

18

Informe Anual

INTEGRADO ...

GRUPO SANTALUCÍA

La fuerza de nuestro Grupo



18

Informe Anual

INTEGRADO

GRUPO SANTALUCÍA



ÍNDICE

- 7 ● CARTA DEL PRESIDENTE

- 15 ● EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES
 - 16 Evolución del Grupo y sus negocios
 - 19 Ámbitos de actuación
 - 22 Estructura organizativa
 - 24 Principales magnitudes
 - 28 Desarrollo internacional
 - 31 Contexto económico y marco regulatorio

- 37 ● MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA
 - 38 Modelo de negocio
 - 46 Estrategia
 - 50 Perspectivas y retos de futuro

- 53 ● EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS
 - 54 Evolución del Negocio Asegurador
 - 61 Negocio Asistencial
 - 64 Negocio de Gestión de Activos
 - 67 Operaciones y prestación de servicios

- 69 ● EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE
 - 70 Gestión de Riesgos y Negocio Responsable
 - 74 Exigencias de Aptitud y Honorabilidad
 - 75 Marco Ético
 - 79 Política de Responsabilidad Social Corporativa
 - 88 Compromiso con nuestros clientes
 - 94 Compromiso con nuestros empleados
 - 109 Compromiso con el Medio Ambiente
 - 113 Canales de relación con los Grupos de Interés

- 117 ● CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA
 - 118 Balance consolidado
 - 123 Cuenta consolidada de pérdidas y ganancias

EL GRUPO SANTALUCÍA EN UN GOLPE DE VISTA

La fuerza de nuestro Grupo

SOLVENCIA



3.315 Millones de euros
Ingresos Consolidados



12.098 Millones de euros
Activos Totales



Rating A
Excelente



+8.300
Empleos Directos



+7.000
Empleos Indirectos - Inducidos

VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



+7 Millones
de Asegurados



5.700
Residentes



+1 Millón
Hogares Asegurados



ESPECIALISTAS EN AHORRO

+2.200 Millones de euros
Patrimonio Planes de Pensiones

+1.700 Millones de euros
Patrimonio Fondos de Inversión

+6.000 Millones de euros
Provisiones Seguros Vida



ESPECIALISTAS EN SERVICIO

+2.200.000
Siniestros Atendidos

+90.000
Servicios Funerarios

+6.500.000
Comunicaciones con clientes



CERCA DE NUESTROS CLIENTES

+2.500
Agencias y Mediadores

+6.000
Personas

CRECIMIENTO GRUPO SANTALUCÍA

2,15 %

CRECIMIENTO
SECTOR **1,49 %**

GRUPO SANTALUCÍA

Primas Seguro
Directo

SANTALUCÍA	1.375.241.669,41
UNICORP VIDA	720.887.600,48
CAJA ESPAÑA VIDA	296.724.371,95
SANTALUCÍA VIDA Y PENSIONES	181.600.858,66
PELAYO VIDA	11.346.525,03
INTERNATIONAL SOS	4.617.280,76

01

• • • Carta del

PRESIDENTE



• • •
INFORME ANUAL INTEGRADO
2018

• CARTA DEL PRESIDENTE



Siempre es una satisfacción presentar el Informe Anual Integrado del **Grupo Santalucía**, en este caso el correspondiente al ejercicio 2018. El sentido de un Informe como este es dar una visión integral de nuestro Grupo, del entorno en el que nos encontramos, de nuestra orientación estratégica, de las perspectivas de futuro y de cómo generamos valor para los distintos grupos de interés.

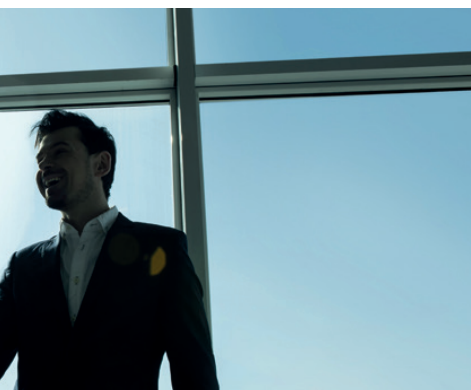
Este es el segundo Informe que presentamos como conjunto consolidado de empresas, lo que permite visibilizar con mayor claridad la fortaleza que supone disponer de un perímetro organizativo tan diversificado en empresas y negocios. El lema de la última Convención Comercial del Grupo, celebrada en febrero de 2019, fue: **La fuerza de nuestro Grupo**. Creo que la búsqueda de esa fortaleza ha sido el objetivo constante del trabajo realizado durante 2018. Una fortaleza ansiada y conseguida en distintos aspectos y con distintas perspectivas, lo que es un motivo de satisfacción.

