



ÍNDICE.

01 CARTA DEL PRESIDENTE.

Carta del Presidente 08

02 100 AÑOS CREANDO VALOR COMPARTIDO.

100 Años, una misma esencia 16
Perfil del Grupo Santalucía hoy 19
Estructura Organizativa 22
Presencia Internacional 24
El Grupo Santalucía en 2021. Principales Magnitudes 25
Análisis de Materialidad 26

03 ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD.

Contexto Económico y Sectorial 32
Modelo de Negocio 35
Una Mirada Estratégica: El Plan Estratégico 100+ 48
Sostenibilidad 50

04 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS.

Evolución de los Negocios 54
Principales Magnitudes del Negocio Asegurador del Grupo Santalucía 55
Negocio Asistencial 58
Operaciones y Prestación de Servicios 60
Negocio Gestión de Activos 62
Perspectivas de Futuro 63

05 NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Buen Gobierno y Modelo de Gestión de Riesgos 66
Compromisos con los Grupos de Interés 78
Compromisos con el Medio Ambiente 123

06 CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS.

Balance Consolidado a 31-12-2021 134
Cuenta Consolidada de Pérdidas y Ganancias 139

PRINCIPALES MAGNITUDES GRUPO SANTALUCÍA 2021.

SOLVENCIA



2.891 Millones de euros
Ingresos Consolidados



13.179 Millones de euros
Activos Totales



210%
Ratio de Solvencia



Rating A
AM Best - FITCH



8.071
Empleos Directos

VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



+7 Millones
de Asegurados



4.865
Media Residentes sin centros de día



1 Millón
Hogares Asegurados



ESPECIALISTAS EN AHORRO

2.968 Millones de euros
Patrimonio Planes de Pensiones

1.489 Millones de euros
Patrimonio Fondos de Inversión

6.069 Millones de euros
Provisiones Seguros Vida

ESPECIALISTAS EN SERVICIO

1.866.878
Siniestros Atendidos

8.226.557
Interacciones relacionadas con llamadas telefónicas



100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



1

**CARTA
DEL PRESIDENTE.**

1 CARTA DEL PRESIDENTE.

UN AÑO MÁS PRESENTAMOS EL INFORME ANUAL INTEGRADO DEL **GRUPO SANTALUCÍA**, EL CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021. UN INFORME ESPECIAL POR DOS CIRCUNSTANCIAS BASTANTE RELEVANTES.

La primera, una muy satisfactoria: la celebración del Centenario de nuestra Compañía, que ha conseguido la poco frecuente meta de alcanzar 100 años de vida. Mérito que debemos a miles de personas, unas ausentes y otras presentes, a las que es obligatorio recordar en estas páginas. En primer lugar, a nuestros fundadores, por la valentía y el espíritu emprendedor que demostraron en una época muy compleja y difícil como fue la historia de España y de Europa en el siglo XX. En segundo lugar, al Consejo de Administración y a todos los Accionistas que han acompañado durante décadas la trayectoria de la Compañía, actuando siempre con sensatez, prudencia y máxima responsabilidad. También a los distintos equipos directivos que ha tenido la Entidad y que le dieron el impulso necesario para lograr un enorme crecimiento y transformación que no hubiera sido posible sin su respaldo. Asimismo, quiero recordar a los miles de empleados que, en muy distintas épocas, han hecho grande a esta Compañía con su enorme compromiso y gran profesionalidad. Y, para terminar, como es evidente, recordar que nada de todo eso hubiera sido posible sin nuestros clientes, que nos han demostrado siempre y siguen demostrando, una gran lealtad y confianza. A todos ellos mi más profundo agradecimiento.

La otra circunstancia por inesperada y dolorosa está siendo la protagonista de 2022, la guerra de Ucrania. El mundo, y especialmente Europa, está viviendo situaciones que creíamos desaparecidas para siempre y estamos presenciando hechos de una crueldad inimaginable que no se contemplaban desde la Segunda Guerra Mundial. Evidentemente, eso está teniendo y va a tener graves consecuencias para la economía y la prosperidad del mundo. Como ya ocurrió con la pandemia, volvemos a comprobar la fragilidad y fugacidad de la existencia. Se está confirmando que se puede perder lo que tenemos y lo que queremos en un instante. Una experiencia que las Aseguradoras conocemos muy bien: el gran valor y la gran importancia de la seguridad. De nuevo, el mundo se ve obligado a descubrir que la seguridad es un bien imprescindible. A esas dos circunstancias, una feliz y otra dramática, tenemos que añadir los



últimos coletazos del COVID-19, que ha seguido marcando nuestras vidas y el desarrollo económico del año correspondiente a este Informe, el 2021, aunque lo haya hecho de forma más suavizada.

Antes de comenzar el año el mundo había depositado bastantes esperanzas en el ejercicio 2021. Confiábamos en que la vacunación trajese una robusta recuperación. Pero aparecieron muy pronto las dificultades: primero Filomena y después la pandemia, que, lejos de finalizar, entró en una nueva fase con oleadas que dejaban, desgraciadamente, cientos de fallecidos y miles de contagiados, lo que obligó a adoptar nuevamente medidas restrictivas. A eso hay que añadir los temporales y la terrible erupción del volcán de La Palma, que tantos daños causó y cambió dramáticamente la vida de miles de personas, lo que nos impuso a todos grandes esfuerzos adicionales durante el segundo semestre de un año ya convulso.

En ese entorno, nuestro Grupo ha obtenido un beneficio después de impuestos de 136,6 millones de euros, lo que supone un incremento de un 43,1% sobre el ejercicio anterior. El ingreso consolidado del Grupo alcanzó los 2.890,8 millones de euros. En el negocio Asegurador, que supone el 68,3% de los ingresos del Grupo, las primas imputadas consolidadas de **Santalucía** alcanzaron los 1.974,8 millones de euros, de los que 1.282,6 millones corresponden al negocio de No Vida y 692,2 al negocio de Vida. A pesar de las dificultades del entorno, la fortaleza financiera de nuestro Grupo se ha mantenido en 2021, según ha ratificado la Agencia de Calificación Crediticia FITCH (al confirmar el rating "A" con perspectiva estable en fortaleza financiera), y también AM BEST, quien otorga una calificación de "A" (Excelente) en fortaleza financiera.

A pesar de todo, en un año difícil como ha sido 2021 hemos vuelto a demostrar nuestra capacidad para atender a nuestros clientes, incluso en situaciones extremas. Atendimos a comienzos de año, en un fin de semana, más de 5.500 siniestros como consecuencia de la borrasca Filomena, y respondimos a más de 42.000 llamadas. En marzo fuimos reconocidos como una de las tres marcas Aseguradoras más valiosas de España y en mayo, por segundo año consecutivo, aparecimos en la lista Forbes entre las 50 mejores empresas para trabajar. En septiembre, **Santalucía** entró en el ranking Merco de las 100 mejores empresas ocupando la posición 71, y hemos consolidado nuestra posición como la 5ª Aseguradora con mejor reputación corporativa del mercado español.

A finales de julio y como fruto de nuestro compromiso con la Sostenibilidad, se puso en marcha el primer Comité de Sostenibilidad de ámbito corporativo, que se encargará de definir la estrategia de este tema en el Grupo según está recogido en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. En los meses centrales del año nuestras instalaciones de Ribera del Loira en Madrid se convirtieron en centro de vacunación oficial contra el COVID-19 apoyando el programa de vacunación de la Comunidad de Madrid. Por otra parte, en junio asistimos al nacimiento de IRIS GLOBAL, que agrupa a más de 1.300 profesionales y cuenta con una red de más de 15.000 colaboradores, que tiene como propósito ofrecer a las personas soluciones en diferentes áreas para los distintos momentos de su ciclo de vida. Además, IRIS GLOBAL fue premiada junto con **Santalucía** en los Platinum Contact Center Awards en la categoría de Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de Crisis, y durante los meses previos renovamos nuestro sello EFR como Empresa Familiarmente Responsable después de superar la auditoría correspondiente. También, nuestra web alcanzó la primera posición en la 30ª edición del ranking de Presencia Online de Aseguradoras realizado por Innovación Aseguradora.

En el último cuatrimestre del año los fenómenos meteorológicos nos volvieron a poner a prueba. Durante los primeros días de septiembre se atendieron cerca de 15.000 llamadas por la DANA que afectó a España. Y hubo que atender a los afectados por el volcán de La Palma, donde estuvimos al lado de aquellos Asegurados que se vieron afectados por la erupción, asesorándoles en sus trámites ante el Consorcio de Compensación de Seguros y poniendo a su disposición un servicio de acompañamiento psicoemocional. El acuerdo alcanzado con Movistar para la distribución del Seguro de Hogar o la creación de la Oficina de Proyectos Europeos para la gestión de los fondos Next Generation son más hitos relevantes de este ejercicio.

Otro hecho importante ha sido la elaboración y presentación de nuestro Plan Estratégico 100+, el primer Plan Estratégico que abarca a todo el Grupo. Con este, nuestra aspiración es reforzar y mejorar nuestra posición como proveedores de protección, prevención y previsión, aportando confianza, seguridad y bienestar a las personas a lo largo de todo su ciclo de vida. El Plan establece tres grandes vectores que señalan hacia dónde nos vamos a dirigir: DIGITALIZACIÓN, SOSTENIBILIDAD e INTERNACIONALIZACIÓN. Las grandes palancas de apoyo serán la EFICIENCIA, buscando mejorar la competitividad, la INNOVACIÓN, siendo capaces de ver las cosas con un ángulo creativo y generando nuevos productos y, por supuesto, las PERSONAS, que son las que tienen que hacer realidad esas metas y aspiraciones. Todo ello con foco siempre en los CLIENTES, tanto externos como internos.



Todo lo descrito anteriormente muestra que continuamos moviéndonos en un entorno que suma nuevas incertidumbres y en el que tenemos que seguir respondiendo a los retos a los que ya nos estábamos enfrentando. El primero de estos retos es la transformación de nuestra economía hacia un modelo más sostenible que nos exige un compromiso claro y firme y en el que tenemos la decidida voluntad de seguir trabajando para ser un protagonista clave en esta transformación tan necesaria. Un segundo reto al que nos enfrentamos es la digitalización, que no es algo nuevo, pero que la pandemia aceleró modificándolo todo: nuestras relaciones, nuestra forma de trabajar, nuestra forma de consumir. Una digitalización que exige una respuesta adecuada para que sea inclusiva y pueda constituirse en una herramienta fundamental para conseguir un mundo más sostenible.

Por lo demás, hemos continuado promoviendo la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y desde 2013 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En este sentido, el **Grupo Santalucía** está alineado con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios de sus cuatro bloques: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, estamos comprometidos con la agenda 2030 de Naciones Unidas y con el logro de esas metas sociales.

Tras 100 años, lo más importante ahora es mirar al futuro. Esta Compañía es el resultado de una rupturista e innovadora decisión tomada hace un siglo: nuestros antecesores tuvieron la visión y valentía de crear un servicio que daba una respuesta muy humana a una necesidad ineludible de la sociedad española de 1922. Y la empresa supo ir adaptando esa actitud creativa a las nuevas realidades y demandas que iban surgiendo. Nuestra motivación ha sido siempre la misma: el cuidado de las personas. Esa es la enseñanza que nos transmitieron nuestros antecesores, de quienes aprendimos que lo importante es estar siempre cerca de los ciudadanos y de los clientes para saber qué quieren y diseñar soluciones a sus necesidades. Su protección y bienestar han constituido la razón de ser de nuestra Compañía a lo largo de estos 100 años. Por eso el **Grupo Santalucía** apuesta decididamente por la Sostenibilidad. Nuestro propósito es hacer todo lo posible por mejorar en aquellos aspectos que la sociedad considera claves para su bienestar: ser como empresa cada vez más respetuosos con el medio ambiente, mejorar la conciliación entre la vida profesional y familiar, y prestar atención y apoyo a la discapacidad.


Afrontamos ese futuro con las credenciales de una empresa centenaria que ha sabido responder, en su larga historia, a entornos tan complejos como el que ahora vivimos, y que en medio de las más

diversas dificultades siempre ha sabido adaptarse al presente para ofrecer soluciones a la permanente necesidad de protección y seguridad que sienten las personas, las familias y la sociedad. Esa es una misión difícil, a la que siempre hemos sido fieles y vamos a seguir siéndolo. Ese servicio es lo que ha hecho posible que creásemos, en cada época, un nuevo y renovado futuro como empresa.

Como he mencionado al principio, el sentido último de un Grupo Asegurador lo desvela su nombre: ofrecer seguridad. Bien que hoy es más valioso que nunca. Nuestro trabajo va dirigido a hacer posible una vida más segura. Esa fue la razón de nuestro nacimiento, hace casi 100 años, y esa ha sido en todo momento la razón de nuestra existencia. Una misión que nunca ha sido sencilla, y que tampoco lo será en el futuro. Pero eso mismo nos hace más necesarios. Y por eso debemos seguir ejerciendo esa noble misión con más excelencia, pasión y sentido del deber, si cabe, que antes. Con ese espíritu de renovación y emprendimiento vamos a seguir trabajando con la misma entrega de nuestros antepasados, a quienes hoy, en el año del Centenario, les rendimos el homenaje que merecen por su sabiduría, prudencia, fortaleza y templanza. Cualidades y virtudes que hoy, más que nunca, son necesarias.

Carlos J. Álvarez Navarro
Presidente de Santalucía





EL SENTIDO ÚLTIMO DE UN
GRUPO ASEGURADOR LO DESVELA SU NOMBRE:
OFRECER SEGURIDAD.



100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



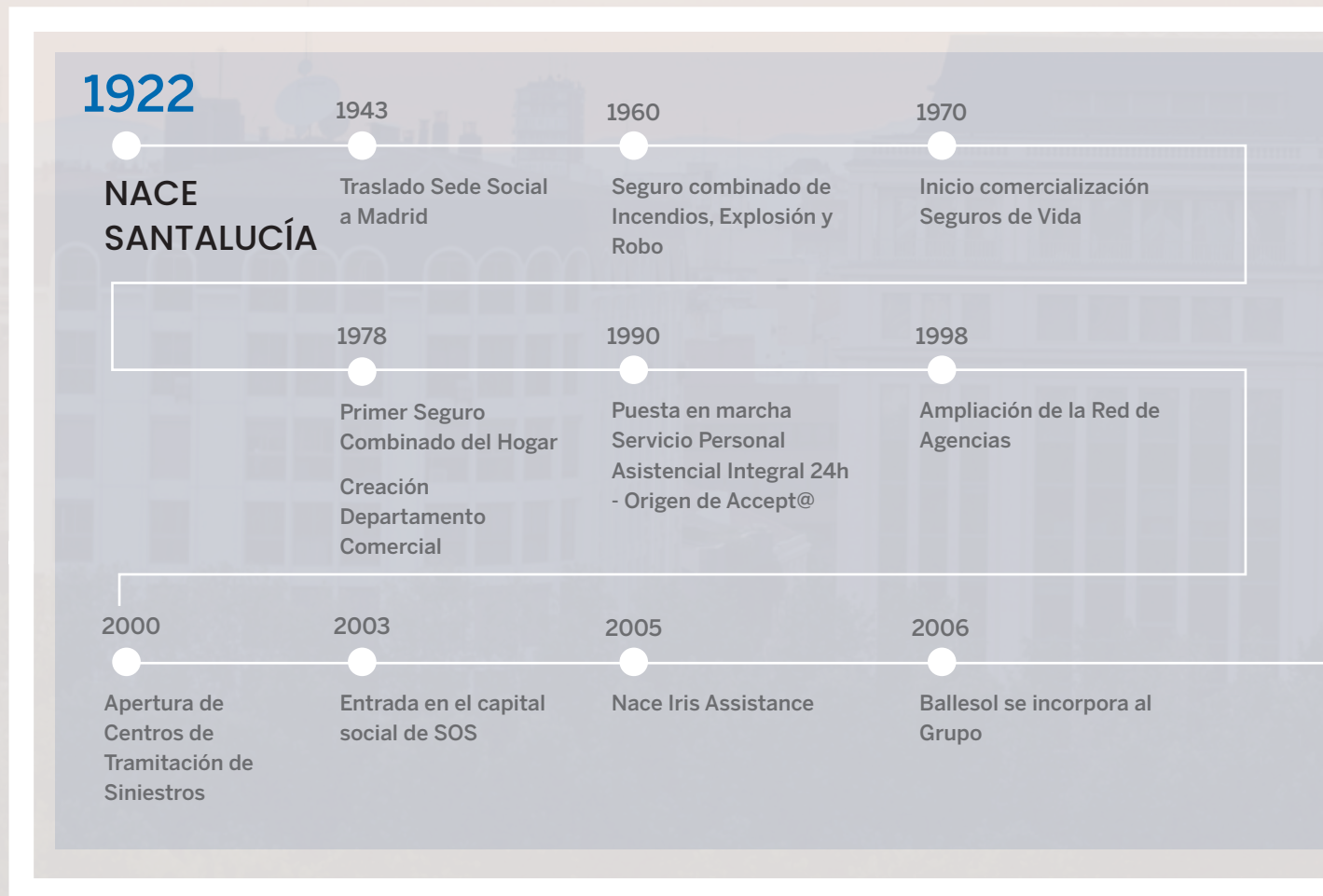
2 100 AÑOS CREANDO
VALOR COMPARTIDO.

100+

2.1 100 AÑOS, UNA MISMA ESENCIA.

Hace 100 años, inició su andadura Santalucía. Hoy en día, el Grupo Santalucía es un grupo asegurador especializado en la protección familiar, líder en Seguros de Asistencia y Decesos y noveno grupo asegurador español. Tiene como matriz a **Santa Lucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.**

HISTORIA DEL GRUPO SANTALUCÍA





2015

Incorporación al Grupo de Iris, GIH, PC Amigo y Accept@
Alianza con Sanitas
Alianza con EVO

2016

Albia se incorpora al Grupo
Alianza con Fidelidade en Portugal

2017

Adquisición del Negocio de Vida y Pensiones de Aviva en España. Joint Venture con Unicaja Banco y España Duero
Alianza con Fundación Grupo Social en Colombia
Alianza con Santander Generales

2018

Nace Santalucía Desarrollo Internacional
Adquisición del 50% de Pelayo Vida
Alianza con Aeternitas Memorial (México)
Nace Santalucía Asset Management

2019

Entrada en el Capital Social del Grupo Prever en Colombia
Alianza en Chile de BICE Vida

2020

Plan Director de Transformación Digital
Plan Director de Personas
Plataforma Única de Asistencia

2021

Nace Iris Global
Lanzamiento del Plan Estratégico 100+

2022

PRIMER CENTENARIO DE SANTALUCÍA
100+

100 años después, el Grupo sigue siendo 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 la fiabilidad, innovación y eficiencia. Durante estos años, el Grupo ha sido fiel a sus valores, los 6 valores de su empresa matriz, que reflejan su compromiso con clientes, empleados y la sociedad en la que opera.

Esos valores son:



A lo largo de su historia, la capacidad de adaptación y la innovación han constituido su esencia, y es que el Grupo Santalucía es el resultado de un proceso de innovación de 100 años. Así, Santalucía fue pionera al pasar del concepto de indemnización al de prestación de servicios ofreciendo a los clientes una solución a sus problemas.

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





2.2 PERFIL DEL GRUPO SANTALUCÍA HOY.

El Grupo lleva a cabo sus actividades a través de distintas empresas que operan en diversos ámbitos de actuación: Asegurador, Asistencial, Gestión de Activos, y Operaciones y Prestación de Servicios.

EL NEGOCIO ASEGURADOR EN EL GRUPO SANTALUCÍA

SU FINALIDAD ES LA CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS QUE OFREZCAN COBERTURA A DISTINTOS RIESGOS, PRINCIPALMENTE EN EL ÁMBITO FAMILIAR.



Compañía aseguradora que es origen y matriz del Grupo.

Con 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Actualmente es líder nacional del Sector Asegurador en los ramos de Asistencia y Decesos, y ocupa la 5ª posición en el ranking de Seguros de Hogar.



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



Aseguradora especializada en productos de Vida.



Entidad aseguradora especializada en Seguros de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.



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



EL NEGOCIO ASISTENCIAL EN EL GRUPO SANTALUCÍA

EN ESTA LÍNEA DE NEGOCIO, SE OFRECEN SERVICIOS Y CUIDADOS A LA TERCERA Y CUARTA EDAD, TANTO EN CENTROS RESIDENCIALES COMO MEDIANTE LA ATENCIÓN DOMICILIARIA. EL GRUPO DISPONE, ASIMISMO, DE DISTINTAS EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS FUNERARIOS:



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.



EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS EN EL GRUPO SANTALUCÍA

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



Gestora de activos del Grupo que tiene como objetivo generar rentabilidades consistentes en el largo plazo con riesgo controlado.

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

INCLUYE UNA AMPLIA VARIEDAD DE EMPRESAS QUE OFRECEN SERVICIOS DIVERSOS, ENTRE LOS QUE DESTACA EL CONTACT CENTER PARA LOS CLIENTES DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS, LA ASISTENCIA INFORMÁTICA GLOBAL Y LOS SERVICIOS DE GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL, ASÍ COMO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

SGS.

SERVICIOS GENERALES SANTALUCÍA

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



SOLUCIONES DE ASISTENCIA

Especializada en la prestación de servicios de asistencia en viaje, jurídicos, de salud y bienestar, y en la tramitación de siniestros de Seguros de Decesos y Patrimoniales, así como en la gestión integral de servicios de Hogar y Decesos.



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



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

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



PRESIDENTE

Carlos Javier Álvarez Navarro



CONSEJERO DELEGADO

José Luis Díaz López



CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

M^a Clotilde Álvarez Calvo



CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña



CONSEJERO VOCAL

Jesús Priego García



CONSEJERO VOCAL

Luis Rivera Novo

(Presidente de la Comisión de Auditoría y Control)



CONSEJERO VOCAL

Luis Alberto Mañas Antón

(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)



LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

Alejandro Pérez-Lafuente Suárez



COMITÉ EJECUTIVO

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

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

Las sociedades que integran el Grupo cuentan con órganos de gobierno independientes, cuya estructura varía según la actividad que realicen y según la regulación sectorial que les sea de aplicación.



2.4 PRESENCIA INTERNACIONAL.

EL GRUPO SANTALUCÍA CUENTA CON UN MODELO DE DESARROLLO INTERNACIONAL QUE BUSCA ABRIRSE A NUEVOS MERCADOS. ESE DESARROLLO INTERNACIONAL SE REALIZA ESTABLECIENDO ACUERDOS, ALIANZAS O ADQUISICIONES DE ENTIDADES QUE POSIBILITEN TRASLADAR A OTROS PAÍSES LA PROPUESTA DE VALOR DEL GRUPO EN SUS TRES LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTIVIDAD:

01 NEGOCIO ASEGURADOR.

02 PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

03 ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES.

ACTUALMENTE EL GRUPO SANTALUCÍA ESTÁ PRESENTE EN:

COLOMBIA: mediante acuerdo con Fundación Grupo Social para la distribución de Seguros de Decesos y Asistencia a través de Colmena Seguros, y para la prestación de servicios funerarios por medio del Grupo Prever. Asimismo, Ballesol presta servicios asistenciales y desarrolla centros residenciales en alianza con dicha Fundación.

MÉXICO: se ofrecen servicios residenciales para personas mayores en alianza con el Grupo Presidente, mediante nuestra filial Ballesol, así como servicios funerarios y de incineración con Aeternitas Memorial.

PORTUGAL: se distribuyen Seguros de Decesos mediante Fidelidade y se prestan servicios funerarios a través de Serfun.

ARGENTINA: se ofrecen Seguros de Decesos a través de Santalucía Argentina.

CHILE: se distribuyen Seguros de Decesos con Bice Vida.



2.5 EL GRUPO SANTALUCÍA EN 2021. PRINCIPALES MAGNITUDES.

Las principales magnitudes cuantitativas en 2021 son las siguientes:

RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2021	VARIACIÓN 21/20
Ingresos Consolidados	2.890,8	-11,4%
Primas imputadas consolidadas	1.974,8	-7,6%
• Primas imputadas No Vida	1.282,6	+3,4%
• Primas imputadas Vida	692,2	-22,9%
Ingresos financieros ¹	700,8	-21,6%
Ingresos participaciones	215,2	-6,8%
Resultado Neto atribuido	115,7	+52,5%

1. Incluye los ingresos asociados a Unit Linked y Pensiones.

BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2021	VARIACIÓN 21/20
Activos gestionados en Balance	11.841,7	-0,3%
Provisiones Técnicas Vida	6.068,9	-4,1%
Provisiones de Decesos	2.788,4	+5,3%

FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2021	VARIACIÓN 21/20
Fondos Propios	1.599,4	+5,3%

RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2021	VARIACIÓN 21/20
Ratio combinado No Vida	92,4%	-3,7 p.p.
Ratio siniestralidad No Vida	59,2%	-3,9 p.p.
Ratio gastos No Vida	33,2%	+0,2 p.p.



2.6 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.

El Grupo Santalucía se mantiene en su firme compromiso con el desarrollo sostenible y lo hace reforzando aquellos aspectos de su actividad empresarial que puedan tener una mayor influencia positiva sobre el entorno.

En 2020 se realizó una actualización del Estudio de Materialidad a raíz de la pandemia de la COVID-19. Durante 2021 se ha seguido trabajando con los resultados obtenidos en ese Estudio en el que los temas más relevantes para el Grupo Santalucía son:

MATERIALIDAD GRUPO SANTALUCÍA 2020

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

 CORPORATIVO

 CLIENTES

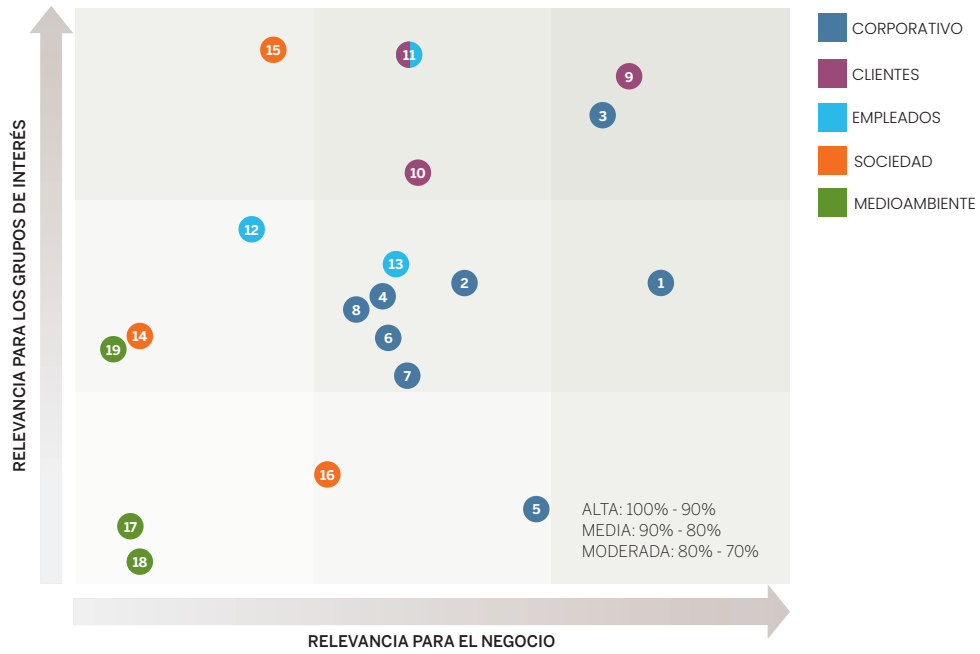
 EMPLEADOS

 SOCIEDAD

 MEDIOAMBIENTE



A partir de estos temas se configuró la Matriz de Materialidad que se muestra a continuación:



2.6.1 COMPROMISO CON LOS ODS.



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

El Grupo Santalucía identificó mediante un proceso colaborativo cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios y cinco complementarios con el fin de potenciar la contribución a la sociedad y al planeta, reforzando aquellos ámbitos en los que puede tener mayor impacto por el tipo de actividad y experiencia.

ODS PRIORITARIOS



3 SALUD Y BIENESTAR

COMPROMISO

Contribuir al bienestar de las personas promoviendo hábitos de vida saludables y conscientes, tanto entre los empleados como en la sociedad.

IMPACTO EN 2021

2.739

Personas beneficiarias de proyectos de salud y bienestar (niños con enfermedades, personas con cáncer y cuidadores de personas dependientes).



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

COMPROMISO

Impulsar y apoyar proyectos de impacto social que generen una mayor integración y equidad entre las personas.

IMPACTO EN 2021

750.000 €

Invertidos en proyectos sociales a través del programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos" desde 2013.



5 IGUALDAD DE GÉNERO

COMPROMISO

Garantizar la igualdad de salarios y oportunidades para las mujeres, aumentar su protección jurídica y promover el liderazgo femenino en el Sector.

IMPACTO EN 2021

39

Medidas incluidas en el II Plan de Igualdad de Santalucía para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades.

RED EWI

Andrés Romero, Consejero Director General de Santalucía, es miembro del Consejo Asesor de EWI (Empower Women in Insurance), órgano directivo y consultivo para las iniciativas de la red.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

COMPROMISO

Impulsar medidas contra el cambio climático y sensibilizar a los grupos de interés sobre ese riesgo global.

IMPACTO EN 2021

100%

Energía verde utilizada en los edificios del Grupo desde 2019.



ODS COMPLEMENTARIOS



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

COMPROMISO

Promover la formación y desarrollo de aquellas habilidades que permitan a las personas afrontar mejor las nuevas necesidades sociales y los nuevos entornos de trabajo.

IMPACTO EN 2021

177

Personas beneficiarias del programa Promoción del Éxito en Jóvenes con Cruz Roja.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

COMPROMISO

Proteger los derechos de los trabajadores de la Compañía y de su red de colaboradores externos, promoviendo y consolidando un crecimiento económico solvente.

IMPACTO EN 2021

84,4%

Contratación indefinida en 2021, un 3,2% más con respecto a 2020.



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

COMPROMISO

Apostar por la innovación y la transformación digital para disponer de una oferta eficiente, inclusiva y sostenible de productos y servicios.

IMPACTO EN 2021

26

Startups aceleradas.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

COMPROMISO

Impulsar la transparencia en las empresas del Grupo de forma que garanticen entornos seguros de trabajo que protejan los derechos humanos y eviten prácticas corruptas.

IMPACTO EN 2021

78%

De las empresas que conforman el perímetro del EINF están adheridas al Código Ético y de Conducta del Grupo, frente al 69% del año anterior.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

COMPROMISO

Generar intercambios de conocimiento y recursos a través de alianzas estratégicas entre organizaciones con el fin de aumentar el impacto positivo. Integrar en nuestra cultura organizativa la concepción de desarrollo sostenible que promueven los ODS.

IMPACTO EN 2021

73.470 €

Invertidos en alianzas con la AECC, Fundación Aladina, Grandes Amigos, Fundación Pasqual Maragall, SECOT, Adopta un Abuelo y Cruz Roja.



100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



3 | **ESTRATEGIA Y
SOSTENIBILIDAD.**

3.1

CONTEXTO ECONÓMICO
Y SECTORIAL.

2021 se inició con la perspectiva de lograr una robusta recuperación de la actividad económica después de la fuerte contracción económica que tuvo lugar en 2020 como consecuencia del impacto de la pandemia de COVID-19 en la economía mundial. La extensión de las vacunas, junto con el apoyo de las políticas económicas, permitieron mejoras relevantes en la situación económica durante la primera mitad del año, pero en la segunda mitad del 2021 se dieron una serie de circunstancias que contribuyeron a que la recuperación perdiera dinamismo: la subida de los precios de la energía, los problemas en las cadenas de suministros, la aparición de nuevas variantes del COVID-19, como la ómicron, que supuso la adopción de restricciones que ralentizaron de nuevo la actividad económica y el retraso de la implementación de los proyectos Next Generation EU limitaron el dinamismo de recuperación durante el segundo semestre del año.

A nivel global, tras la significativa caída del PIB mundial en 2020 (-3,1% en enero de 2022) el Fondo Monetario Internacional fijó el crecimiento para 2021 en el 5,9%. Tanto Estados

Unidos como China mostraron también signos de recuperación con crecimientos del 5,6% en Estados Unidos y China tuvo el mayor ritmo de crecimiento de la economía desde 2011 con un 8,1%.

La zona euro presentó igualmente en 2021 un robusto crecimiento del 5,2% frente a la caída del 6,8% experimentada en 2020, y las previsiones estimaban que en 2022 se alcanzarían los niveles previos a la pandemia, aunque estas estimaciones están sujetas a revisión dado el nuevo contexto económico abierto como consecuencia del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania que se ha producido en los primeros meses del año.

La economía española ha mantenido un patrón temporal similar al de las economías de su entorno, aunque con un impacto inicial más intenso en su PIB y una recuperación más lenta. Finalmente el crecimiento del PIB en 2021 se situó en el 5,1%, cifra inferior a las previsiones del Gobierno y de las principales instituciones nacionales e internacionales a principio de año. La dependencia de la economía española del



sector turístico, la debilidad del consumo de los hogares y de la inversión afectada por la crisis de suministros han lastrado el ritmo de crecimiento inicialmente previsto.

En este contexto la evolución del empleo ha sido positiva, a finales de diciembre de 2021 la afiliación efectiva se situó ya por encima de su nivel previo a la crisis. No han tenido este buen comportamiento otros componentes como la inflación. Los últimos meses del año estuvieron protagonizados por un fuerte repunte de la inflación como resultado de la confluencia de varios factores como los cortes en la cadena de suministros, el aumento de los precios energéticos y los efectos de la recuperación de la demanda sobre los precios de algunos servicios, que llevó a situar el IPC de diciembre en el 6,5%.

Las perspectivas económicas están sometidas a distintas fuentes de incertidumbre, una de ellas seguirá siendo la evolución de la pandemia y la aparición de nuevas variantes, la duración de las alteraciones en las cadenas de suministros globales, la evolución de la inflación y uno de los elementos más importantes es el uso de los fondos del Next Generation EU. Es-

tos últimos son un instrumento necesario para afianzar la recuperación económica y para adaptar la economía a los retos de medio y largo plazo que faciliten la transición hacia modelos más sostenibles. A estas fuentes de incertidumbre ya contempladas en las perspectivas hay que añadir la incertidumbre generada por la invasión rusa de Ucrania que, además de las consecuencias derivadas del desastre de una guerra y su impacto humanitario, afectará fuertemente también al precio de la energía y de las materias primas que aún no se han cuantificado y que dependerá de la duración del conflicto y del alcance y profundidad del mismo.

A nivel global, la economía mundial en el año 2022 ha arrancado en condiciones más débiles de lo esperado y se prevé que el crecimiento mundial se modere al 3,6% según el Fondo Monetario Internacional en la actualización de perspectivas de la economía mundial de abril de 2022. Este mismo organismo proyecta un crecimiento del 3,7% para Estados Unidos, un 4,4% para China y un 2,8% para la zona euro. La proyección para España se situaría en un 4,8% para 2022.





3.2 MODELO DE NEGOCIO.

LA RAZÓN DE SER DEL GRUPO SANTALUCÍA ES ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA CUIDARLAS A LO LARGO DE TODA SU VIDA. EN ESENCIA, SOMOS UNA EMPRESA DE PERSONAS QUE CUIDAN DE PERSONAS, DE NUESTROS EQUIPOS Y DE NUESTROS CLIENTES.

El Grupo Santalucía trabaja para ofrecer mayor y mejor protección a los clientes y a la sociedad en la que actúa proporcionando soluciones de protección, prevención y previsión que contribuyan a mejorar el bienestar con la máxima calidad y prestando un servicio excelente.

Para cumplir con su razón de ser, el Grupo cuenta con un modelo de negocio y de actuación propio que busca la creación de valor compartido a todos sus grupos de interés. La creación de valor compartido se traducirá en un crecimiento sostenible más allá de los aspectos puramente económicos.



3.2.1 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.



LOS CINCO PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE RIGEN LA ACTUACIÓN DEL GRUPO SANTALUCÍA SON: CERCANÍA, SOLVENCIA, RIGOR, OFERTA INTEGRAL Y OMNICANALIDAD.

01



VOCACIÓN DE SERVICIO Y CERCANÍA A SUS GRUPOS DE INTERÉS.

En 2021, el Grupo ha continuado trabajando para estar cerca de sus grupos de interés. La situación epidemiológica, los fenómenos meteorológicos y los eventos naturales han exigido, de nuevo, un esfuerzo para mantener los estándares de calidad del Grupo Santalucía en todos sus negocios.

A continuación se recogen algunas de las medidas adoptadas durante el ejercicio que reflejan su compromiso con la vocación de servicio y cercanía con sus grupos de interés:



CERCANÍA CON SUS CLIENTES:

El Grupo mantuvo las medidas necesarias para preservar la salud y evitar los contagios en su relación con los clientes a lo largo de todo el año debido a la situación epidemiológica como

consecuencia del COVID-19. Además, se siguió trabajando para mejorar la experiencia digital en aquellos casos en los que no se pudiera prestar el servicio presencialmente.

Un aspecto fundamental fue el refuerzo que se hizo de los servicios de atención telefónica y prestación de servicios para hacer frente a los fenómenos meteorológicos ocurridos como la borrasca Filomena y las DANAS del último trimestre del año. Los clientes también se beneficiaron del servicio de videoperitación para ganar en agilidad y facilidad en la tramitación de siniestros y mantener los estándares de calidad en la atención.

Asimismo, se estuvo cerca de los clientes afectados por la erupción del volcán de La Palma. El Grupo Santalucía puso a disposición de asegurados y familiares un servicio de acompañamiento psicoemocional disponible 24/7 y se



asumió el alojamiento durante 10 días para los asegurados afectados. Además, se realizaron las comunicaciones necesarias al Consorcio de Compensación de Seguros para facilitar y agilizar la tramitación de las prestaciones.

Durante el año se han reforzado los canales de comunicación con los clientes con la nueva área de cliente en la web y app más ágiles e intuitivas que han facilitado la realización de gestiones y trámites.

Coincidiendo con la semana de la Educación Financiera, Santalucía AM, gestora del Grupo Santalucía, renovó su web corporativa para ofrecer a clientes y usuarios una mejor experiencia digital para acompañar al cliente en la definición de sus objetivos de ahorro y en la elección de los fondos de inversión que mejor se adapten a los mismos. También lanzó una Escuela de Inversión, un portal donde el equipo gestor y otros expertos comparten su conocimiento en materia de ahorro e inversión. La Escuela cuenta con un apartado para la consulta de dudas que resuelven los expertos de la gestora.



CERCANÍA CON LOS EMPLEADOS:

La situación epidemiológica durante 2021 ha requerido que se mantengan las medidas

implantadas en 2020 con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de los empleados del Grupo. Se ha continuado trabajando intensamente en la divulgación de consejos e información para prevenir los contagios a través de diferentes campañas informativas y canales de comunicación.

Entre los meses de julio y septiembre se abrió un centro de vacunación en nuestra sede de Ribera del Loira en la que durante los primeros días los empleados y familiares del Grupo Santalucía de la Comunidad de Madrid pudieron vacunarse de COVID-19.

Durante 2021 se lanzó la “Agenda Bienestar”, un programa integral de salud y bienestar que ofrece distintas iniciativas a la plantilla para ayudarles a lograr un estilo de vida más saludable. Algunas de las iniciativas puestas en marcha han sido talleres de alimentación, *mindfulness* o *street walking*.

En 2021 la matriz del Grupo Santalucía ha renovado la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) por la Fundación Másfamilia y ha continuado trabajando en medidas que faciliten la conciliación entre la vida familiar y profesional, y su compromiso con la desconexión digital.



CERCANÍA CON LA SOCIEDAD:

El Grupo Santalucía se sumó a los esfuerzos de toda la sociedad para poner fin a la pandemia y con un equipo de 120 personas formado por profesionales sanitarios, auxiliares de apoyo y voluntarios se estableció un centro de vacunación en la sede de Ribera del Loira que permitió vacunar a parte de la población de la Comunidad de Madrid.

Fieles a la vocación de servicio y especial sensibilidad hacia las personas mayores, el Grupo Santalucía continuó durante 2021 con la campaña

“Minutos en Compañía” del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la fundación “Adopta un Abuelo” para acompañar telefónicamente a personas mayores. También participó en el envío de cartas, poemas y mensajes de apoyo de nuestros empleados y familiares a los residentes de Ballezol. Además, a través del Instituto Santalucía se llevaron a cabo varias acciones que reflejan el compromiso del Grupo con la educación financiera.

En el capítulo 5 de este Informe se recoge de forma más detallada el compromiso del Grupo con la sociedad y las actuaciones llevadas a cabo en 2021.



LA SOLVENCIA Y EL GRUPO SANTALUCÍA

La solvencia es un pilar fundamental del modelo de negocio del Grupo Santalucía. La fortaleza financiera es garantía de un crecimiento sostenible y otorga la capacidad financiera necesaria para hacer frente a los compromisos con los diferentes grupos de interés.

En octubre de 2021, Santalucía recibió por parte de la agencia FITCH la confirmación de su calificación de Fortaleza Financiera (IFS) como “A” con perspectiva estable, y la de calificación

crediticia a largo plazo como “A-”, también con perspectiva estable.

FITCH recalifica la capitalización de Santalucía a “Muy Fuerte” (“Fuerte” en 2019), con ratios financieros y de capital superiores a los correspondientes al cierre de 2020. Su modelo de capital ajustado al riesgo (FMB) sigue calificando la fortaleza de balance como “Fuerte”, sin cambios frente a 2020.



Asimismo, el Grupo cuenta con un Ratio de Solvencia de acuerdo con la normativa de Solvencia II de 210%, considerado "Muy fuerte", a cierre de 2021 (172% a cierre de 2020).

Según FITCH, los ratings de Santalucía reflejan su sólido perfil de negocio, una muy fuerte capitalización y escaso apalancamiento financiero, así como un riesgo moderado de inversión y un potente desempeño financiero.

Por su parte, AM Best, la agencia calificadora especializada en el Sector Asegurador, mantiene en 2021, por cuarto año consecutivo, la calificación de Santalucía de fortaleza financiera (FSR) de "A" (Excelente), y lo mismo hizo con la calificación crediticia de emisor a largo plazo (ICR) de "a" (Excelente). La agencia de rating justifica su decisión por la fortaleza del balance de Santalucía, su fortaleza en el desarrollo operativo y la adecuada gestión del riesgo.

Un factor fundamental de la solvencia del Grupo Santalucía se basa en la gestión de sus Fondos Propios. Los principios generales de esta gestión se recogen en la Política de Gestión del Capital de Santalucía como empresa matriz del Grupo, la cual tiene como objetivo principal establecer las directrices para la gestión, el seguimiento y el control del capital, con la finalidad de garantizar unos niveles adecuados de solvencia y del cumplimiento continuo de las exigencias regulatorias sobre los recursos propios. La política establece los siguientes principios básicos:

- Mantener la autonomía del capital, en consonancia con la localización efectiva de los riesgos asumidos, optimizando la relación entre solvencia y rentabilidad.
- Fortaleza y disciplina del capital, para operar con un nivel adecuado de recursos propios y a su vez cumplir con los requerimientos legales, promoviendo la elección de elementos computables de la máxima calidad posible con el fin de garantizar su estabilidad, apoyar la estrategia de crecimiento sostenido y coherentes con el perfil de riesgo definido.
- Optimización de la creación de valor sobre el capital invertido, alineando la gestión del negocio con la gestión del capital a partir del análisis y seguimiento de un conjunto de variables que relacionan el coste de capital de los recursos, el apalancamiento y el beneficio obtenido mediante la inversión de estos.
- Presupuesto y planificación del capital, que permite asegurar que los niveles de capital y apalancamiento son adecuados, en cada momento, de acuerdo con el perfil de riesgo de la compañía y los requerimientos regulatorios.
- Seguimiento y control del capital, mediante la asignación de responsabilidades entre las distintas funciones y partes involucradas, con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos financieros, regulatorios y del apetito al riesgo.

03



EL RIGOR COMO PRINCIPIO DE ACTUACIÓN

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

Esos esfuerzos por la búsqueda de la excelencia han logrado distintos reconocimientos. Iris Global renovó sus certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que acreditan la apuesta de la compañía por la calidad y el medio ambiente. Con estos reconocimientos se pone de manifiesto el compromiso de Iris Global con tener un sistema de gestión que busca la excelencia en el servicio priorizando la calidad, la eficiencia y la optimización de los procesos, y la mejora continua.

Albia, la compañía del Grupo dedicada a la prestación de servicios funerarios, mantiene la certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad y UNE-EN 15017:2006 de servicios funerarios a nivel nacional.

Por su parte, los centros de Ballesol tanto en España como en México mantienen igualmente sus respectivas certificaciones ISO 9001:2015 para los centros en España y la certificación NMX-CC-9001-IMNC-2015/ ISO 9001:2015 en México.

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

Ese rigor forma parte del modelo de negocio del Grupo Santalucía y también del espíritu de la Compañía, que aplica en todo momento los estándares de rigor ético más exigentes para cumplir adecuadamente con los compromisos contraídos con los grupos de interés de Santalucía.



04 

UNA OFERTA INTEGRAL DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Para cumplir el propósito del Grupo Santalucía, se promueve activamente la generación de soluciones que permitan satisfacer las necesidades de protección, prevención y previsión de los clientes a lo largo de su ciclo de vida. Por eso, el Grupo cuenta con una oferta integral que recoge las contribuciones de las distintas

líneas de negocio, Aseguradora, Asistencial, Operaciones y Prestación de Servicios, y Gestión de Activos. Los clientes del Grupo Santalucía pueden acceder a esa oferta completa a través de las distintas marcas del Grupo.

NEGOCIO ASEGURADOR	GESTIÓN DE ACTIVOS	ASISTENCIALES	OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
<p>NO VIDA: Asistencia y Decesos, Hogar, Comunidades, Empresas, Salud, Accidentes, Asistencia en Viaje, Defensa Jurídica</p> <p>VIDA: Riesgo, Ahorro (Unit Linked, PIAS, PPA, SIALP, Rentas)</p>	<p>Fondos de Inversión</p> <p>Planes de Pensiones</p>	<p>Servicios de Asistencia en Decesos</p> <p>Servicios Residenciales y Asistenciales a personas mayores</p>	<p>Servicios de Asistencia en Viaje</p> <p>Servicios de Defensa Jurídica</p> <p>Servicios de Salud</p> <p>Servicios de Asistencia en el Hogar</p> <p>Servicios de Contact Center BPO</p>





En 2021 el Grupo ha continuado ampliando y mejorando la oferta de productos y servicios para satisfacer las demandas y necesidades de sus clientes. Algunas de las novedades y mejoras introducidas han sido:

- Ampliar el portafolio de Planes de Pensiones Individuales (PPI) con el lanzamiento de cinco nuevos planes que permiten ofrecer al cliente el producto que necesita a medida que va cambiando su perfil de riesgo según se acerca el momento de la jubilación. Además, Unicaja Banco y el Grupo Santalucía, a través de su alianza con Unicorp Vida, han lanzado su primer plan de pensiones sostenible, Uniplan Futuro Sostenible, que, bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), constituye una alternativa de inversión
- El Seguro de Decesos sigue mejorando y se incorporan nuevas modalidades de despedida, como el rito musulmán.
- Ballesol ofrece a sus clientes los *Apartamentos Suites by Ballesol* personalizables y en ubicaciones inmejorables con servicios a la medida de las personas mayores para que tengan el mayor confort posible.
- Iris Global incorpora una app de seguridad global en su póliza de viaje.

Para ampliar y completar aún más la oferta a nuestros clientes, sean actuales o potenciales, el Grupo Santalucía mantiene diferentes acuerdos con empresas líderes en sus respectivos negocios:



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



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



El Grupo Santalucía también está presente en Colombia, donde opera de la mano de Fundación Grupo Social, su socio global en el país, a través de su aseguradora (Colmena Seguros) y de su entidad financiera (Banco Caja Social).

Por su parte, Ballesol alcanzó en 2019 un acuerdo con esta misma Fundación para iniciar la prestación de servicios asistenciales y para desarrollar centros residenciales para adultos mayores en dicho país.



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



Desde 2015 el Grupo opera en México, en el segmento de mayores, a través de Ballesol, en alianza con el Grupo Presidente.

05



UNA APUESTA POR LA OMNICALIDAD

Con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes a las soluciones del Grupo Santalucía se cuenta con una amplia red de canales de distribución. El Negocio Asegurador cuenta con un mix de distribución en el que se integran el canal directo, canal agencial, corredores, bancaseguros y diversos acuerdos de distribución.

En 2021 se ha continuado trabajando para dotar al canal agencial de herramientas digitales para responder a los desafíos de la digitalización en el nuevo entorno. El objetivo es aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente. También se ha seguido trabajando para mejorar la cercanía y servicio a los clientes fomentando una visión global del cliente y un enfoque territorial que permita una mayor personalización.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

- **CANAL AGENCIAL:** Distribuimos los productos del Negocio Asegurador y de Gestión de Activos a través de una amplia red de más de 300 agentes exclusivos con 500 puntos de venta, que ofrecen un servicio excelente y personalizado a sus clientes en toda España. Este canal constituye una de las principales redes de comercialización del mercado asegurador español.
- **CORREDORES:** Trabajamos con más de 1.000 corredurías profesionales que ofrecen nuestra amplia gama de productos aseguradores ya sean personales, patrimoniales o de prestación de servicios, así como nuestra gama de Inversión y de Gestión de Activos basados en un asesoramiento personalizado.
- **BANCASEGUROS:** Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco, Eurocaja Rural y Arquia Banca permiten la distribución de productos del Negocio Asegurador utilizando la extensa red de oficinas bancarias de esas entidades por todo el territorio nacional.
- **CANAL DIRECTO:** Contamos con 1,2 millones de usuarios nuevos en la web.



PRINCIPALES ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

FIDELIDADE SEGUROS DECESES 1988

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

Unicaja Banco

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

EVO BANCA INTELIGENTE

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

Santander GENERALES

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

EUROCAJA RURAL

Santalucía y Eurocaja Rural mantienen un acuerdo para la distribución de seguros. Eurocaja Rural distribuye los seguros de Santalucía en toda su red comercial, que cubre Castilla-La Mancha, Madrid, Ávila, Comunidad Valenciana y Murcia.

arquia banca

En 2021 se alcanzó un acuerdo con Arquia Banca para la distribución de los productos de Decesos a Prima Única y Decesos Prima Periódica a través de su red de oficinas.

Movistar

Alianza para la distribución de un Seguro de Hogar dirigido a clientes y no clientes de Movistar que se distribuirá a través de varios canales: presencial, telefónico y online.

3.2.2 LA INNOVACIÓN EN NUESTRO MODELO DE NEGOCIO.



CON EL PROPÓSITO DE APORTAR VALOR A LOS CLIENTES, ACTUALES O FUTUROS, DESDE EL ÁREA DE INNOVACIÓN DE SANTALUCÍA SE IMPULSA LA CREACIÓN DE SOLUCIONES MEDIANTE NUEVOS PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS.

Desde 2016 Santalucía actúa como agente facilitador de la innovación y promotor de ideas y proyectos emprendedores y lo hace a través de Santalucía Impulsa, un programa de aceleración de startups y emprendedores.

Santalucía Impulsa es un programa corporativo focalizado en el ecosistema insurtech y especializado en startups que den soluciones al Sector Asegurador.

En 2021 se presentaron 55 proyectos en los ámbitos de Traveltech y Decesos, de los que se seleccionaron dos para continuar su desarrollo.

DATOS QUE AVALAN EL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA:

+2.600	EMPRENDEDORES CONTACTADOS
916	PROYECTOS INSCRITOS
17	PROYECTOS PILOTO
26	STARTUPS ACELERADAS
8	ACUERDOS COMERCIALES
+15,4	MILLONES DE EUROS ALCANZADOS POR LAS STARTUPS DEL PROGRAMA



PROMOCIÓN DEL INTRAEMPENDIMIENTO

Para promover que los empleados sean los protagonistas de la transformación del Grupo se desarrolla el programa de intraemprendimiento Santalucía Impulsa Empleados.

En 2021, dos de los proyectos presentados al programa pasaron a la fase de aceleración y ambos resultaron ganadores de la edición.

DATOS DEL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS:

123 INTRAEMPREENDEDORES

23 PROYECTOS INSCRITOS

4 PROYECTOS EN FASE DE
IMPLANTACIÓN

ALGUNAS DE LAS INICIATIVAS DESARROLLADAS EN 2021 SON:

■ **SANTALUCÍA IMPULSA PODCAST:** En 2021 nació el primer podcast sobre Innovación del programa de emprendimiento Santalucía Impulsa. El objetivo es acercar la actualidad de la innovación y las principales tendencias.

■ **SANTALUCÍA IMPULSA UNIVERSIDADES:** Santalucía participó en el programa 'Proyecto Intraemprendimiento' en colaboración con el ESIC, dentro del marco de su "Título Superior en Emprendimiento e Innovación". La misión de la iniciativa es la formación de los universitarios como futuros emprendedores, desarrollando proyectos en fase de incubación y dentro de los ámbitos de Decesos, Hogar y Seniors.

■ **TELEPERITACIÓN:** Esta iniciativa se puso en marcha con la intención de dotar a la compañía de un sistema de peritación a distancia y ofrecer un servicio óptimo al cliente más digital, con mayor agilidad y con una mejora sustancial de la experiencia del cliente.

3.3

UNA MIRADA ESTRATÉGICA: EL PLAN ESTRATÉGICO 100+

EN 2021 EL GRUPO SANTALUCÍA PUSO EN MARCHA SU NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 100+ PARA EL PERÍODO 2021-2024 QUE RECOGE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA LOS PRÓXIMOS CUATRO AÑOS.

El Plan Estratégico 100+ despliega las iniciativas claves que desarrollarán todas las empresas que componen el Grupo Santalucía para convertirse en un proveedor de referencia de servicios de protección, ahorro y asistencia familiar en los distintos canales y geografías.

Este plan contiene las líneas de actuación que se implantarán en los diferentes negocios del Grupo: Asegurador, Asistencial, de Gestión de Activos y de Operaciones y Prestación de Servicios, buscando la definición de una propuesta de valor integral y con una visión única del cliente del Grupo Santalucía.

El plan pretende dar respuesta a los principales retos estratégicos del complejo entorno competitivo, como son el acelerado proceso de digitalización que estamos viviendo, la creciente demanda de sostenibilidad y la complejidad de un entorno volátil y en constante cambio.

Para hacer frente a estos retos el Plan Estratégico 100+ fija tres vectores de actuación: la Digitalización, la Internacionalización para aumentar la presencia del Grupo en nuevas geografías y la Sostenibilidad como pauta de actuación para dar respuesta a los retos ambientales, sociales y de gobernanza a los que nos enfrentamos. Las tres palancas sobre las que se sustentará el plan son la Eficiencia, la Innovación y las Personas.

Vectores y palancas que dirigirán su fuerza hacia un único foco, el cliente, a quien el Plan sitúa en el centro de sus operaciones para mejorar la experiencia de servicio del cliente (interno y externo) del Grupo Santalucía.

El Plan Estratégico 100+ marca cinco grandes ejes estratégicos en torno a los cuales se articularán las diferentes iniciativas:



EJE 01: PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

Para acompañar a las personas, ampliando y cohesionando la oferta.

EJE 02: DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

Impulsando el canal digital y transformando los tradicionales con una apuesta firme por la distribución a través de terceros.

EJE 03: MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA DE GRUPO

Buscando la generación de sinergias entre las diferentes empresas del Grupo, potenciando la sostenibilidad y las nuevas formas de trabajo colaborativas y ágiles.

EJE 04: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE DATOS

Asegurando las capacidades tecnológicas y de datos para conseguir un conocimiento integral de los clientes.

EJE 05: HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

Expansión internacional que complemente al mercado español, expansión tanto en mercados (Latam y Europa) como en canales (insurtech y corredores).

ESTE PLAN AYUDARÁ A GENERAR VALOR COMPARTIDO Y SOSTENIBLE A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS. SE HA ESTABLECIDO UN ROBUSTO SISTEMA DE MEDICIÓN PARA FACILITAR EL CAMINO HACIA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.

3.4 SOSTENIBILIDAD.

EN 2021 EL GRUPO SANTALUCÍA HA REALIZADO IMPORTANTES AVANCES EN SU COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE POTENCIANDO MÁS EL ENFOQUE ASG Y LA INTEGRACIÓN DE LA AGENDA 2030 EN TODA LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO.

Un hito importante en este sentido ha sido la creación del Comité de Sostenibilidad de ámbito corporativo que persigue un doble objetivo: adaptarse a los requerimientos regulatorios sobre sostenibilidad en el sector financiero y actualizar su estrategia empresarial en lo relativo a las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

El Comité está formado por distintas áreas y personas que representan a todas las empresas del Grupo. Este Comité liderará las tareas necesarias para el seguimiento y alineamiento corporativo de las iniciativas asociadas a sostenibilidad.

Entre sus diversas funciones están la implementación del ideario de sostenibilidad, la definición y ejecución de la estrategia de productos sostenibles, la gestión de los impactos de la sostenibilidad en el modelo de negocio o el seguimiento de adaptaciones normativas en esta materia.

Durante este año el Comité ha estado trabajando en la definición del nuevo Plan Corporativo de Sostenibilidad del Grupo Santalucía. El nuevo Plan, que abarcará el período 2021-2024,

recoge la estrategia común a nivel corporativo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad que el Grupo se ha propuesto.

El Plan se sustenta sobre tres pilares:

PILAR 1: MATERIALIDAD

Dentro de este pilar se trabaja para la consecución de los objetivos ASG, implantar una política de inversiones sostenibles y desarrollar productos orientados a satisfacer las preferencias medioambientales de los clientes.

PILAR 2: GOBIERNO Y NORMATIVA

Incluye la implantación de medidas necesarias para cumplir con la normativa de sostenibilidad, las políticas desarrolladas por la entidad en dicho ámbito y el gobierno corporativo de la sostenibilidad a través del Comité de Sostenibilidad.

PILAR 3: TRANSPARENCIA

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

3.4.1 PRINCIPALES HITOS 2021 EN + MATERIA DE SOSTENIBILIDAD.



INVERSIONES SOSTENIBLES

Las inversiones sostenibles son un eje central en lo relativo a los factores medioambientales, sociales y de gobernanza, y es por ello que el Área de Inversiones es una base fundamental en el Plan Corporativo de Sostenibilidad.

Durante los años 2020 y 2021 se han dado importantes pasos con iniciativas que han sentado las bases del Grupo Santalucía en ASG:

- Creación de una infraestructura de datos ASG que permite desarrollar todas las cuestiones relativas al ASG, principalmente de las inversiones.
- Selección de la estrategia de adaptación del ASG en las inversiones, desarrollando e implantando una metodología de integración de riesgos 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.



PRODUCTOS SOSTENIBLES

Un punto importante dentro del Plan Corporativo de Sostenibilidad es todo lo relativo a productos sostenibles. En mayo de 2021 se lanzaron los primeros productos ASG, dos Planes de Pensiones, comercializados por Santalucía y Unicorp Vida. Se trata de productos de la categoría Renta Variable Mixta Internacional que invierten en activos que promuevan características ambientales e inversiones sostenibles que persigan contribuir positivamente en varios de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



ADAPTACIÓN NORMATIVA

La normativa ha implicado la realización de varios desarrollos para implantar los diferentes requerimientos legales que se han ido publicando. A continuación, se relacionan algunas de las acciones más relevantes que se han llevado a cabo hasta la fecha:

GOBIERNO CORPORATIVO

- Creación del Comité de Sostenibilidad
- Nueva Política y Procedimientos de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad
- Nueva Política de Implicación a Largo Plazo
- Nueva Política y Procedimientos de Diligencia en Relación con las Principales Incidencias Adversas sobre los Factores de Sostenibilidad (PIAS)
- Adaptación de la Política Retributiva existente

Se han adaptado los sitios web para la publicación (obligación de transparencia) de las propias políticas o declaraciones sobre las mismas.



MODIFICACIONES EN PRODUCTOS

- Adaptación de la información precontractual/folletos para clientes sobre integración de los riesgos de sostenibilidad e incidencias adversas





100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



4

EVOLUCIÓN
DE LOS NEGOCIOS.

4.0 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS.

2021 ha estado marcado por un contexto de incertidumbre en los ámbitos social, económico y sanitario y por la desaceleración de la recuperación debido a la evolución de la pandemia, al repunte de la inflación, a las disrupciones en la cadena de suministros y a la lentitud en la gestión de los Fondos Europeos que han influido de forma decisiva en la evolución económica. A esto, hay que añadir el entorno sostenido de bajos tipos de interés y la retirada progresiva de los estímulos al ahorro privado de las familias, que han supuesto limitaciones a la apuesta por los sistemas complementarios de previsión social y al ahorro en general, con su correspondiente impacto en el negocio de Vida y Pensiones. En este contexto, en 2021 el ingreso consolidado del Grupo Santalucía se situó en 2.890,8 millones de euros frente a los 3.262,9 millones del ejercicio 2020.

En relación con el total del ingreso consolidado a cierre de 2021, el principal ingreso del Grupo Santalucía procede de las primas imputadas del Negocio Asegurador, que representa el 68,3% del total de ingresos consolidados. Los ingresos financieros contribuyen al ingreso total en un 24,2%, mientras que el 7,5% restante viene de los ingresos generados por las participaciones en empresas del Grupo.

EL BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS DEL GRUPO SANTALUCÍA EN 2021 HA SIDO DE 136,6 MILLONES DE EUROS, FRENTE A LOS 95,5 MILLONES DE EUROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO ANTERIOR.



4.1

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGURADOR DEL GRUPO SANTALUCÍA.

EN MAGNITUDES CONSOLIDADAS, LAS PRIMAS IMPUTADAS CONSOLIDADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 DEL GRUPO SANTALUCÍA ALCANZARON LOS 1.974,8 MILLONES DE EUROS.

Las primas imputadas del negocio de No Vida se situaron en 2021 en 1.282,6 millones, lo que supone un crecimiento del 3,4% respecto al ejercicio anterior. Las primas imputadas de No Vida representan el 64,9% respecto al total. En Vida, el volumen de primas imputadas a 31 de diciembre de 2021 se sitúa en 692,2.

En el ejercicio 2021, el Grupo Santalucía se ha mantenido entre los 10 principales Grupos Aseguradores nacionales, con una cuota de mercado del 3,18 %.

POSICIONAMIENTO:

- 1º** LÍDERES EN DECESOS Y ASISTENCIA
- 5º** POSICIÓN RANKING HOGAR
- 7º** POSICIÓN RANKING VIDA
- 9º** GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL



4.1.1 NEGOCIO VIDA Y PENSIONES.



LA EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO DE VIDA DURANTE 2021 HA ESTADO MUY MARCADA POR EL EFECTO SOSTENIDO DE BAJOS TIPOS DE INTERÉS Y LA RETIRADA PROGRESIVA DE LOS ESTÍMULOS AL AHORRO PRIVADO QUE HA SUPUESTO UN DESCENSO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE VIDA AHORRO.

Como resultado de esa situación las primas imputadas de Vida se redujeron un 22,9%. Las primas del Seguro Directo de Vida Ahorro representan un 78,6% de las primas totales de Vida del Grupo, mientras que Vida Riesgo representa el 21,4% frente al 16,2% del ejercicio anterior, lo que supone un crecimiento a nivel de Grupo respecto a 2020 del 3,5%.

PROVISIONES DE VIDA

A cierre de 2021 las provisiones técnicas del ramo de Vida del Grupo Santalucía han alcanzado un volumen de 6.068,9 millones de euros, lo que representa un descenso del -4,1% respecto al ejercicio anterior.



4.1.2 NEGOCIO NO VIDA.



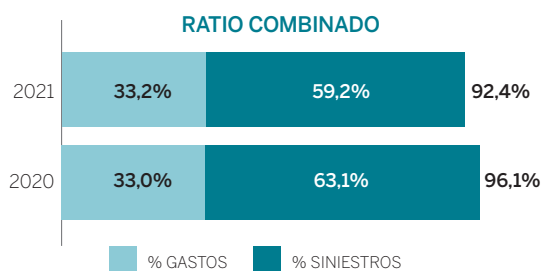
LAS PRIMAS IMPUTADAS EN NO VIDA ASCENDIERON EN 2021 A 1.282,6 MILLONES DE EUROS. LO QUE MARCA UN CRECIMIENTO DEL 3,4% RESPECTO A 2020.

Las primas devengadas de Seguro Directo de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 72,3% de las primas del Seguro Directo de No Vida del Grupo Santalucía. El 23,1% de estas primas corresponden a Multirriesgos (Hogar, Comunidades y Empresas) y el 4,6% restante al resto de ramos de No Vida, principalmente Salud y Accidentes.

El Ratio Combinado se ha situado en el 92,4% frente al 96,1% debido sobre todo al descenso que se ha producido en el Ratio de Siniestralidad.

Estas son algunas de las principales cifras del Negocio No Vida del Grupo durante el ejercicio 2021:

NO VIDA



IMPORTE PRESTACIONES PAGADAS

575,9  7,3%
Millones de Euros

Nº SINIESTROS DECESOS Y ASISTENCIA

104.728  3,1%

Nº SINIESTROS HOGAR

822.538  0,5%

Santalucía ha continuado siendo líder en los ramos de Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2020 se atendieron 104.728 siniestros de Decesos y Asistencia, lo que supone un descenso del 3,1% respecto al ejercicio anterior, debido en parte al mayor control de la situación epidemiológica.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, Santalucía ocupa la quinta posición del ranking con un millón de hogares asegurados. Durante 2021 se han atendido 822.538 siniestros de Hogar, lo que supone un aumento del 0,5%.

4.2 NEGOCIO ASISTENCIAL.

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

4.2.1 BALLESOL.

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

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

EN 2021 BALLESOL TIENE
4.865 RESIDENTES Y
51 CENTROS RESIDENCIALES.

También en este ejercicio se abrió una segunda residencia en Sevilla, BALLESOL EL PORVENIR, que cuenta con 134 plazas dentro de un espacio adaptado a las necesidades de los más mayores y pensado tanto para estancias de larga duración como temporales o por recuperaciones post-hospitalarias.

En 2021 Ballesol ha continuado con su vocación de excelencia en la prestación de servicios asistenciales tal y como queda reflejado en el último informe de satisfacción elaborado por Stiga, empresa experta en Customer Experience. Según este estudio, las familias de los residentes han mantenido estables sus valoraciones con una tendencia de mejora general. La satisfacción general se sitúa en un 8,52 sobre 10 y el NPS (Net Promoter Score) alcanza un 48,1%.

Como reconocimiento a su labor, Ballesol fue galardonada con el Primer Accésit en los premios Supercuidadores en la categoría de “cuidador profesional” por su contribución en la humanización de los cuidados en sus centros.



4.2.2 ALBIA.



ALBIA SERVICIOS FUNERARIOS ES UN GRUPO EMPRESARIAL DE REFERENCIA A NIVEL NACIONAL Y QUE ESTÁ DEDICADO A LA ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y REALIZACIÓN INTEGRAL Y PERSONALIZADA DE SERVICIOS FUNERARIOS.

CON MÁS DE 51.000 SERVICIOS ATENDIDOS DURANTE 2021, ALBIA ES UN REFERENTE DEL MERCADO FUNERARIO ESPAÑOL DONDE DESARROLLA SU LABOR GARANTIZANDO TANTO UNA OPERATIVA EXCELENTE COMO UN BUEN ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL.

Durante 2021 el Grupo Albia ha seguido trabajando para prestar un servicio excelente a las familias. En este ejercicio se ha logrado mejorar el índice de satisfacción de calidad NPS (Net Promoter Score) en +3,3 puntos respecto al resultado del ejercicio anterior, con lo que este indicador se sitúa en el 83,1%, muy por encima de la media del Sector que está en el 77%.

Las personas son clave para conseguir esos elevados estándares en la prestación de servicios. Una línea esencial de trabajo es la mejora en el bienestar de los más de 1.200 empleados que forman el Grupo Albia. Durante 2021 se

ha trabajado en la mejora de la conciliación de los trabajadores en un sector que requiere una atención de 24 horas al día los siete días de la semana. Asimismo se ha implantado un nuevo modelo de trabajo para mejorar la flexibilidad y conciliación de los empleados de servicios centrales, velando siempre por su cuidado y salud y para eso se está llevando a cabo una formación para prevenir las lesiones por la realización de trabajos de esfuerzo. Como reconocimiento a esta labor Albia ha sido premiada por ESSAE, empresa referente en formación funeraria, con el premio “Empresas con Alma”.

Además, Albia ha reforzado su compromiso con el medio ambiente y la compensación de la huella de carbono. Cabe destacar la iniciativa Bosque Albia, en Vitoria, Sanxenxo, Illescas, Santiago de Compostela y Linares con la que se contribuye a reducir las emisiones de carbono. Igualmente, en sus servicios Albia ofrece una amplia variedad de productos ecológicos, biodegradables y que favorecen el cuidado del entorno.

4.3 OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

4.3.1 IRIS GLOBAL.



EN 2021 NACE IRIS GLOBAL COMO LA «MARCA ESPAÑOLA NÚMERO 1 DE SOLUCIONES GLOBALES DE ASISTENCIA».

Iris Global cuenta con el respaldo de más de 1.300 profesionales y una red de más de 15.000 colaboradores que prestan servicios de asistencia a 17 millones de clientes con pólizas de seguros, tanto del Grupo Santalucía como de otras aseguradoras.

La visión de Iris Global es convertirse en la marca de asistencia de referencia en los negocios y

mercados en los que esté presente, con el objetivo de mejorar de forma continua la propuesta de valor y los servicios a través de la innovación, la gestión diferencial basada en el conocimiento del cliente y en el saber hacer, todo con el fin de maximizar el valor para el cliente final.

En su oferta de servicios incluye:

01

Seguros y servicios de Asistencia en Viaje en más de 140 países.

02

Seguros de Protección Jurídica, con más de 150 despachos y más de 500 abogados colaboradores.

03

Servicios en el Hogar y en Empresas a través de 1.800 empresas reparadoras.

04

Seguros y servicios de Salud y Bienestar.



05

Asistencia en el día a día, en reaseguro o servicios adaptados a las necesidades del momento.

06

Contact Center BPO para la gestión de incidencias, gestión de cobro o de perfiles de RRSS.

07

Gestión Integral de Decesos, que incluye desde inhumación e incineración, hasta gestión documental y atención psicológica, entre otros.

Iris Global opera en entornos corporativos, tanto con empresas del Sector Asegurador o de otros sectores (real estate, retail, utilities...),

como mediadores (cuenta con más de 300 acuerdos con corredores) y particulares (familias y empresas).



4.4 NEGOCIO GESTIÓN DE ACTIVOS.

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA GESTORA DEL GRUPO SANTALUCÍA. LA FIRMA GESTIONA MÁS DE 1.480 MILLONES DE EUROS EN ACTIVOS A TRAVÉS DE DIFERENTES VEHÍCULOS DE INVERSIÓN, ASÍ COMO MÁS DE 2.900 MILLONES EN MANDATOS DE GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES.



Dentro del Grupo Santalucía, Santalucía Asset Management completa la oferta de productos y servicios que el Grupo pone a disposición de sus clientes para ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros en las distintas etapas de su ciclo vital.

En 2021, Santalucía Asset Management lanzó su Escuela de Inversión, un espacio donde el equipo gestor y otros expertos comparten su conocimiento en materia de ahorro e inversión y renovó su web corporativa para ofrecer a clientes y usuarios una mejor experiencia digital.



4.5

PERSPECTIVAS DE FUTURO.

A COMIENZOS DE AÑO SE ESPERABA QUE EN 2022 SE CONSOLIDARA LA SENDA DE RECUPERACIÓN INICIADA POR LA ECONOMÍA ESPAÑOLA Y SE CONFIABA EN QUE NUESTRA ECONOMÍA CRECIESE, SEGÚN ESTIMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA, A UN RITMO DEL 5,4% EN 2022.

El estallido de la guerra de Ucrania ha supuesto una importante perturbación económica, además del drama humanitario que implica, lo que influirá de manera decisiva en el crecimiento mundial y en el comportamiento de la economía española.

Ya se están percibiendo muchos de esos impactos, como el fuerte repunte de los precios de las materias primas o la caída de los índices de confianza ante el entorno de incertidumbre generado, y todo eso tendrá repercusiones sobre las decisiones de gasto e inversión de hogares y empresas. Estamos asistiendo también a problemas adicionales en el abastecimiento en ciertos sectores, lo que se traduce en menores niveles de actividad. Como contrapeso a esos factores se espera que el paquete de ayudas fiscales para paliar el impacto de la guerra aprobado a finales de marzo, el despliegue de

los proyectos de inversión asociados al programa Next Generation EU (NGEU), el mantenimiento de unas condiciones financieras favorables y la positiva evolución de la pandemia puedan contrarrestar los efectos tan negativos del conflicto bélico.

El Banco de España revisó sus previsiones de crecimiento para la economía española teniendo en cuenta el nuevo entorno dibujado por la guerra y ahora estima un crecimiento medio del PIB de la economía española de un 4,5% en 2022, un 2,9% en 2023 y un 2,5% en 2024. Estas proyecciones suponen, en comparación con las de diciembre de 2021, una revisión a la baja del crecimiento del PIB en 2022 y 2023, y al alza en 2024 (de un 0,7).

En cuanto al comportamiento de la inflación, se prevé que, en términos de las medias anuales,



el crecimiento del IAPC se dispare del 3,0% registrado en 2021 hasta el 7,5% en 2022.

Respecto al Sector Asegurador, las previsiones expuestas en las Jornadas de Perspectivas de ICEA preveían que en 2022 el mercado asegurador creciera a un ritmo del 5,0%. Las previsiones para el Seguro de No Vida anticipaban un crecimiento entre el 4,0% y 4,5%, y para los Seguros de Vida se preveía un entorno menos favorable por la situación de tipos, a lo que habría que añadir la creciente volatilidad de los mercados como consecuencia de la guerra. Estas previsiones pueden verse notablemente afectadas por la evolución general de la economía después del inicio de la guerra y ante la incertidumbre sobre su duración e intensidad. El contexto de incertidumbre puede tener también influencia en una creciente sensibilidad hacia el riesgo que puede actuar como elemento favorable para el desarrollo del negocio en nuestro Sector.

El Grupo Santalucía continuará focalizando sus esfuerzos en el cliente y utilizando como hoja de ruta el Plan Estratégico 100+ con el fin de ser una Compañía con una huella internacional relevante, sostenible y digital, mediante la utilización de habilidades tecnológicas y la capacidad de innovación de las personas en un entorno que demanda una continua adaptación en la forma de hacer las cosas.

EN UN AÑO TAN ESPECIAL COMO ESTE, EN EL QUE SANTALUCÍA CELEBRA SU CENTENARIO, CONVIENE RECORDAR QUE ESTA EMPRESA ES EL RESULTADO DE UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CONTINUA QUE HA COMBINADO LA MODERNIDAD DE LA INNOVACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DE SU ESENCIA CENTENARIA, LO QUE LE HA PERMITIDO CUMPLIR LOS 100 AÑOS.



100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



5

**NUESTRO COMPROMISO
CON EL DESARROLLO
SOSTENIBLE.**

5.1 BUEN GOBIERNO Y MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS.

5.1.1 BUEN GOBIERNO.



PARA DESARROLLAR UN NEGOCIO RESPONSABLE, QUE GARANTICE UN CRECIMIENTO SOSTENIBLE, DIVERSIFICADO Y SOCIALMENTE COMPROMETIDO, ES NECESARIO CONTAR CON UN SISTEMA DE GOBIERNO QUE ESTABLEZCA LOS PRINCIPIOS DE ACCIÓN QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO Y TRANSPARENTE DE LOS DISTINTOS NEGOCIOS.

El sistema de Gobierno del Grupo Santalucía reside en el **Consejo de Administración** de la Sociedad matriz que, como entidad de interés público, cuenta con una **Comisión de Auditoría y Control** y, en cumplimiento de las mejores prácticas de Buen Gobierno corporativo, con una **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, cuya composición ha sido reforzada.

El Consejo de Administración de la Sociedad matriz, en el ejercicio de sus competencias, ha

puesto especial foco y dedicación este año en el diseño de la estrategia del Grupo que abarcará el periodo de cuatro años 2021-2024, en colaboración con el **Comité Ejecutivo** de alcance corporativo, lo que se ha materializado en la aprobación del Plan Estratégico 100+, así como en la aprobación, implementación y seguimiento de numerosas políticas corporativas en materia regulatoria, financiera, de supervisión y gestión de personas o de buen gobierno, a fin de fortalecer la gestión corporativa del negocio.

EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD

El Negocio Asegurador del Grupo Santalucía cuenta con una política de Aptitud y Honorabilidad, revisada en el ejercicio 2021, que garantiza que las personas que dirigen de manera efectiva, o desempeñan puestos fundamentales, posean las cualidades necesarias para ejercer

correctamente sus funciones. Estas cualidades están relacionadas con la integridad, el comportamiento personal, la conducta empresarial y la aptitud profesional avalada por la cualificación, experiencia y conocimientos adecuados.

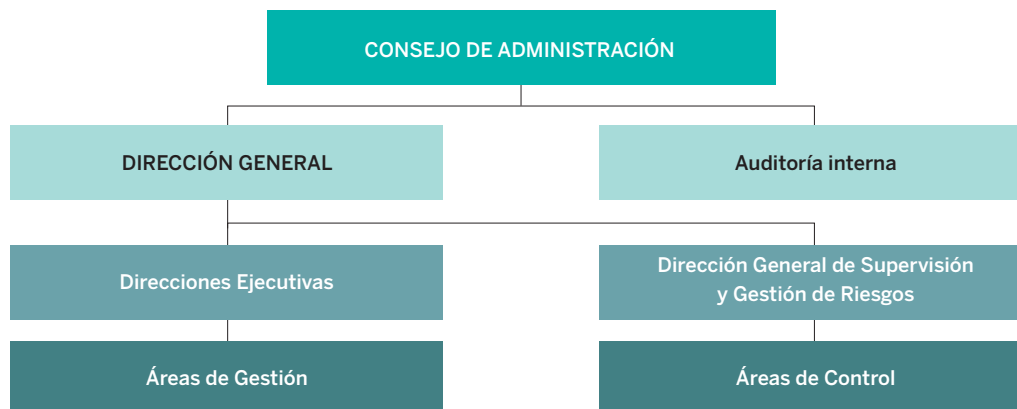
5.1.2 MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS.

+ LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GOBIERNO DEL GRUPO SANTALUCÍA ESTÁN DISEÑADAS PARA EL CUMPLIMIENTO ÓPTIMO DE SUS OBJETIVOS, CON EL FIN DE ASEGURAR UNA ADECUADA GESTIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES Y PROCESOS.

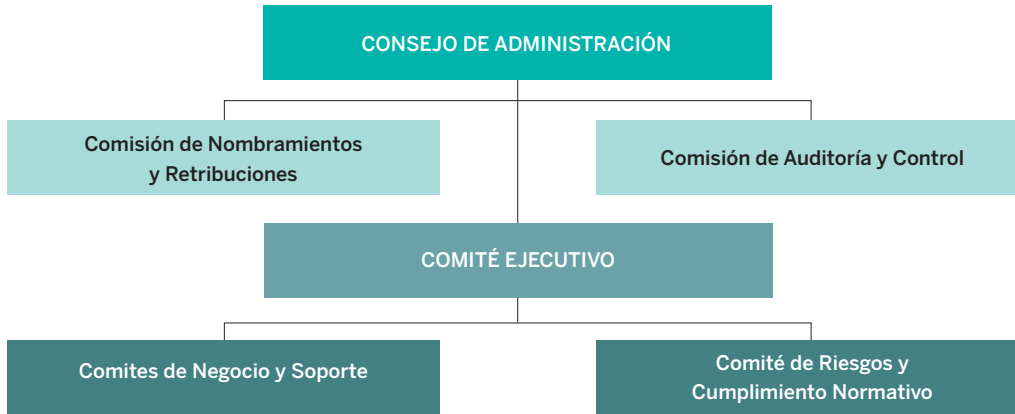
El Consejo de Administración es el órgano último de supervisión del Grupo y define la filosofía, los principios y la estrategia a seguir en la gestión de los riesgos, apoyado en la Comisión de Auditoría y Control y en los distintos comités que garantizan una toma de decisiones adecuada, implicando de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



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



ESTRUCTURA DE GOBIERNO:



El Grupo Santalucía tiene establecido un sistema de control interno y de gestión de riesgos cuyo objetivo es tener identificados los riesgos internos y externos a los que está expuesto y llevar a cabo una gestión global, homogénea e integrada de los mismos. El sistema de control interno y de gestión de riesgos del Grupo Santalucía está estructurado en tres líneas que garantizan que los riesgos se gestionan y supervisan de forma eficiente:

01 PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

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

02 SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

La forman la Función Actuarial, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento Normativo, todas ellas coordinadas por

la Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos, que es la encargada de coordinar el modelo de gestión y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos.

03 TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

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

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



Santalucía, como entidad aseguradora y matriz del Grupo, tiene desarrollado, tal y como exige la propia normativa de seguros, un sistema de

medición y gestión de riesgos no financieros. Estos riesgos se identifican como:

RIESGOS OPERACIONALES

Como consecuencia de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas o de sucesos externos, incluyendo los riesgos legales.

RIESGOS DERIVADOS DE TRANSACCIONES ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO

Como consecuencia de un posible incumplimiento de obligaciones, contractuales y no contractuales, entre las sociedades que conforman el Grupo.

RIESGOS REPUTACIONALES

Causados por un posible deterioro de la imagen del Grupo, desde el punto de vista de los clientes, empleados, socios de negocio o de la sociedad en general.

RIESGOS ESTRATÉGICOS

Ocasionados por cambios en el país (políticos, económicos o sociales) o en el mercado (entorno competitivo, tendencia del consumo, desarrollos tecnológicos), y por la incorrecta toma de decisiones en la definición y/o implantación de nuevos proyectos estratégicos.

RIESGOS DE CONTAGIO

Producidos por el impacto negativo que podría llegar a causar tanto la mala gestión de alguno de los negocios de las entidades que lo conforman, como por el deterioro de la reputación de estas.

RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

Riesgos medioambientales, sociales y de gobierno. Incluyen aquellos riesgos relativos a los impactos del cambio climático, los asociados a consideraciones sociales que deben cumplir las actividades económicas, así como a factores de gobierno.

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

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



En 2021 se ha consolidado la estrategia corporativa sobre Sostenibilidad. En esta línea, ese mismo año se constituyó el Comité de Sostenibilidad que será el responsable de liderar las tareas necesarias para integrar los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno a nivel de Grupo.

Adicionalmente, con el fin de establecer un proceso ordenado para asegurar el cumplimiento de los requisitos en materia de información no financiera, se elaboró el Manual de Reporting de Información No Financiera para garantizar la fiabilidad, integridad y coherencia de los



datos proporcionados. Este manual constituye el marco en el que se define el control interno de la información no financiera del Grupo.

En este marco de gestión de riesgos no financieros, también se consolida la estrategia corporativa en términos de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa en 2022

con el objetivo de establecer las principales líneas de acción que seguirá el Grupo en esta materia para acometer sus objetivos de cara a la Agenda 2030, basada en valores como la transparencia, confidencialidad, responsabilidad y el respeto a los derechos fundamentales de clientes, empleados y colaboradores.

5.1.3 MARCO ÉTICO. +

Desde 2015, 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. Cuenta con un Código Ético y de Conducta que ha sido revisado y actualizado en el ejercicio 2021, en el que se recogen un conjunto de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento en el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo y en el que se defiende el respeto absoluto 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 relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo.

El Código Ético y de Conducta se enmarca dentro del sistema de prevención penal y es el pilar fundamental en el que se establecen un conjunto de principios y valores que sustentan y guían la actividad para garantizar una actuación, tanto a nivel profesional como personal en el ámbito laboral, en consonancia con la legalidad y en el marco de altos estándares de integridad y honradez.



A lo largo de 2020 y durante el primer trimestre de 2021 se ha realizado una revisión y actualización del Código Ético y de Conducta, de la Política de Prevención Penal y de la Política de Regalos y Hospitalidad con la finalidad de:

ADAPTARLAS A LA NUEVA REALIDAD DEL GRUPO.

REFORZAR EL ENTORNO DE CONTROL EN MATERIA DE RIESGOS PENALES.

ADAPTARLAS A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL MERCADO.

Estas políticas están a disposición de todos los empleados en Conexión, el Portal Corporativo del Grupo y se facilitan también a todos los proveedores y entidades con las que se interactúa.

En 2021 el porcentaje de adhesión a la Política de Prevención Penal y al Código Ético y de Conducta de las sociedades que conforman el Grupo Santalucía es del 78% frente al 69% del ejercicio 2020. El objetivo es que en 2022 este porcentaje alcance el 100%.

Otro hito importante alcanzado en el ejercicio 2021 en esta materia ha sido la implantación en

Santalucía como matriz del Grupo Santalucía de una herramienta que se configura como un Sistema de Gestión de Denuncias a través del cual los empleados y colaboradores pueden remitir sus denuncias, comunicaciones y consultas de forma anónima o identificándose en la propia herramienta. Este sistema de Gestión de Denuncias es accesible tanto desde la página web de Santalucía como desde la intranet a la que tienen acceso todos los empleados. Esta herramienta permitirá garantizar y proteger los derechos reconocidos en el Código Ético y de Conducta, y en la Política de Prevención Penal a denunciadores, denunciados y testigos, y dotar de mayor transparencia y agilidad a las investigaciones llevadas a cabo una vez comprobada la veracidad de los hechos denunciados.

Dentro de este marco ético y en el esfuerzo del Grupo Santalucía de ofrecer la mejor protección a los clientes y a la sociedad, así como de prevenir y mitigar posibles riesgos que provienen de la cadena de valor, desde el año 2019 existe una Política Corporativa de Compras que promueve la transparencia y el cumplimiento de estándares básicos relacionados con la igualdad de oportunidades en la selección de proveedores. Los proveedores tienen que estar homologados mediante su registro en la plataforma de compras y se les exige el cumplimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo Santalucía.




COMITÉ ÉTICO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES


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


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



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

 Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Prevención Penal de Santalucía, velando para que todos los miembros de la Organización y de las Entidades adheridas a la Política de Prevención Penal, así como los socios de negocio, tengan acceso a las normas de la Compañía para la prevención de delitos.

 Identificar y gestionar los Riesgos penales, analizándolos y valorándolos con el fin de priorizar las acciones y la asignación de recursos para su prevención, detección y gestión.

 Impulsar ciclos de sensibilización y formación que permitan a los miembros de la Organización disponer del conocimiento y competencias necesarias para asumir sus responsabilidades en cuanto a prevención, detección y gestión de riesgos penales.



Asesorar no solo al Consejo de Administración, sino también a cualquier otro miembro de la Organización que necesite el apoyo del Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales.



Realizar los reportes necesarios a la Comisión de Auditoría y Control -que, a su vez, reporta al Consejo de Administración- sobre los resultados derivados de la operativa del Sistema de Gestión de Riesgos Penales.



Gestionar la eficacia del canal de denuncias o de los medios de reporte como instrumento de captación de información sobre conductas ilícitas.



Custodiar no solo la información de los pilares del Sistema de Gestión de Prevención Penal, sino también la documentación derivada de su ejecución.



Medir el desempeño del Sistema de Gestión de Prevención Penal de la Organización mediante indicadores, vigilando que todos sus elementos operen de manera correcta, promoviendo además su revisión y mejora continua.



5.1.4 CIBERSEGURIDAD.



LA CONSTANTE EVOLUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, EL AUMENTO DE LOS ECOSISTEMAS DE COLABORACIÓN ENTRE LAS EMPRESAS, LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GLOBALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES A NIVEL MUNDIAL SUPONEN CADA VEZ MÁS UN RETO PARA TODAS LAS COMPAÑÍAS.

Independientemente de su sector o tamaño, todas las entidades tienen que definir cómo afrontar su presencia en el ciberespacio y sus posibles evoluciones como, por ejemplo, el novedoso metaverso, gestionando las cambiantes ciberamenazas a las que se exponen. En los últimos años ha aumentado la percepción de que la sociedad está cada vez más expuesta a diferentes ciberamenazas como el *ransomware* (ciberataque a una organización en la que se cifran todos sus datos y se pide un rescate para poder recuperarlos) o el fraude del CEO (en el que un atacante se hace pasar por un alto cargo directivo y solicita en su nombre que la organización apruebe una transferencia fraudulenta). Además, los recientes acontecimientos sufridos por la invasión de Ucrania han elevado el nivel de amenaza haciendo que los ciberataques hayan incrementado la preocupación de las empresas y de la sociedad en general dando más importancia, si cabe, a la Ciberseguridad.

Esto ha supuesto que la Ciberseguridad, entendida como la capacidad de una organización de preparar a sus personas, colaboradores, procesos y tecnología ante nuevos retos y ciberamenazas constantemente cambiantes, tenga un papel cada vez más relevante y permanente en las empresas. El Grupo Santalucía no es ajeno a esta necesidad, y por ello ha realizado un esfuerzo que se está plasmando en la ejecución de un Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad contemplado en el Plan Director de Transformación Digital y ahora en el Plan Estratégico 100+.

Los proyectos que componen este Plan de Seguridad 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 y del IBEX 35. Estas funciones identifican la madurez de una empresa en



Ciberseguridad y permiten la evaluación de la capacidad de una empresa en la Identificación, Protección, Detección, Respuesta y Recuperación de ciberamenazas.

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 una manera continua y homogénea y conseguir mitigar los ciberriesgos a los que está expuesto día a día. Dentro del Plan de Seguridad y de manera no exhaustiva, destacan los siguientes proyectos por su calado en el Grupo Santalucía:

01

Plan de formación y concienciación continua de los empleados en Ciberseguridad.

02

Plan de continuidad de Negocio del Grupo.

03

Servicio de prevención de fugas de información.

04

Servicio de inteligencia de ciberamenazas.

05

Servicio de monitorización, detección y respuesta de ciberataques.

06

Plan de gestión continua de riesgos de Ciberseguridad.

07

Servicio de vigilancia de marca y presencia en redes.

08

Contratación y gestión del seguro de ciberamenazas.



El objetivo de la ejecución del Plan de Seguridad de la Información se está superando de manera exitosa al lograr elevar la madurez de Ciberseguridad a niveles óptimos, lo que redunda en la seguridad que ofrecemos a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés en todos nuestros servicios y desde todas las empresas del Grupo.

Además, contribuimos al mismo tiempo a elevar el nivel de madurez en Ciberseguridad de la sociedad española en general, como parte del

ecosistema asegurador y siendo un habilitador de la confianza de los ciudadanos en las empresas españolas.

La ejecución de este Plan de Seguridad es trienal, concluyéndose este año con este primer ciclo de proyectos y se están identificando los siguientes que continuarán con el objetivo de seguir incrementando la madurez de Ciberseguridad del Grupo en los próximos años, un reto que se debe afrontar de manera continuada y permanente.



5.2 COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

5.2.1 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES.



EL CUIDADO Y LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS ACTÚAN COMO IMPULSO DE LA ACTIVIDAD DIARIA PARA QUE EL GRUPO SANTALUCÍA ALCANCE SU PROPÓSITO DE SER UN PROVEEDOR GLOBAL DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN, PREVENCIÓN Y PREVISIÓN CON FOCO EN LA SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS A LO LARGO DE SU VIDA. POR ESO, LA CERCANÍA Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO SON PILARES FUNDAMENTALES DEL MODELO DE NEGOCIO.

Durante 2021 se ha seguido trabajando para mejorar la experiencia del cliente y satisfacer sus demandas. Las principales líneas de trabajo desarrolladas en este ámbito han sido:

01

Mejorar la experiencia digital con el lanzamiento de una nueva área privada en la web haciéndola más intuitiva y ágil. Con esta mejora, el cliente puede realizar una gestión unificada de sus pólizas, desde la consulta de sus productos a la comunicación de un siniestro.

02

Conseguir una experiencia más personalizada mediante una adecuada segmentación de clientes con el objetivo de ofrecer una respuesta más ajustada, cercana y personal basada en un mejor conocimiento de sus necesidades.

03

Mejorar las herramientas de negocio para facilitar la permanencia de los clientes y conseguir una mejora en sus niveles de fidelización.

04

Mejorar la oferta y servicio prestado mediante la utilización de modelos basados en analítica avanzada que facilita la adaptación a sus preferencias, necesidades y características.

05

Conseguir una visión de cliente a nivel Grupo que ayude en la labor de ser un proveedor global de soluciones de protección, prevención y previsión a lo largo de su vida.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El compromiso de Santalucía con la satisfacción del cliente es total y presenta un NPS (Net Promoter Score) acumulado de 33,9%. El NPS resultado de medir la satisfacción de los clientes en la resolución de incidentes de Hogar se sitúa en el 64,4%, mejorando casi dos puntos respecto al ejercicio anterior. El NPS de la gestión de decesos se sitúa en el 61,1%.

Grupo Albia ha seguido trabajando para prestar un servicio operativa y emocionalmente excelente a las familias y ha logrado mejorar el índice de satisfacción de calidad en 3,34 puntos respecto al ejercicio 2020. Algunas de las medidas adoptadas para mejorar la cercanía y el servicio al cliente que han constituido la base de estos resultados han sido:



Certificación de la realización de las principales tareas que efectúan los equipos de Albia para garantizar que se cumplen los más altos estándares de calidad. En 2021 se han llevado a cabo 2.240 certificaciones.



Actualización a Estilo Albia 2.0, con un programa formativo de entrenamiento específico en formato digital.



Impartición del curso “Refuerzo Emocional para la atención a las familias en las primeras fases del duelo” a través de la Unidad de Atención al Duelo de Albia.

Ballesol, a pesar del impacto de la crisis sanitaria sobre el sector asistencial-residencial, ha mantenido estable sus valoraciones sobre los niveles de satisfacción: la satisfacción general se sitúa en un 8,52 sobre 10.

IRIS GLOBAL JUNTO CON SANTALUCÍA FUE PREMIADA EN LOS PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS EN LA CATEGORÍA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE EN GESTIÓN OPERATIVA DE CRISIS.

El Grupo Santalucía ha hecho todos los esfuerzos a su alcance durante 2021 por mantenerse fiel al compromiso con sus clientes y ofrecerles una propuesta de valor que cubriese sus necesidades de protección, incorporando nuevos productos, garantías y servicios:

- Se han lanzado 5 nuevos planes de pensiones individuales con el objetivo de ofrecer a los clientes los productos que necesitan a medida que va cambiando su perfil de riesgo según se acerca el momento de la jubilación.
- Uno de los planes comercializados es de renta fija a corto plazo para cubrir las necesidades de los clientes con mayor aversión al riesgo cuya fecha de jubilación se encuentra muy próxima, así como para canalizar la fase de desacumulación del patrimonio en forma de renta financiera.
- Los otros cuatro planes lanzados son planes ciclo de vida que van modificando cada año su porcentaje de inversión en renta fija y renta variable.
- Se ha evolucionado el Plan Multiprotección que permite al cliente agrupar sus Seguros de Hogar, Decesos y Vida y acceder a interesantes beneficios.
- Se han incorporado al Seguro de Decesos nuevas modalidades especiales de sepelio con ceremonias de rito musulmán.
- Fruto de la alianza de Movistar con Santalucía se distribuirá a través de Telefónica Seguros un nuevo Seguro de Hogar.



- Coincidiendo con la semana de la Educación Financiera, Santalucía AM, gestora del Grupo Santalucía, renovó su web corporativa para ofrecer a los clientes y usuarios una mejor experiencia digital. Una página orientada para acompañar al cliente en la definición de sus objetivos de ahorro y en la elección de los fondos de inversión que mejor se adapten a sus necesidades. El proceso de alta y contratación a través de la web es 100% online, permitiendo al cliente digital consultar sus posiciones y operar en cualquier lugar y momento del día a través de su PC o dispositivo móvil.
- Iris Global desarrolló un nuevo concepto de protección total en torno a la seguridad en viajes, *Safe travels*, que descansa en tres ejes:
 - Seguro de Viaje.
 - Red de Asistencia Internacional propia y reforzada en todo el mundo.
 - App que incorpora diversos servicios relacionados con la seguridad personal en los viajes, así como una amplia información médica necesaria para la seguridad integral del asegurado.
- Grupo Albia inauguró, en el cementerio municipal de Parla, un espacio dedicado a las familias que sufren una pérdida gestacional, perinatal o neonatal e inauguró un nuevo tanatorio en Briviesca.



- Grupo Albia abrió perfiles sociales en Twitter (@GrupoAlbia), Instagram (@grupo.albia) y Facebook (Albia Servicios Funerarios), con el objetivo de mantener un contacto cercano y bidireccional con las familias y concienciar sobre la labor del sector funerario.
- Ballesol lanzó *Apartamentos Suites by Ballesol*, una nueva identidad para estos entornos personalizables en ubicaciones emblemáticas y bien comunicadas, con servicios a la medida de las personas mayores.
- Ballesol lanzó también el Campus Ballesol. Una innovadora propuesta de educación a lo largo de la vida enmarcado dentro del programa de envejecimiento activo para personas sin deterioro cognitivo de Ballesol.
- Se abre una segunda residencia Ballesol en Sevilla, BALLESOLEL PORVENIR. Situada en el centro de la ciudad, que cuenta con 134 plazas.

EN LOS PREMIOS SUPERCUIDADORES, BALLESOLEL PORVENIR FUE GALARDONADA CON EL PRIMER ACCÉSIT EN LA CATEGORÍA DE "CUIDADOR PROFESIONAL" POR SU LABOR EN LA HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS EN SUS CENTROS.



En 2021 el Grupo Santalucía estuvo cerca de sus clientes para hacer frente a los fenómenos

meteorológicos y eventos de la naturaleza que ocurrieron durante el año:

01

Como consecuencia de la borrasca Filomena, Santalucía gestionó más de 5.500 siniestros durante un fin de semana y reforzó sus centros para atender a las más de 42.000 llamadas recibidas. El 27% de los siniestros se gestionaron por videoperitación para facilitar la tramitación a los afectados.

02

En septiembre, como consecuencia de la DANA que afectó a España, Santalucía atendió 15.000 llamadas de clientes para gestionar sus siniestros.

03

A los asegurados afectados por la erupción del volcán de La Palma, Santalucía les cubrió durante 10 días el alojamiento en aquellas pólizas que disponían de la cobertura de Desalojo Urgente, además de ayudar a tramitar el siniestro con el Consorcio de Compensación de Seguros a todos sus asegurados afectados. También les proporcionó un servicio de acompañamiento psicoemocional.



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El 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 del Servicio de Atención al Cliente 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 de la entidad, garantizando de este modo la independencia en su toma de decisiones.

Con respecto a 2020, la actividad del SAC en el ejercicio 2021 queda reflejada en las siguientes cifras:

	2021	2020	VARIACIÓN
Quejas y reclamaciones gestionadas	11.706	11.214	+4,38%
Plazo medio de resolución (en días)	14,13	17,00	-16,88%





CERTIFICACIONES DE CALIDAD GRUPO SANTALUCÍA



Iris Global ha renovado la certificación ISO 9001, que acredita su apuesta por la calidad y la satisfacción del cliente.



La sociedad **Ballesol** dispone también de certificación ISO 9001 por parte de Bureau Veritas desde 1999, y cuya renovación también ha sido actualizada. Además, en 2021 ha recibido el identificador Garantía Madrid por las medidas adoptadas y el compromiso demostrado en la prevención y minimización de los riesgos derivados de la COVID-19, convirtiéndose así en la primera compañía del sector residencial y asistencial acreditada con este reconocimiento.



El grupo funerario **Albia** ha sido distinguido con una doble certificación en 2019 y renovadas en 2021, la norma ISO 9001, que reconoce la alta calidad en los procesos, y la UNE SS.FF. 15017, que es específica para el sector funerario y garantiza la excelencia e integridad de sus servicios e implica la revisión de la integridad de todos los procesos en la prestación de los servicios funerarios: el trato que recibe el fallecido, las medidas higiénicas, el traslado del finado, los servicios a familiares, la incineración e inhumación de cadáveres, la disposición y características de las instalaciones y la profesionalidad de los empleados, sin dejar de lado cuestiones de carácter ético y moral. Este logro les sitúa como la primera empresa del sector funerario certificada a nivel nacional.

5.2.2 COMPROMISO CON LOS EQUIPOS Y LAS PERSONAS.



LAS PERSONAS SON EL NÚCLEO Y ESENCIA DEL GRUPO SANTALUCÍA, AL SER LAS QUE HACEN POSIBLE EL DESARROLLO DEL NEGOCIO Y LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL QUE REQUIERE EL NUEVO CONTEXTO DIGITAL.

El Grupo Santalucía tiene como compromiso ofrecer a las personas que pertenecen al Grupo un servicio personalizado en clave de experiencia y apoyado en la tecnología, que permita gestionar el talento de manera eficaz, tomando decisiones basadas en datos y en la cercanía y conocimiento de las personas.

En 2021 se ha continuado desarrollando, bajo la Dirección General de Personas, Organización y Comunicación, el Plan Director de Personas, diseñado en 2019 y que recoge el conjunto de políticas que recorren el ciclo de vida del empleado, de manera que puedan dar respuesta a sus necesidades en cada momento. Este Plan, que se integra dentro del Plan Estratégico 100+, estará en proceso de implantación hasta 2023.

El Plan Director de Personas cuenta con 6 ejes en los que se enmarcan las diferentes políticas

y procesos que ya formaban parte de la gestión de Recursos Humanos, adaptándolas a las necesidades actuales de las personas que conforman el Grupo Santalucía.



GESTIÓN DEL TALENTO >

EXPERIENCIA DE CLIENTE

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



LIDERAZGO

MODELO A IMITAR > INFLUENCERS

Definir los principios de calidad directa para desarrollar líderes que sean ejemplo a seguir e imitar.



03 MODELO DE SERVICIO DE RRHH >

DESARROLLO MULTICANAL

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

04 PROPUESTA DE VALOR AL EMPLEADO >

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EMPLEADOS

Desarrollar nuevos “productos” de RRHH, más personalizados, para que Santalucía sea una opción profesional más atractiva.

05 CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO >

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA NEGOCIO

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

06 ORGANIZACIÓN DE RRHH >

SISTEMÁTICA COMERCIAL

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

Algunos hitos importantes alcanzados en 2021:

eNPS

Durante 2021 se ha realizado una nueva medición del eNPS (Employee Net Promoter Score). El objetivo es obtener información sobre la experiencia de los empleados del Grupo, con un resultado reflejo de la apuesta por la escucha activa y constante de los empleados y sus preocupaciones. El grado de satisfacción se sitúa en 15,8 puntos, lo que supone una subida de 0,8 puntos con respecto a la última medición realizada en el año 2020.

Este índice de satisfacción hay que contextualizarlo en el escenario derivado de la pandemia, que ha exigido una adaptación rápida a nuevas formas de trabajar en un entorno híbrido en el que han convivido entornos presenciales y remotos y de elevada incertidumbre.

MODELO DE ROLES

Respecto al modelo de roles, durante el año 2021 se ha diseñado un nuevo Modelo de Gobierno según las diversas necesidades de los negocios.

PORTAL CONEXIÓN

En 2021 se abrió el nuevo Portal Conexión. Un punto de encuentro y conexión, así como una nueva ventana de comunicación e intercambio de ideas. Este portal se engloba dentro del proceso de incorporación de la tecnología al día a día, con la finalidad de ser capaces de ofrecer mejores servicios a las personas y equipos que forman parte del Grupo Santalucía. El nuevo portal es una evolución del Portal de

Comunicación para facilitar un único punto de acceso y comunicación de los empleados, que facilite su trabajo diario y mejore los flujos y la eficiencia de comunicación.

POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, SANTALUCÍA ESTÁ INCLUIDA EN LA LISTA FORBES COMO UNA DE LAS 50 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR.



5.2.2.1 PRINCIPALES DATOS.

A cierre de 2021, el número de empleados que trabajan en las distintas empresas del Grupo asciende a 8.071 personas, de las que un 31,2% son hombres y un 68,8% mujeres. En 2021 la plantilla del Grupo Santalucía aumenta un 1,6% respecto al año anterior.

La distribución de la plantilla es la siguiente:

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE
DESGLOSADO POR SEXO:

Año/ Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2021	5.553	2.518	8.071
2020	5.470	2.475	7.945
Δ 21/20	83	43	126
Δ % 21/20	1,5%	1,7%	1,6%



El 40% de la plantilla tiene una edad inferior a 40 años y un 27% de la plantilla corresponde al segmento sénior (mayores de 50 años) reflejando la apuesta del Grupo por el talento sénior.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR EDAD:

Año/Edad	Menor o igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2021	1.186	2.006	2.708	1.820	351	8.071
2020	1.199	2.061	2.644	1.715	326	7.945
Δ 21/20	-13	-55	64	105	25	126
Δ % 21/20	-1,1%	-2,7%	2,4%	6,1%	7,7%	1,6%

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo/ Auxiliar	TOTAL
2021	353	431	1.341	5.946	8.071
2020	329	437	1.311	5.868	7.945
Δ 21/20	24	-6	30	78	126
Δ % 21/20	7,3%	-1,4%	2,3%	1,3%	1,6%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyectos.

Sobre los procesos de contratación del Grupo, existe una apuesta clara por la contratación indefinida que se ha incrementado en un 3,2% respecto al ejercicio anterior suponiendo un 84,4% del total. La estabilización de los efectos de la pandemia ha provocado una reducción significativa en la contratación temporal.

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATOS DE TRABAJO, A CIERRE DEL EJERCICIO:

Año/ Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2021	5.822	991	1.062	196	8.071
2020	5.639	962	1.070	274	7.945
Δ 21/20	183	29	-8	-78	126
Δ % 21/20	3,2%	3,0%	-0,7%	-28,5%	1,6%





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

CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO

A cierre del año 2021 hay un promedio de 5.808 empleados en el Grupo Santalucía con contratos indefinidos a tiempo completo.

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR SEXO:

Año/ Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2021	3.693	2.115	5.808
2020	3.671	2.089	5.760
Δ 21/20	22	26	48
Δ % 21/20	0,6%	1,2%	0,8%

En términos de edad, los empleados mayores de 50 años han aumentado su presencia en el Grupo. La contratación indefinida entre empleados en el intervalo de edad 51-60 años se incrementa un 3,6% y un 2,1% en mayores de 60 años.

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD:

Año/Edad	Menor o igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2021	511	1.419	2.093	1.520	265	5.808
2020	494	1.453	2.085	1.467	260	5.760
Δ 21/20	17	-34	8	53	5	48
Δ % 21/20	3,4%	-2,4%	0,4%	3,6%	2,1%	0,8%

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

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo/ Auxiliar	TOTAL
2021	345	417	1.089	3.957	5.808
2020	316	435	1.099	3.910	5.760
Δ 21/20	29	-18	-10	47	48
Δ % 21/20	9,2%	-4,1%	-0,9%	1,2%	0,8%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyectos.

CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

En 2021 los contratos temporales a tiempo completo se han visto reducidos con respecto a 2020 debido al nuevo contexto epidemiológico y a la estabilización de la situación de emergencia sanitaria. A continuación se detalla esta información por género, edad y clasificación profesional:

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR SEXO:

Año/ Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2021	824	209	1.033
2020	1.011	227	1.238
Δ 21/20	-187	-18	-205
Δ % 21/20	-18,5%	-7,9%	-16,6%

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD:

Año/Edad	Menor o igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2021	396	251	256	118	13	1.033
2020	476	337	284	131	10	1.238
Δ 21/20	-80	-86	-28	-13	3	-205
Δ % 21/20	-16,9%	-25,6%	-10,0%	-10,2%	26,4%	-16,6%

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

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo/ Auxiliar	TOTAL
2021	0	3	79	951	1.033
2020	1	7	98	1.133	1.238
Δ 21/20	-1	-4	-19	-182	-205
Δ % 21/20	-100,0%	-58,3%	-19,6%	-16,1%	-16,6%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyectos.



CONTRATOS PARCIALES

La contratación parcial en 2021 se ha reducido un 3,6% respecto a 2020.

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR SEXO:

Año/ Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2021	1.018	186	1.204
2020	1.052	195	1.248
Δ 21/20	-34	-9	-44
Δ % 21/20	-3,2%	-4,8%	-3,6%

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR EDAD:

Año/Edad	Menor o igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2021	271	331	352	177	73	1.204
2020	291	350	330	183	94	1.248
Δ 21/20	-20	-19	22	-6	-21	-44
Δ % 21/20	-6,9%	-5,5%	6,7%	-3,3%	-22,3%	-3,6%

5.2.2.2 TALENTO Y APRENDIZAJE.

El Grupo Santalucía apuesta firmemente por el desarrollo del talento interno. Como resultado de este compromiso, en 2020 nace el Campus Santalucía. Un punto de encuentro -físico y virtual- para la formación y el aprendizaje de los profesionales del Grupo.

Campus Santalucía surge como un entorno formativo activo, diferenciador y de vanguardia en el que los empleados pueden encontrar programas que potenciarán su desarrollo, y que están regidos por el principio ARTE (Aspiracional, Relevante, Transformador y Eficiente).

De esta forma, los empleados del Grupo acceden a una experiencia formativa más ágil, flexible y abierta, y pueden acceder tanto a los contenidos del propio Campus Santalucía como a los que cada una de las empresas necesite

establecer para dar cobertura a las necesidades formativas particulares de cada negocio, dado que todos ellos son parte de la oferta formativa global que el empleado tiene a su disposición.

01

ESPACIO FÍSICO

Un espacio tecnológico multiuso en el que se han llevado a cabo diferentes acciones formativas y encuentros. Más de 140 personas han pasado por las instalaciones como alumnos. En todo momento se han establecido las medidas de seguridad necesarias y se han seguido las recomendaciones sanitarias para salvaguardar la salud y seguridad de los participantes.

02

CAMPUS VIRTUAL

El espacio digital para el aprendizaje. En 2021 se ha reforzado el catálogo formativo abierto hasta alcanzar los 200 cursos disponibles. La comunidad virtual, pieza clave de este espacio, se ha enriquecido con vídeos, podcast y se han creado canales especializados como el canal comercial.

03

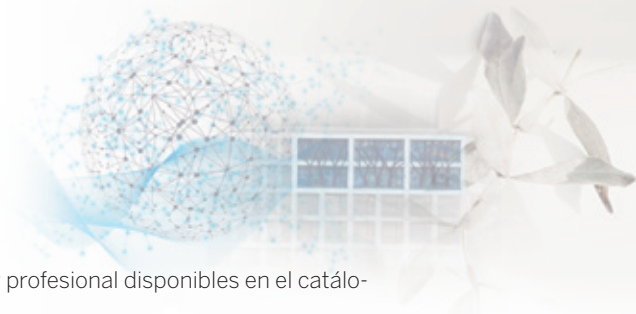
CAMPUS TRAINING

El espacio para los equipos docentes internos, externos o asociados. En 2021 en la primera promoción de Campus Training se han certificado 27 profesionales del Grupo, sumando ya casi 60 horas de formación realizada.

En 2021 se llevó a cabo la iniciativa Campus Talks que con un formato diferente, ágil e innovador actúa como altavoz para que los profesionales compartan sus ideas y conocimientos en 15 minutos. También se puso en marcha el Córner de Expertos, un espacio que permite dar a conocer las tendencias y temáticas

actuales de la mano de grandes ponentes y personalidades. Además, se llevaron a cabo 9 grandes charlas inspiradoras.

La actividad formativa del Grupo durante 2021 ha continuado marcada por la pandemia tanto en contenidos como en formatos. Se han



intensificado las temáticas relacionadas con las consecuencias de la pandemia, se han lanzado contenidos de temas como el trabajo de equipos en remoto y otros relativos a bienestar

personal y profesional disponibles en el catálogo abierto.

Las principales acciones y programas desarrollados en 2021 han sido:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA LÍDER GLOBAL	<p>Programa de excelencia directiva basado en las últimas tendencias de aprendizaje, donde toma especial protagonismo el aprendizaje colaborativo y la adquisición de conocimientos y capacidades del líder en cualquiera de los negocios del Grupo.</p> <p>Dirigido a los 45 miembros del Comité Ejecutivo y Pool de Talento Directivo del Grupo.</p>
PROGRAMA GESTORES DE EQUIPO	<p>Programa dirigido a futuros líderes del Grupo Santalucía, el objetivo de esta formación es evolucionar la función de los participantes como gestores de equipos profundizando en las cualidades del líder Santalucía.</p>
PROGRAMA NUEVOS GESTORES DE EQUIPO	<p>Programa formativo que tiene como objetivo desarrollar las habilidades de liderazgo para mejorar la incorporación a puestos de gestores de personas.</p> <p>71 personas han participado en este programa.</p>
PROGRAMA ECOSISTEMA GRUPO SANTALUCÍA	<p>Programa dirigido a todos los empleados del Grupo. El objetivo principal es potenciar en todas las personas de la organización, y especialmente en los directivos, y managers, una visión común del Grupo, sus beneficios y fomentar de esta forma la cultura de Grupo.</p>
FORMACIÓN EN CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN	<p>Programa dirigido a directivos del Grupo Santalucía cuya participación en Consejos de Administración es o puede ser activa y recurrente. El objetivo es dar a conocer las principales características de los Órganos de Administración de una compañía y los derechos y obligaciones de sus integrantes.</p> <p>En 2021 han participado 21 personas.</p>

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA TRANSFORMACIÓN Y CULTURA DIGITAL	<p>Programa formativo que tiene como objetivo formar y capacitar a los equipos sobre la implantación de una organización más ágil, más innovadora y flexible en un entorno de cambio constante, así como introducir los conceptos clave de la transformación, las nuevas formas de trabajar, la estrategia del dato y la innovación.</p> <p>En 2021 han realizado este programa 26 personas.</p>
PROGRAMA DE PROJECT MANAGEMENT	<p>Con el objetivo de ofrecer a los participantes un nivel adecuado de cualificación, capacitándolos en el uso de herramientas y marcos de gestión necesarios para el desempeño de sus responsabilidades.</p> <p>Han asistido 202 personas (jefes de proyecto e IT Lead).</p>
HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN EN REMOTO	<p>Formación dirigida a proporcionar las herramientas y hábitos necesarios para lograr una adecuada digitalización del puesto de trabajo fomentando la colaboración con el equipo, así como los niveles de productividad.</p>
PROGRAMA TÉCNICO SUPERIOR EN PREVISIÓN SOCIAL	<p>Esta formación se ha iniciado en 2021 dirigida a perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas empresas del Grupo, con especial foco en el Negocio Asegurador, con el objetivo de proporcionar los conocimientos técnicos relacionados con el ámbito de la Previsión Social orientados a potenciar las claves del asesoramiento a clientes.</p>
PROGRAMA NUEVO LÍDER COMERCIAL	<p>Dirigido a perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas empresas del Grupo con el objetivo de capacitarlos en los diversos ámbitos de gestión implicados en una óptima gestión omnicanal: Sales, Marketing, Tecnología, Estrategia, Operaciones y Finanzas comerciales.</p> <p>Han asistido 70 empleados.</p>



Al igual que en años anteriores se han llevado a cabo una serie de acciones y programas

formativos relacionados con requerimientos regulatorios, políticas y herramientas:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	Formación destinada a actualizar la capacitación necesaria de las personas que integran la Organización para combatir, detectar y prevenir la utilización del Grupo Santalucía en operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo provenientes de actividades ilícitas.
CERTIFICACIÓN CIF (Certificado de Información Financiera) y CAF (Certificado en Asesoramiento Financiero)	Dirigido a las incorporaciones de nuevos agentes de fondos a Santalucía Asset Management (SLAM) y empleados de las compañías del Grupo que participan en funciones de distribución para garantizar que disponen de los conocimientos y acreditación necesaria para la realización de las funciones de distribución de productos de Santalucía Asset Management según la normativa vigente de la CNMV.
RECERTIFICACIÓN MIFID / CIF / CAF	<p>Destinado a actualizar los conocimientos de las personas ya certificadas con la finalidad de recertificar esta formación y habilitarles para la comercialización de fondos y/o productos de Santalucía Asset Management o del Negocio Vida y Pensiones que precisan de este requerimiento legal.</p> <p>Dirigido a agentes de fondos del Grupo Santalucía, empleados de Santalucía, Santalucía Asset Management, Negocio Vida y Pensiones que ya disponían de esta certificación.</p>
CONCIENCIACIÓN EN CIBERSEGURIDAD	<p>Formación de divulgación y concienciación de seguridad global, destinado a todos los empleados según el alcance previsto en la Política de Seguridad de la Información.</p> <p>A esta formación general, se le ha sumado una específica altamente técnica para 270 profesionales identificados por la Dirección de Seguridad.</p>
PREVENCIÓN EN RIESGOS LABORALES	De la mano del Área de Bienestar y Salud, en 2021 ha continuado la formación en PRL para dotar a los empleados de la formación necesaria en esta materia. Destinada a todos los empleados del Grupo que, en función de su perfil, han recibido una formación específica.

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

FORMACIÓN EN SANTALUCÍA

En Santalucía se han realizado un total de 643 acciones formativas. Algunos de los programas abordados durante el año han sido:

- 01** PROGRAMA DE DESIGN THINKING DIRIGIDO AL ÁREA DE INNOVACIÓN.
- 02** CERTIFICACIÓN EN ASG DIRIGIDA A SEIS PERSONAS DEL ÁREA DE INVERSIONES.
- 03** PROGRAMA DE PYTHON REALIZADO POR TODA EL ÁREA TÉCNICA JUNTO CON INVERSIONES Y FINANCIERO.

Por otro lado, se han realizado 25 acciones formativas dirigidas a los departamentos del área de TI que están inmersos en el Plan de Transformación Digital en el que han participado más de 100 personas. Además, se ha continuado con la formación en Igualdad recogida en el II Plan de Igualdad de la Compañía. Entre las diferentes acciones destaca la píldora de concienciación dirigida a toda la plantilla, así como las formaciones específicas a managers y a los profesionales dedicados a la selección del talento.

FORMACIÓN EN GRUPO ALBIA

En el Grupo Albia destaca el curso de Prevención de Riesgos Laborales dirigido a conductores funerarios que impartió el equipo de Bienestar y Salud en formato webinar y formación online específica disponible en el Campus sobre Prevención de Riesgos Laborales para los puestos de Conductor Funerario y de Limpieza.

FORMACIÓN EN IRIS GLOBAL

Destacan las formaciones específicas de gestión de las emociones en tiempos difíciles, dirigida a los agentes de asistencia, cuyo objetivo principal es la comprensión del cliente en el momento del duelo. También se han desarrollado formaciones sobre la nueva plataforma interactiva (herramienta Mi Tiempo) para la autogestión del empleado de sus turnos, cuatrantes, vacaciones o permisos, entre otros.

Además, se han realizado por primera vez sesiones formativas sobre Transformación Digital, dirigidas al colectivo de agentes de asistencia.



FORMACIÓN EN ACCEPTA SERVICIOS INTEGRALES

En Accepta Servicios Integrales se ha llevado a cabo formación orientada a facilitar los conocimientos necesarios sobre los productos comercializados y la formación en herramientas para que los empleados conozcan las novedades de las principales aplicaciones de trabajo. También se han desarrollado acciones formativas destinadas al autocontrol, gestión emocional y comunicación.



FORMACIÓN EN BALLE SOL

El 87% de los empleados de Balle Sol han recibido formación a pesar de la situación epidemiológica. Un 44% del total de horas de formación impartidas han sido sobre Seguridad y Salud Laboral. Otros programas desarrollados durante 2021 han estado relacionados con la Calidad Asistencial, la Cultura de Excelencia en Balle Sol y la Atención Centrada en la Persona.

Por otra parte, se ha continuado impulsando la formación online y presencial-webinar para responder a las necesidades formativas y poder llegar a equipos que se encuentran localizados en distintas ubicaciones, por ejemplo, se ha podido desarrollar un Programa de formación sobre Rehabilitación Respiratoria en el que han participado 55 fisioterapeutas de todos los centros.

En 2021 el Grupo Santalucía ha incrementado las horas de formación más de un 10% con respecto al ejercicio anterior. El desglose de horas formativas por categoría profesional a cierre de 2021 para el Grupo Santalucía son las siguientes:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo/ Auxiliar	TOTAL
2021	12.536	11.157	25.622	109.309	158.624
2020	10.585	12.544	26.739	94.312	144.180
Δ 21/20	1.951	-1.387	-1.117	14.997	14.444
Δ % 21/20	18,4%	-11,1%	-4,2%	15,9%	10,0%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyectos.

5.2.2.3 DIVERSIDAD E IGUALDAD.

El Grupo Santalucía está comprometido con la igualdad de oportunidades y el desarrollo de todos sus empleados. 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, se prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso físico o psicológico que pueda generar un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil.

Como medidas para mitigar el riesgo de vulneración de derechos humanos, los empleados y colaboradores del Grupo Santalucía cuentan con políticas y procedimientos establecidos en materia ética y penal, que establecen normas y principios de actuación basados en el respeto, igualdad de oportunidades y la lucha contra la discriminación de cualquier tipo. Por ello, el Grupo Santalucía no emplea, directa o indirectamente, a menores de edad ni a personas que realicen trabajos forzados y garantiza la libertad de asociación, de opinión y de expresión de sus empleados, así como todos aquellos derechos derivados del Estatuto de los Trabajadores.



INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Santalucía seguimos trabajando para fomentar la inclusión de personas con discapacidad a través de dos vías:

- Por un lado, trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo al Plan Aflo-
ra que se realiza con la Fundación Adecco. Como en años anteriores, en 2021 se lanzó de nuevo el Plan y se ha animado a solicitar información a las personas que consideran que puedan tener alguna discapacidad. De esta forma, los empleados que así lo necesitan cuentan con el apoyo y la información necesaria en materia de discapacidad, incluso se articulan los medios necesarios para gestionar el certificado de discapacidad si una persona decide solicitarlo.
- Por otro lado, apoyando el proyecto “Creado Oportunidades” de inclusión sociolaboral de la Asociación Talismán, se ha realizado un programa formativo para empleados con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. Los participantes del programa han recibido



formación en diferentes habilidades sociolaborales. Durante 2021 y debido a la situación de emergencia sanitaria, los empleados con discapacidad continuaron recibiendo la formación de manera telemática.

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

En el programa #EmpleoParaTodos de la Fundación Adecco, equipos mixtos formados por voluntarios y personas con discapacidad, han trabajado en una actividad de temática medioambiental realizando labores de mantenimiento y conservación en el Aula Medioambiental de Pozuelo, dañada tras el paso del temporal Filomena. Esto ha permitido trabajar habilidades como trabajo en equipo, empatía y desarrollo social.

En colaboración con la Fundación Prodis se ha participado en la elaboración y realización de una masterclass online dirigida a jóvenes con discapacidad intelectual que han querido recibir una formación más intensa sobre el mundo empresarial o sienten la necesidad de reciclarse para adaptarse a un nuevo entorno laboral.

Desde el punto de vista de accesibilidad, todos los inmuebles del Grupo Santalucía están adaptados en esta materia a las condiciones establecidas regulatoriamente e incorporadas al Código Técnico de la Edificación (CTE).



Estas adaptaciones no se han realizado cuando ha existido una imposibilidad técnica absoluta por cuestiones estructurales o por protección arquitectónica del edificio o de sus instalaciones. El objetivo de todas estas actuaciones es facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad en el Grupo Santalucía a 31 de diciembre de 2021 eran 129 empleados frente a los 130 empleados a cierre de 2020. La apuesta por la diversidad se mantiene constante sin apreciar diferencias significativas respecto al ejercicio anterior.

El Grupo Santalucía colabora también con proveedores indirectos que constituyen Centros Especiales de Empleo que proporcionan tareas que son pensadas y adecuadas para personas con discapacidad, cuyo objetivo es su integración en el mundo laboral. A cierre de 2021, estos proveedores ascendían a 13.



IGUALDAD

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

En este contexto, Santalucía creó, en aplicación

de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, un Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, que incluye un conjunto de medidas para garantizar la equidad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación entre géneros.

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

01

Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres para garantizar en el ámbito laboral las mismas condiciones de ingreso y de desarrollo profesional a todos los niveles.

02

Determinar medidas para conseguir una representación equilibrada de la mujer en nuestra Compañía.

03

Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir las desigualdades y desequilibrios.

04

Establecer medidas contra el acoso sexual, el *mobbing* y la violencia de género.

05

Ampliar los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral, actualizándolos conforme a la normativa vigente y a la realidad social, fomentando el uso de los derechos de conciliación entre los hombres.



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

Con el compromiso firme de la Dirección del Grupo de sentar las bases sólidas que permitan un avance en la garantía de igualdad y que el conjunto de medidas adoptadas sobre la igualdad de trato estén completamente implantadas dentro del marco de esta materia en la estrategia corporativa, seguimos trabajando para que todas las sociedades del Grupo Santalucía cuenten con Planes de Igualdad.

En el Negocio Asegurador ha continuado la actividad de charlas, ponencias y cursos online así como el establecimiento de dinámicas de compromiso para cumplir con los estándares de igualdad del Grupo y cumplir con los objetivos marcados en los Planes de Igualdad vigentes.

En el Negocio Asistencial, además del registro de los Planes de Igualdad, Ballesol ha recibido de la Comunidad Valenciana un sello que la acredita como Empresa Socialmente Responsable con sus trabajadores en la implantación de un plan estratégico en Igualdad de Oportunidades.

En el caso del Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios, se ha realizado el análisis de

algunas de las empresas que lo componen por parte de una entidad externa. En otras ya está formalizado el Plan de Igualdad.

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

01

Celebración del Día de la Mujer (8 de marzo) con charlas y actividades de sensibilización sobre la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

02

Participación de mujeres en el programa "Promociona" (COE, Instituto de la mujer y ESADE) que tiene como objetivo preparar a mujeres con alto potencial para asumir nuevos retos en su carrera, y mejorar su capacidad de influencia y gestión de equipos, así como ampliar su red de contactos.

03

Programa de *mentoring* femenino.

04

Charlas inspiradoras de mujeres. De la mano de IMMUNE se presentó la charla online "Tecnologías exponenciales: motor de innovación y sostenibilidad".



5.2.2.4 BIENESTAR Y CONCILIACIÓN.

Tras recibir Santalucía, empresa matriz del Grupo, en 2017 la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) de la Fundación Másfamilia, se ha continuado trabajando en 2021 en la conservación de dicha certificación, manteniendo las medidas ya existentes para la conciliación:

- Implantación del teletrabajo a elección del trabajador siempre que lo permitan las características del puesto.
- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. Al elegir esta segunda opción se recibe una tarjeta restaurante para compensar la comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Derecho a desconexión digital en vacaciones, tiempo de descanso y libranzas.
- Limitación del horario de convocatoria de reuniones entre las 9:00 y las 18:00 horas.
- Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y salida.
- Compra de vacaciones para los casos de maternidad, paternidad, guarda legal.
- Implantación de "Santalucia te ayuda": servicios al empleado y familiares, como telefarmacia, tareas domésticas, ayuda en mudanzas, entre otros, realizado por la empresa Alares.



- Puesta en marcha de la app Journify, para compartir coche entre los empleados y reducir gastos en desplazamientos.
- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes. Este permiso se ha ampliado para asistir a reuniones y/o eventos relacionados con la escolarización de los hijos (tutorías, fiestas de fin de curso, etc.).



DESCONEXIÓN LABORAL

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, concretamente en lo establecido en el art. 87 “Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral”, así como en el art. 17 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de Trabajo a Distancia, que regula el derecho a la intimidad y a la protección de datos, se han establecido los criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo caso los estándares mínimos de protección de la intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos

reconocidos constitucional y legalmente. En su elaboración han participado los representantes de los trabajadores.

2021 ha estado marcado por la situación provocada por la pandemia, resultando un ejercicio en el que la prioridad ha continuado siendo la atención a clientes y empleados. Además de establecer los criterios citados sobre el uso de dispositivos digitales para facilitar la desconexión laboral, en Santalucía, matriz del Grupo, se ha limitado el horario de las reuniones debiendo finalizar a las 14:00 horas en el horario de mañana y las 18:00 horas en el horario de tarde, no pudiendo utilizar las salas de reuniones más allá de este horario.

La situación ante las medidas de prevención del contagio ha supuesto una ralentización en las conversaciones con la representación legal de los trabajadores sobre organización y tipos de jornada, teletrabajo, flexibilidad y registro de la jornada laboral realizada que se retomarán con la diligencia debida en el momento en el que esta situación excepcional finalice. Se continúa así con el compromiso del Grupo Santalucía por impulsar el respeto al tiempo de descanso de todos los trabajadores una vez finalizada la jornada laboral establecida, especialmente durante los tiempos semanales de descanso y vacaciones.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Grupo Santalucía continúa trabajando para mejorar el bienestar y salud de las personas que forman parte de la organización. Por ello, el Grupo Santalucía tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado al que está acogido el 71% de las empresas del Grupo y que es el encargado de implantar la Política de Bienestar y Salud, y el Plan de Prevención de cada una de las empresas que lo integran, ampliando su compromiso hacia la salud global y el bienestar de todos los que componen el Grupo. Las empresas que no forman parte del Servicio de Prevención Mancomunado gestionan de manera individual su actividad en esta materia. Salvo Ballesol, todas las demás empresas son supervisadas, en esta materia, por la Dirección del Área de Bienestar y Salud.

En 2021 se han adherido a este Servicio de Prevención Mancomunado las empresas: Iris Global Soluciones de Protección de Seguros y Reaseguros, S.A.U. e Iris Global Soluciones de Asistencia, S.A.U. (en 2020, su sistema preventivo se realizaba mediante concierto con un Servicio de Prevención ajeno).

Debido a la situación epidemiológica, en este ejercicio se han mantenido las acciones implantadas desde el inicio de la pandemia y se han ido adaptando a las normativas autonómicas y a la Estrategia de Detección Precoz, Vigilancia y Control del COVID-19. Esto ha supuesto la actualización e implantación de las medidas y dotación de medios necesarios en los centros que permitieran el control en materia de seguridad y salud de cada una de las actividades del negocio.



El Servicio de Prevención Mancomunado y el resto de las Direcciones de Recursos Humanos han actuado en las siguientes áreas para prevenir y mitigar los efectos de esta pandemia:

01

Asesoramiento al Comité de Crisis y a los directores de las sociedades en la gestión de los brotes y medidas preventivas a implantar.

02

Selección de equipos de protección individual (EPIS) y productos/materiales frente al COVID-19.

03

Seguimiento de casos confirmados, contactos estrechos y protección de trabajadores sensibles.

04

Formación frente al COVID-19, riesgos y medidas en el trabajo a distancia, y campañas informativas dirigidas a trabajadores.

05

Gestiones con los Servicios Públicos de Salud: cribados, evaluaciones individualizadas, notificación de casos, etc.

06

Realización de test de antígenos y test PCR en los servicios médicos de Ribera del Loira y Plaza de España (Madrid), así como en los servicios de prevención concertados a nivel nacional en los casos donde se han precisado estas pruebas.

Se ha continuado divulgando la campaña informativa online “Cuídate tú, cuida de todos” para sensibilizar sobre la importancia de mantener las medidas contra el COVID-19 y difundir la campaña de vacunación.

Entre los meses de julio a septiembre Santalucía abrió un centro de vacunación en nuestra sede de Ribera del Loira, reservando los primeros días para la vacunación de los empleados del Grupo Santalucía de la Comunidad de

Madrid y sus familiares. Posteriormente, se abrió el centro para la ciudadanía colaborando de esta manera con la estrategia de vacunación nacional. Se administraron 24.000 dosis y se obtuvo un NPS por el servicio prestado de 98.

También se ha renovado el distintivo Garantía Madrid en mayo de 2021, que reconoce el cumplimiento de medidas de protección adoptadas frente al COVID-19 en todas las sociedades del Grupo con domicilio social en la

Comunidad de Madrid que forman parte del Servicio de Prevención Mancomunado.

Desde el área de Bienestar y Salud se ha colaborado en actividades divulgativas participando en charlas online internas como "Hoy hablamos de..." en las que se ha ampliado la información sobre la vacunación, el riesgo de contagio y que han permitido dar a conocer el trabajo que se realiza desde la propia área.

Uno de los proyectos a destacar ha sido el lanzamiento de Agenda Bienestar, el programa integral de salud y bienestar que nace con la intención de ofrecer distintas iniciativas dirigidas a la plantilla para ayudarles a lograr un estilo de vida más saludable. Durante 2021 se han puesto en marcha algunas acciones como talleres de alimentación, *mindfulness*, *street walking* o Top Chef Sénior.



La Agenda Bienestar se basa en los siguientes pilares:

01 SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS DEL GRUPO SANTALUCÍA

Hace referencia a los espacios y entornos físicos de trabajo, equipos, herramientas, etc., de forma que no afecten negativamente a la seguridad y salud.

02 ESTILO DE VIDA

Son los recursos personales de salud que la organización pone a disposición para fomentar estilos de vida más saludables tanto dentro como fuera del trabajo.

03 CULTURA ENFOCADA AL BIENESTAR DE LA ORGANIZACIÓN

Son elementos que influyen en los entornos psicosociales laborales como el liderazgo saludable, la conciliación, el clima laboral, el compromiso, etc.

04 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Hace referencia a la extrapolación de los beneficios de una organización saludable a la comunidad en la que opera como el respeto y cuidado por el medioambiente, cuidado de la salud de la familia de los empleados y de la sociedad en su conjunto, contribuciones a la sociedad, etc.



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

Algunas de estas actividades han sido:

- Cuidado del bienestar: con la continuación del programa “A tu lado”, prestando ayuda telefónica para la gestión psicoemocional de los empleados y sus familias.
- En julio se inauguró el nuevo Servicio Médico del centro de Ribera del Loira en Madrid, que comenzó su andadura con la campaña de vacunación frente al COVID-19 y se encuentra desde entonces a disposición de los empleados. Sus funciones son la coordinación de la vigilancia de la salud de los empleados de las empresas a los que da cobertura el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Santalucía (permitiendo el conocimiento de la salud individual y colectiva y la adopción de las medidas de prevención necesarias), la promoción de la salud (diseño y ejecución de los programas de promoción de la salud para toda la organización) y asistencia

médica (atendiendo las consultas que les sean requeridas por los trabajadores).

- Dentro de los contenidos de la III Edición del Mes del Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como hilo conductor, se ha contado con distintos ponentes de alto nivel que han hablado sobre salud, bienestar, sostenibilidad o diversidad. Este año se ha contado con la participación de más de 1.000 empleados (con un incremento de 200 participantes respecto a la edición de 2020).
- Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial: se ha firmado el acuerdo entre el Real Automóvil Club de España (RACE) y el Grupo Santalucía para llevar a cabo de forma conjunta acciones relacionadas con la seguridad vial y la movilidad sostenible, englobadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promulgados por las Naciones Unidas (ONU). Por otro lado, se van a desarrollar Planes de Prevención de Riesgos Laborales de Seguridad Vial, enfocado al estudio y tratamiento de los accidentes de trabajo, accidentes de tráfico, de Formación y Educación Vial y de Medicina del Trabajo Sanitario Vial. En 2021 se ha iniciado la actividad formativa con cursos de conducción acompañada entre empleados de Iris Global Soluciones de Asistencia y Grupo Albia.

EN 2021, IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE ASISTENCIA, SOCIEDAD QUE OFRECE SERVICIOS DE GESTIÓN DE SINIESTROS DE SEGUROS EN LOS RAMOS DE PATRIMONIALES Y DE DECESOS, HA RENOVADO LA CERTIFICACIÓN ISO 45001, NORMA INTERNACIONAL QUE ESPECIFICA LOS REQUISITOS PARA PERMITIR A LAS ORGANIZACIONES PROPORCIONAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN LOS TRABAJOS CUYA IMPLANTACIÓN CONLLEVA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS: REDUCCIÓN DE ACCIDENTES EN LA EMPRESA Y DE PÉRDIDA DE TIEMPO DE PRODUCCIÓN, COSTES, ETC.; GARANTÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PARA LOS TRABAJADORES; CREACIÓN Y MEJORA DE LA CULTURA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y LA MEJORA DE LA CREDIBILIDAD COMO CONSECUENCIA DE LA AUDITORÍA LLEVADA A CABO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.



COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD, Y COMITÉ DE BIENESTAR

El órgano de participación paritario de los empleados y las empresas destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales es el Comité de Seguridad y Salud. Entre sus funciones se incluye:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los programas de prevención de riesgos.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la mejora de las condiciones de trabajo o la corrección de las deficiencias existentes.
- Conocer la situación relativa a la prevención de riesgos en los centros de trabajo.
- Realizar los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo.
- Analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores con el objetivo de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.

Durante 2021 la labor fundamental de este comité se ha centrado en colaborar con el Servicio de Prevención en la gestión de acciones para prevenir los contagios por el COVID-19.

Asimismo en junio se creó el Comité de Bienestar con la finalidad de aunar la representación entre distintas áreas de toda la Compañía, pudiendo recoger los distintos puntos de vista necesarios que supusieron el arranque para la creación del plan integral de bienestar.



5.2.2.5 APUESTA POR EL DIÁLOGO SOCIAL.

El diálogo social en el Grupo Santalucía se define como el derecho que tienen los empleados y la empresa a mantener una comunicación, consulta y negociación sobre cuestiones de interés común. En 2019 se creó la Dirección de Estrategia de Relaciones Laborales integrada en la Dirección General de Personas, Organización y Comunicación, con la misión de diseñar la estrategia de relaciones laborales de las empresas del Grupo Santalucía, asumiendo la definición del marco de relaciones laborales y la interlocución con los representantes legales del personal, articulando propuestas de convenios, pactos y de todas aquellas materias de afectación colectiva laboral que deban aplicarse.

A tal fin, el Grupo Santalucía cuenta con los procedimientos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, y mantiene reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores existentes en cada una de las Sociedades que constituyen el Grupo Santalucía.

ALINEADOS CON EL DIÁLOGO SOCIAL, EN EL GRUPO SANTALUCÍA LA TOTALIDAD DE LOS EMPLEADOS ESTÁN CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO.

5.2.3 COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD (RSC).

La gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa del Grupo Santalucía, permite crecer en el compromiso con el desarrollo sostenible y la relación con nuestros grupos de interés. Todo ello atendiendo a los retos sociales y las tendencias en sostenibilidad, desde un enfoque integrado en el negocio y en la forma en la que llevamos adelante nuestra actividad y servicios.

En 2021, como parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa “Comprometidos con el entorno” se han impulsado diferentes proyectos enmarcados en los cuatro ejes de actuación definidos y la contribución a la Agenda 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS prioritarios para la compañía:

PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL GRUPO SANTALUCÍA

ODS PRIORITARIOS



ODS COMPLEMENTARIOS





NEGOCIO RESPONSABLE

EN ESTE EJE DE ACCIÓN SE IMPULSAN PROYECTOS TRANSVERSALES EN LA ACTIVIDAD DEL GRUPO, Y VINCULADOS A LOS PRINCIPALES RETOS DEL SECTOR ASEGURADOR. EN 2021 ENTRE LOS PRINCIPALES PROYECTOS EN ESTE EJE DESTACA EL PROGRAMA INTERNO “EMBAJADORES DE LOS ODS”, CUYO OBJETIVO ES VISIBILIZAR Y PROMOVER LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO CON LA IMPLICACIÓN DE PERSONAS DE DIFERENTES ÁREAS DE LA COMPAÑÍA.

En esta iniciativa los empleados y empleadas del Grupo Santalucía han trabajado en cuatro equipos, por cada uno de los cuatro ODS prioritarios para la compañía, y de esa manera identificar nuevos proyectos de interés para impulsar la Agenda 2030.

- 12** EMBAJADORES DE LOS ODS
- +10** REUNIONES DE TRABAJO CONJUNTAS Y POR ODS
- 7** PROPUESTAS DE PROYECTOS PARA AVANZAR EN LOS ODS



ENVEJECIMIENTO ACTIVO

EN ESTE EJE DE ACCIÓN SE POTENCIA LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS MAYORES Y SENIORS APOYANDO INICIATIVAS SOCIALES, PROYECTOS DE CUIDADOS E INTEGRACIÓN SOCIAL.



En 2021 se renuevan las alianzas a largo plazo más relevantes en ese sentido:

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 cualificados de Grandes Amigos. En 2021 con esta alianza se ha acompañado a 2.829 personas mayores.

APOYO A CUIDADORES DE PERSONAS CON ALZHEIMER.

Desde 2020 estamos aliados con la Fundación Pasqual Maragall para la puesta en marcha de “Cuidar al que cuida” destinados a familiares cuidadores de enfermos de Alzheimer. Mediante grupos terapéuticos se 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 2021, 20 cuidadores han sido apoyados a través de dos grupos terapéuticos.

APOYO A CUIDADORES DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES.

En 2021 también se continuó la colaboración con Cruz Roja para facilitar a nuestros empleados y empleadas que son cuidadores de personas dependientes un espacio en el que aprender sobre las necesidades de la persona mayor que tienen a su cargo y afrontar con mejores herramientas la situación en la que se encuentran. La satisfacción de quienes participaron alcanzó un 4.5 de valoración.

NUEVAS EXPERIENCIAS TRAS LA JUBILACIÓN.

Somos socios protectores de SECOT para la promoción del talento sénior emprendedor y el fomento de las relaciones intergeneracionales.



CONTRIBUCIÓN SOCIAL

PROMOVEMOS LA ACCIÓN SOCIAL CON PROYECTOS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD ENFOCADOS EN APOYAR LA SALUD Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS ASÍ COMO LA REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES.



“TÚ ELIGES A QUIÉN AYUDAMOS”:

En 2021 se realizó la IX Edición del Programa a través del cual se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes. En total se sometieron a votación 51 proyectos con diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral y trastornos neurológicos y recibimos cerca de 6.000 votos en nuestras redes sociales. Las entidades ganadoras fueron: Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), Fundación Cris contra el Cáncer, Fundación Josep Carreras, Atenpace, y el Sueño de Vicky. A esta última, además, se le concedió el Premio Solidario del Seguro.

ALIANZAS DE IMPACTO CON DOS ENTIDADES DE REFERENCIA EN LUCHA CONTRA EL CÁNCER

En 2021 el Grupo ha continuado apoyando a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en el Programa “Fenómeno chemobrain” para mejorar las funciones cognitivas afectadas tras tratamientos oncológicos; y Fundación Aladina, con la financiación del servicio de traslado de equipos médicos a los hogares de niños y jóvenes con cáncer y voluntariado en hospitales.

El consejero director general de Santalucía, Andrés Romero, ha continuado participando en el patronato de la Fundación Orbayu, dedicada a conceder microcréditos a personas en situación de vulnerabilidad social en España y América Latina.



HABILIDADES PARA EL FUTURO

APOYAMOS LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS JÓVENES PARA LA INTEGRACIÓN Y EL DESARROLLO DE NUESTRAS SOCIEDADES.



PROMOCIÓN DEL ÉXITO CON JÓVENES DE EDUCACIÓN NO OBLIGATORIA

Mediante el acuerdo con Cruz Roja para colaborar en el proyecto y dar respuesta a los jóvenes que no pueden continuar los estudios por su situación de vulnerabilidad social.

MASTERCLASS PARA JÓVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Colaboración con la Fundación Prodis en la labor de compartir conocimientos mediante clases online dirigidas a jóvenes con discapacidad intelectual que quieren recibir una formación más intensa sobre el mundo empresarial o sienten la necesidad de reciclarse para adaptarse a un nuevo entorno laboral.



PROGRAMA #EMPLEOPARATODOS

Participación junto con Fundación Adecco en equipos mixtos de personas voluntarias y personas con discapacidad que trabajaron en una actividad de temática medioambiental, a través de la cual los beneficiarios pusieron en práctica habilidades como trabajo en equipo y empatía.

ACCESO A LA TECNOLOGÍA

Promovemos el acceso a la tecnología con la donación de equipos informáticos (ordenadores, tablets) a entidades sociales como Fundación Educación Activa, ONG DreamIt, Adopta un Abuelo y Grandes Amigos. En 2021 se donaron más de 200 equipos informáticos para impulsar la educación y apoyar a los colectivos más vulnerables.

En 2021 se celebró la III Edición del Mes del Compromiso, hito anual del Grupo Santalucía cuyo objetivo es poner en valor el compromiso de la compañía y los empleados con las necesidades sociales y ambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que el Grupo Santalucía impacta de forma directa.

Entre octubre y noviembre de 2021 más de 1.000 empleados participaron en las actividades para potenciar distintos temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: igualdad, cambio climático, envejecimiento activo, salud y bienestar, etc.

En 2021 se incluyeron actividades novedosas como un concurso de fotografía sobre envejecimiento activo o simuladores de seguridad vial en distintas sedes.

HITO ANUAL MES DEL COMPROMISO

1.016

EMPLEADOS PARTICIPANTES
(+17% vs 2020)

15

CHARLAS, TALLERES Y
ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

8,6 sobre 10

SATISFACCIÓN MEDIA CON
LAS ACTIVIDADES (+9% vs 2020)

10

APARICIONES EN MEDIOS

PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS A LA SOSTENIBILIDAD EN 2021

SANTALUCÍA SE POSICIONA COMO LA 71ª EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN DE ESPAÑA, SEGÚN EL RANKING MERCO.

XII EDICIÓN DE LOS PREMIOS CORRESPONSABLES. **SANTALUCÍA HA SIDO UNA DE LAS ENTIDADES FINALISTAS DE LOS PREMIOS EN LA CATEGORÍA DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE – ANUNCIO DE PRENSA ESCRITA.**





EL INSTITUTO SANTALUCÍA

DENTRO DE NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, EL INSTITUTO SANTALUCÍA ES UNA PALANCA DE ACTUACIÓN FUNDAMENTAL. EL INSTITUTO SANTALUCÍA HA CONTINUADO CONSOLIDANDO DURANTE ESTE EJERCICIO SU PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD.

Algunos hitos destacables en el ejercicio 2021:

01	02	03
<p>Creación del primer documental corporativo del Grupo Santalucía “Y a mí qué el Dinero”. El primer documental realizado en España que aborda los efectos de la Educación Económica y Financiera en los más jóvenes y su futuro.</p>	<p>Récord histórico de visitas en la web (1.029.594), consiguiendo aumentar de esta forma su impacto digital.</p>	<p>Continuando con la labor de divulgación del instituto se trabajó en la creación y difusión de contenidos de distintas temáticas y en formatos variados para contribuir al objetivo de mejorar la Educación Financiera:</p>
<p>+1.029.594 Récord histórico de visitas</p>	<p>+4.108 SUSCRIPTORES A LA NEWSLETTER</p>	<p>+140 ARTÍCULOS, VÍDEOS E INFOGRAFÍAS</p>
<p>+8.700 SEGUIDORES EN NUESTRAS REDES SOCIALES</p>	<p>+430 CONTENIDOS NATIVOS EN REDES SOCIALES</p>	<p>+790 CONSULTAS RESPONDIDAS A NUESTROS LECTORES</p>
<p>215 IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<p>+840 ESPECTADORES EN DOS ENCUENTROS VIRTUALES</p>	<p>2 REUNIONES DEL FORO DE EXPERTOS</p>



5.2.4 RELACIÓN CON PROVEEDORES.

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

Las distintas políticas de Gestión de Redes de proveedores directos unifican los criterios entre las diferentes empresas del Grupo para homologar, contratar o prescribir a proveedores comprometidos con cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales mediante su aceptación y adhesión al Código Ético del Grupo. En particular, el nuevo Código de Conducta funerario, incorporado en 2021 a la homologación de esta red, profundiza en criterios sociales y éticos de negocio, siempre de acuerdo con las políticas y principios establecidos en el Código Ético y de Conducta del Grupo Santalucía.

A excepción de determinadas categorías, 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 aprobada por Santalucía.

Aunque será a partir del ejercicio 2022 cuando se comiencen a unificar los procesos de homologación de redes en materias Jurídicas, Viajes, y Salud y Bienestar, los criterios de selección obedecen a principios de preferencia del cliente, necesidad y/o especialización de estos, siempre bajo los estándares de calidad establecidos para cada caso.

5.2.5 CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.



CON EL OBJETIVO DE MANTENER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL GRUPO SANTALUCÍA Y ESTABLECER VÍNCULOS DE CONFIANZA Y CERCANÍA, SE HAN ESTABLECIDO LOS SIGUIENTES CANALES DE RELACIÓN:

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

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



El Grupo Santalucía forma parte y tiene presencia activa en las principales asociaciones sectoriales del Negocio Asegurador, tales como la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) e Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA).

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

- La Red Española del Pacto Mundial que impulsa principios globales de responsabilidad en las empresas, así como la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
- Empower Women 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.
- La Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES) que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad.
- Santalucía, empresa matriz del Grupo, 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.

- Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom), asociación que agrupa a los directivos y a profesionales de comunicación de las empresas.

En su diálogo con la Sociedad, el Grupo Santalucía promueve acciones de patrocinio como:

- Federación Española de Baloncesto: apostando por los valores asociados al deporte como el compromiso, trabajo en equipo, responsabilidad, esfuerzo, convivencia y la salud. Con este patrocinio se apoya además el Programa Universo Mujer, proyecto integral para el desarrollo de la mujer y su evolución personal dentro de la sociedad.
- Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP), iniciativa que tiene como objetivo proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles medios para poder llevar a cabo su preparación y afrontar así con garantía de éxito la participación del equipo español en los Juegos Paralímpicos de Tokio celebrados en 2021.
- Además, el Grupo Santalucía participó en otros patrocinios como FETRI (Federación española de Triatlón), FEDDF (Federación Española de Deportes de personas con discapacidad física) y Go Sharing Dreams (Empresa que gestiona la imagen de deportistas olímpicos).



5.3 COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE.

EL GRUPO SANTALUCÍA SE PREOCUPA POR SU ENTORNO MEDIOAMBIENTAL Y ES CONSCIENTE DEL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD PUEDE TENER SOBRE ÉL. ESE COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE ESTÁ FORMALIZADO EN LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL QUE DERIVA DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PREVISTO DENTRO DEL PLAN ESTRATÉGICO.

El objetivo de esa política es mejorar la gestión del impacto medioambiental e identificar todas las medidas posibles para ser más eficientes y sostenibles.

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

Esta Política Medioambiental integra los principios y prácticas responsables del modelo de negocio en lo relativo a la protección del entorno, la reducción de consumos o la implantación de medidas de eficiencia que permitan reducir el impacto medioambiental y luchar contra el cambio climático. Sus objetivos son:

- 01** Fomentar la protección del medioambiente.
- 02** Contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
- 03** Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de objetivos medioambientales en el Grupo.

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



CONSUMO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

El consumo de energía y agua de los inmuebles en propiedad junto con los materiales consumibles de oficina son los principales recursos

utilizados en los ámbitos de actuación del Grupo Santalucía.

PRINCIPALES CONSUMOS DE AGUA DEL GRUPO SANTALUCÍA

El consumo de agua de todos los inmuebles del Grupo Santalucía procede de las redes de abastecimiento municipales y durante 2021 ha disminuido el consumo debido a la menor ocupación de los centros de trabajo como consecuencia de la pandemia, y por las mejoras en

la gestión de duchas, cocina y lavandería en las residencias del Negocio Asistencial. Desde las áreas de gestión de inmuebles se promueven medidas de mejora para la optimización del consumo de agua.

CONSUMO DE AGUA	2021	2020	% VARIACIÓN 21/20
Total consumo de agua (m ³)	468.847,26	497.081,00	-5,68%



CONSUMO DE PAPEL

En el Negocio Asegurador, de Operaciones y Prestación de Servicios y el de Gestión de Activos del Grupo Santalucía, el consumo de papel es uno de los aspectos ambientales más relevantes. A cierre de 2021 el consumo se ha incrementado un 8,91% con respecto al ejercicio

anterior, motivado por la mayor presencialidad de los empleados en las oficinas en dicho año. El papel utilizado está acreditado con el certificado de gestión forestal sostenible (FSC) y certificación ECOLABEL.

CANTIDAD CONSUMIDA DE PAPEL (KG)	2021	2020	% VARIACIÓN 21/20
Consumo de papel	50.750,00	46.596,00	8,91%

MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE AGUA Y PAPEL

El Grupo Santalucía se preocupa en todo momento de establecer medidas de reducción del impacto ambiental con el fin de lograr una

actividad económica cada vez más sostenible y respetuosa con el medioambiente. Algunos ejemplos de estas medidas son:

01

En 2021 el Grupo Santalucía continuó trabajando en la digitalización y eficiencia de sus procesos internos con el fin de reducir el papel utilizado, implantando en sus centros de trabajo equipos multifunción más eficientes en el uso de tinta, que optimizan la utilización de consumibles.

02

Para la eficiencia del consumo de agua, se dispone de "perlizadores" colocados en la grifería del edificio IRIS, para optimizar el consumo de agua en este edificio.

03

Se dispone de un sistema de recuperación del agua de humectación de los climatizadores de la sede central, para uso exclusivo de cisternas de inodoros.

PRINCIPALES CONSUMOS DE ENERGÍA DEL GRUPO SANTALUCÍA

A cierre de 2021 los consumos de energía en el Grupo son los siguientes:

CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA	2021	2020	% VARIACIÓN 21/20
Electricidad (kWh)	34.829.342	34.876.554	-0,14%
Gas natural (kWh)	40.406.534	38.658.171	5%
Gasóleo C (L)	102.673	241.448	-57%
Gasóleo A (L)	1.653	1.653	0%
Propano (Kg)	494.309	378.069	31%
Biomasa (kWh)	343.332	280.653	22%
Gasóleo vehículos (L)	903.754	851.091	6%
Gasolina vehículos (L)	186.075	65.518	184%
Solar Fotovoltaica (kWh)	249.090	--	--
Gasóleo B (L)	145.724	--	--

El consumo de energía eléctrica se ha mantenido estable a nivel Grupo en 2021 respecto a los valores de 2020.

El consumo de gas natural ha aumentado en un 5% respecto a 2021. Fundamentalmente el incremento se debe al aumento de consumo en el Negocio Asistencial, debido al mayor número de habitaciones ocupadas en las residencias. Este es el motivo también del incremento en consumo de biomasa y propano, si bien las magnitudes absolutas son inferiores.

El consumo total de gasóleo se mantiene estable, considerando que los datos de gasóleo B reportados en 2021 se corresponden con consumos reportados en años anteriores como gasóleo C.

Cabe destacar el consumo este año 2021 de una fracción de energía eléctrica producida por instalaciones solares fotovoltaicas en el Negocio Asistencial.



El consumo de combustible de vehículos ha crecido debido al aumento de la flota de vehículos por una mayor actividad. A este

incremento contribuye especialmente la nueva flota de vehículos de inspectores del Negocio Asegurador.

MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Las medidas encaminadas a la mejora de la eficiencia energética en el Negocio Asegurador del Grupo Santalucía son:

01

Sustitución de sistemas de iluminación más eficientes (como LED de alta eficiencia, sensores de luz y detectores de presencia) que proporcionen un mayor nivel de ahorro y reducción del consumo eléctrico:

- En la Sede Central situada en Plaza de España, 15 (Madrid).
- Edificio de Julián Camarillo (Madrid).
- Edificio de Avenida Constitución (Sevilla).

04

Se han iniciado los trabajos de instalación de paneles fotovoltaicos en la cubierta del edificio de Ribera del Loira (Madrid) con el fin de hacer más eficiente y sostenible el inmueble.

02

Instalación y sustituciones de sistemas de climatización más eficientes:

- En la Sede Central situada en Plaza de España, 15 (Madrid).
- Edificio de Julián Camarillo (Madrid).
- Edificio de Avenida Constitución (Sevilla).

05

En el edificio de Gran Vía de Colón de Granada se han sustituido cuatro calderas individuales de viviendas por nuevas calderas de condensación, con una mayor eficiencia.

03

En el edificio Ribera del Loira de Madrid se ha continuado la mejora del sistema de control centralizado (Building Management System-BMS) existente, para lograr una regulación más eficiente de las instalaciones.

06

En el edificio de Calle Ferrol en La Coruña, se han comenzado las obras de sustitución de los ascensores existentes en el edificio por nuevos ascensores con la máxima calificación energética (A) y sistema de recuperación de energía.

En el Negocio Asistencial del Grupo Santalucía, las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética son:

- 01** Sistema de producción instantánea de ACS en Ballesol Tres Cantos (Madrid) que permite un ahorro energético y una reducción de riesgos de legionella.
- 02** Renovación del sistema de refrigeración de Ballesol Gobernador Viejo (Valencia) que permite equilibrar sin paradas del sistema del servicio del edificio y aprovechar los circuitos existentes.
- 03** Puesta en marcha de instalaciones fotovoltaicas. Dentro del Plan Director iniciado por Ballesol en el 2020, en 2021 se han puesto en marcha las siguientes instalaciones:
 - Costa Blanca (Alicante)
 - Vía Parque (Alicante)
- 04** En Albia se están preparando planes de intervención directa, que mejoren la eficiencia energética en climatización y la reconversión de la iluminación halógena que se han aplicado en 2021, sustituyendo los elementos obsoletos por nueva iluminación de tecnología LED y sistemas inteligentes de eficiencia energética.
- 05** También en Albia se ha iniciado el proceso de paralización definitiva de los hornos obsoletos. Está en marcha el proyecto de Integración, Digitalización y Domotización de los hornos del Grupo, dotándolos de cuadros automáticos de nueva tecnología, más eficientes energéticamente y con reducción del consumo de combustibles, que se desarrollará durante los próximos cuatro años, a partir de 2022. El proyecto de dotación de filtros de mangas en los hornos persigue una reducción de gases contaminantes y de efecto invernadero y cogeneración de energía. Otras iniciativas lanzadas son la implantación de instalaciones fotovoltaicas y puntos de recarga de vehículos eléctricos. Estos proyectos se desarrollarán a lo largo de los próximos años, desde 2022.

Todas estas actuaciones persiguen la reducción de la huella de carbono en los inmuebles y, por tanto, en el Grupo.

Muestra de su compromiso con el medio ambiente, el Grupo Santalucía ha establecido unas metas voluntarias de reducción de emisiones



de gases de efecto invernadero para lo que implementará las medidas necesarias para lograr:

01 Reducción del consumo de energía reportado en base relativa por unidad de negocio en un 5% a 2024 tomando como año base 2019.

02 Reducción de las emisiones de CO₂ reportadas en base relativa por unidad de negocio en un 5% a 2024 tomando como año base 2019.



CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

En 2021 han seguido en vigor las certificaciones BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology, método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación que es líder mundial por número de proyectos certificados desde su creación en 1990) que nos permiten conocer el grado de sostenibilidad ambiental en edificaciones para dos de los edificios del Grupo (Madrid Ribera del Loira y Londres Moorgate), con calificación “Muy bueno” y “Bueno” respectivamente. También se cuentan con las certificaciones obtenidas por otros dos

edificios de Santalucía (Barcelona Fontanella y Madrid Julián Camarillo). Estas certificaciones siguen en vigor y serán renovadas periódicamente en los plazos preceptivos.

En 2021, Iris Global Soluciones de Asistencia ha renovado la certificación ISO 14001, norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de sus prácticas habituales de negocio.

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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



Uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council).



Digitalización de procesos que promueve un menor uso del papel.

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

01

Destrucción confidencial de documentos por una empresa autorizada para su posterior reciclaje.

02

Uso de los contenedores de papel habilitado por los organismos oficiales para tal fin.

03

Recogida del tóner por un gestor autorizado para su reciclaje.

04

Recogida de pilas por parte del Ayuntamiento de Madrid.

05

Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.

06

Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

En cuanto a medidas de prevención y reciclaje asociadas al servicio funerario, se ofrece a los clientes la posibilidad de disponer, entre otras opciones, de urnas y féretros realizados con materiales biodegradables. Se han instalado hornos más eficientes y con un nivel de emisiones inferior.

Por otra parte, también se han llevado a cabo acciones para combatir el desperdicio de alimentos. En los centros de trabajo que el Grupo

Santalucía tiene designado para el desarrollo de su actividad, se han subcontratado proveedores de servicios de distribución del sector de la restauración que son los encargados de la gestión de desperdicios de alimentos. Los residuos son gestionados siguiendo las ordenanzas de los diferentes municipios o exigencias de los gestores designados para esta tarea. Para los residuos especiales existe una empresa autorizada responsable de su gestión.



NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE
SE BASA EN UNA ADECUADA GESTIÓN DEL IMPACTO
DEL GRUPO EN EL MISMO.



100+

INFORME ANUAL
INTEGRADO
2021



6

**CUENTAS ANUALES
CONSOLIDADAS.**

6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2021. (DATOS EN EUROS)

ACTIVO	31/12/21	31/12/20
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	493.171.855,21	676.124.666,32
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	6.750.307,29	18.611.446,58
I. Instrumentos de patrimonio	4.755.687,48	762.135,15
II. Valores representativos de deuda	0,00	821.856,00
III. Derivados	1.994.619,81	1.922.619,12
IV. Otros	0,00	15.104.836,31
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	1.111.983.756,81	1.193.917.081,83
I. Instrumentos de patrimonio	4.510.141,21	1.184.507,31
II. Valores representativos de deuda	51.205.688,56	49.249.117,70
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.056.267.927,04	1.143.483.456,82
V. Otros	0,00	0,00
A-4) Activos financieros disponibles para venta	9.386.388.689,56	9.194.612.645,26
I. Instrumentos de patrimonio	1.487.954.593,35	1.341.407.137,29
II. Valores representativos de deuda	7.747.647.805,12	7.735.231.201,55
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	150.786.291,09	117.974.306,42
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	977.484.931,03	974.939.241,81
I. Valores representativos de deuda	239.421.365,33	244.183.240,55
II. Préstamos	25.173.437,20	26.417.102,12
1. Anticipos sobre pólizas	23.141.276,27	24.751.252,50
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	717.293,15	103.401,22
3. Préstamos a otras partes vinculadas	1.314.867,78	1.562.448,40
III. Depósitos en entidades de crédito	3.944.303,76	3.359.370,66
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	754.419,52	795.941,99
V. Créditos por operaciones de seguro directo	575.978.210,97	571.842.133,70
1. Tomadores de seguro	573.585.005,92	567.699.270,57
2. Mediadores	2.393.205,05	4.142.863,13
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	13.108.767,35	15.713.624,55
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	3.771.198,78	2.691.578,72
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	115.333.228,12	109.936.249,52
1. Créditos con las Administraciones Públicas	4.856.775,19	3.165.183,83
2. Resto de créditos	110.476.452,93	106.771.065,69



ACTIVO	31/12/21	31/12/20
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	0,00	0,00
A-7) Derivados de cobertura	0,00	0,00
A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas	33.111.323,73	34.760.043,33
I. Provisión para primas no consumidas	12.049.626,43	11.921.238,57
II. Provisión de seguros de vida	5.062.385,08	4.947.647,86
III. Provisión para prestaciones	15.898.959,25	17.881.680,02
IV. Otras provisiones técnicas	100.352,97	9.476,88
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	545.760.143,59	488.484.241,39
I. Inmovilizado material	320.426.821,24	290.413.695,51
II. Inversiones inmobiliarias	225.333.322,35	198.070.545,88
A-10) Inmovilizado intangible	276.163.191,51	309.869.065,53
I. Fondo de comercio	106.954.180,83	130.793.919,82
1. Fondo de comercio de consolidación	97.335.634,78	118.989.339,55
2. Otros	9.618.546,05	11.804.580,27
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	420.277,84	840.542,08
III. Otro activo intangible	168.788.732,84	178.234.603,63
A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia	54.299.029,84	55.164.362,88
I. Entidades Asociadas	12.474.646,51	12.855.163,99
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	41.824.383,33	42.309.198,89
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
A-12) Activos fiscales	141.713.193,83	160.662.814,19
I. Activos por impuesto corriente	8.883.533,86	7.869.497,58
II. Activos por impuesto diferido	132.829.659,97	152.793.316,61
A-13) Otros activos	152.530.121,91	162.586.514,69
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	9.200.000,00	10.800.000,00
III. Periodificaciones	139.726.295,47	146.148.236,57
IV. Resto de activos	3.603.826,44	5.638.278,12
A-14) Activos mantenidos para venta	0,00	0,00
TOTAL GENERAL ACTIVO	13.179.356.544,31	13.269.732.123,81

Datos en euros.

PASIVO	31/12/21	31/12/20
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	36.836.483,17	30.543.711,65
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	0,00	0,00
A-3) Débitos y partidas a pagar	777.431.180,78	827.472.076,03
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	5.918.180,20	5.687.995,72
III. Deudas por operaciones de seguro	276.934.040,04	282.429.540,01
1.- Deudas con asegurados	1.090.494,89	3.819.806,91
2.- Deudas con mediadores	13.109.649,37	24.468.513,53
3.- Deudas condicionadas	262.733.895,78	254.141.219,57
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	4.667.165,97	4.491.599,72
V. Deudas por operaciones de coaseguro	114.506,17	30.204,13
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	303.748.251,43	377.683.797,28
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	156.049.036,97	127.148.939,17
1.-Deudas con las Administraciones públicas	21.100.951,30	20.756.160,48
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	0,00	29,11
3.-Resto de otras deudas	134.948.085,67	106.392.749,58
A-4) Derivados de cobertura	344.086,91	637.768,01
A-5) Provisiones técnicas	9.480.365.597,11	9.593.118.152,88
I.- Provisión para primas no consumidas	251.047.310,75	253.660.201,27
II.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
III.- Provisión de seguros de vida	6.123.396.174,05	6.375.755.872,04
1.- Provisión para primas no consumidas	54.435.279,53	50.586.057,05
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
3.- Provisión matemática	5.012.692.967,48	5.181.686.358,12
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	1.056.267.927,04	1.143.483.456,87
IV.- Provisión para prestaciones	306.536.345,53	303.732.977,19
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	10.998.305,41	12.578.570,62
VI.- Otras provisiones técnicas	2.788.387.461,37	2.647.390.531,76

Datos en euros.



PASIVO	31/12/21	31/12/20
A-6) Provisiones no técnicas	91.066.588,69	91.176.905,42
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	75.747.699,91	71.833.643,01
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	10.450.184,78	10.848.180,94
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	4.868.704,00	8.495.081,47
A-7) Pasivos fiscales	279.049.329,42	287.784.955,13
I. Pasivos por impuesto corriente	2.164.831,75	3.970.841,13
II. Pasivos por impuesto diferido	276.884.497,67	283.814.114,00
A-8) Resto de pasivos	338.424.293,60	437.759.561,47
I. Periodificaciones	8.632.452,01	9.119.527,17
II. Pasivos por asimetrías contables	329.577.215,48	427.150.520,05
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	214.626,11	1.489.514,25
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,00	0,00
TOTAL PASIVO	11.003.517.559,68	11.268.493.130,59

Datos en euros.

PATRIMONIO NETO	31/12/21	31/12/20
B-1) Fondos propios	1.599.361.158,11	1.518.657.373,31
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	1.119.999.837,88	1.079.100.409,54
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	4.385.770,08	3.952.980,02
3. Reserva de capitalización	37.458.928,28	28.026.061,75
4. Reserva en sociedades consolidadas	-54.797.208,75	-48.572.770,95
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-7.891.177,50	-6.349.332,37
6. Otras reservas	1.062.687.525,77	1.023.887.471,09
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	115.695.446,56	75.847.190,99
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	136.661.478,28	95.508.688,62
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-20.966.031,72	-19.661.497,63
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-27.114.126,33	-27.070.227,22
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	338.354.789,73	253.848.514,19
I. Activos financieros disponibles para la venta	525.534.224,60	358.319.156,49
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-2.621.033,68	-3.318.918,56
IV. Corrección de asimetrías contables	-184.558.401,19	-101.151.723,74
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	0,00
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
B-4) Socios Externos	238.123.036,79	228.733.105,72
I. Ajustes por valoración	43.329.465,19	34.122.692,48
II. Resto	194.793.571,60	194.610.413,24
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.175.838.984,63	2.001.238.993,22
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO	13.179.356.544,31	13.269.732.123,81

Datos en euros.

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

SEGUROS NO VIDA	31/12/21	31/12/20
Primas imputadas, netas de reaseguro	1.282.609.653,61	1.240.200.885,86
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	80.591.235,18	87.239.474,81
Otros ingresos técnicos	850.209,50	950.446,68
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	616.157.606,34	595.948.316,90
Variación de otras provisiones técnicas, netas de reaseguro (+/-)	140.996.929,61	184.144.695,82
Participación en beneficios y extornos	1.481.723,65	1.503.964,00
Gastos de explotación netos	408.576.512,04	397.257.139,78
Otros gastos técnicos (+/-)	18.498.294,16	13.488.158,45
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	35.169.581,22	61.039.044,89
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	143.170.451,27	75.009.487,51

SEGURO DE VIDA	31/12/21	31/12/20
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	692.180.087,17	898.072.967,97
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	215.848.339,45	232.578.200,42
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	342.620.432,14	518.328.200,47
Otros ingresos técnicos	59.042,80	72.924,45
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	992.421.061,09	942.362.978,83
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	-255.935.146,87	-63.416.824,42
Participación en beneficios y extornos	981.459,47	5.019.960,28
Gastos de explotación netos	67.779.518,22	53.876.948,13
Otros gastos técnicos	26.830.327,04	20.737.615,49
Gastos de las inversiones	89.182.921,58	88.861.601,59
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	281.724.005,96	551.420.245,75
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	47.723.755,07	50.189.767,66

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/21	31/12/20
Resultado de la cuenta técnica del Seguro No Vida	143.170.451,27	75.009.487,51
Resultado de la cuenta técnica del Seguro Vida	47.723.755,07	50.189.767,66
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	38.007.150,07	34.011.314,03
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	55.465.986,52	49.564.139,87
Otros ingresos	244.638.846,18	254.896.079,13
Otros gastos	234.137.413,04	235.300.395,50
Resultado de la cuenta no técnica	-6.957.403,31	4.042.857,79
Resultado antes de impuestos	183.936.803,03	129.242.112,96
Impuesto sobre el beneficio	47.275.324,75	33.733.424,34
Resultado del ejercicio	136.661.478,28	95.508.688,62
Resultado atribuido a la dominante	115.695.446,56	75.847.190,99
Resultado atribuido a socios externos	20.966.031,72	19.661.497,63