Sin lugar a dudas, el **Grupo Santalucía** se ha hecho más fuerte durante 2018. Lo indican una serie de cifras significativas. Somos el 8º grupo asegurador español, mantenemos nuestro liderazgo en el Seguro de Decesos y nos hemos posicionado en el 5º lugar del ranking de Vida, mejorando la posición que teníamos en 2017. Esa fuerza deberá ayudarnos a afrontar un futuro que vendrá determinado por la velocidad y profundidad de los cambios que están ocurriendo en el mercado y en el mundo. Cambios a los que las empresas tendrán que responder con agilidad e innovación, que son dos condiciones irrenunciables para el éxito y el progreso en el entorno económico futuro.

CARTA DEL PRESIDENTE



Nuestra fortaleza nos ayudará a afrontar un futuro determinado por la velocidad y profundidad del cambio.



La solvencia es para nosotros un principio fundamental.

Esa fortaleza se ha reflejado en una serie de hitos y aspectos. Enumeraré algunos de los más importantes. En primer lugar, la mejora de nuestro Rating de Fortaleza Financiera (FSR), que AM Best ha recalificado de A- (excelente) a A (excelente) con perspectiva estable. Como sabemos, la solvencia es para nuestro Grupo y para un tipo de negocio como el nuestro un valor y un principio fundamental. Pues bien, el ratio de solvencia de **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, se ha situado en el 260,5%.

En segundo lugar, el crecimiento. En 2018 nuestro crecimiento ha sido sólido y relevante: el Negocio Asegurador del Grupo creció un 2,15%, por encima del crecimiento del sector que fue del 1,49%. Hemos reforzado la diversificación de los canales de distribución del negocio asegurador con un acuerdo con **Eurocaja Rural** para la distribución de seguros **Santalucía** a través de su red comercial, y también con un acuerdo firmado con **Unimediación**, del Grupo Unicaja Banco, para distribuir dos de nuestros seguros de Decesos a través de la red de Unicaja Banco.

A nivel internacional, hemos entrado en el negocio funerario de México mediante una alianza con uno de los referentes del sector en aquel país, **Aeternitas Memorial**. Asimismo, hemos entrado en el capital social del **Grupo Prever**, iniciando así nuestra participación activa en la prestación de servicios funerarios en Colombia.

En tercer lugar, 2018 ha contribuido a fortalecer nuestro negocio de Vida y Pensiones mediante la adquisición, en el mes de junio, del 50%

01. CARTA DEL PRESIDENTE



del capital social de **Pelayo Vida**. Como es sabido, **Pelayo** es uno de nuestros socios de referencia desde hace más de una década. Gracias a este nuevo paso, lo es aún más, pues ampliamos nuestra relación mutua. Asimismo, otro hito importante en la historia del Grupo ha sido el nacimiento de **Santalucía Asset Management** como resultado de la fusión de las anteriores gestoras del Grupo.

Como todos esos pasos evidencian, el **Grupo Santalucía** está en un importante proceso de transformación. Ese proceso lo estamos haciendo con fidelidad a un fundamento central en nuestra existencia: nuestra vocación de protección y servicio a nuestros clientes. Nuestro actual modelo de negocio está centrado en lo que estuvo siempre: en los clientes. *Somos personas que cuidamos de personas.* No hace falta decir que eso supone un orgullo para nosotros.

A ese legítimo orgullo hay que añadir algunos otros datos más cualitativos, pero no menos relevantes. **Ballesol** ha sido reconocida en 2018 como *Empresa Solidaria* por su contribución a mejorar la calidad de vida de los más necesitados y desfavorecidos. **International SOS España** recibió el *Premio Stela* otorgado por la Fundación Síndrome de Down de Madrid, y hemos contado con la participación de *más de 200 empleados voluntarios* del Grupo que han ofrecido desinteresadamente su tiempo y esfuerzo para llegar de forma directa y solidaria a quienes más lo necesitan. Desde 2013 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A través del plan "Comprometidos con el Entorno", el **Grupo Santalucía** está alineado con la iniciativa de Naciones Unidas que establece 17 objetivos de desarrollo sostenible (conocidos como ODS) y ha identificado los aquellos en los que su actividad tiene impacto directo. Estamos también comprometidos con la agenda 2030 de Naciones Unidas y con el logro de esas metas sociales.



Somos personas
que cuidamos de
personas.

Nada de lo que he mencionado hasta ahora sería posible sin el compromiso, profesionalidad y esfuerzo de todas las personas que, de forma directa o indirecta, trabajan para este Grupo. Quiero destacar y agradecer el compromiso, la profesionalidad y el buen hacer que todos ellos demuestran cada día, incluso en circunstancias difíciles de mercado. Creo que es también importante destacar que el 82% de los empleados que han participado en la última encuesta de clima, realizada en 2018, afirma sentirse orgulloso de trabajar en el **Grupo Santalucía**. También nosotros, como Grupo, estamos orgullosos de su profesionalidad. Otra pieza clave en nuestros resultados son los mediadores, que nos permiten llegar a los clientes y transmitir nuestra primera señal de identidad: la cercanía. Gracias a más de 2.500 mediadores somos capaces de ofrecer a los ciudadanos españoles nuestra propuesta de valor. Seguiremos trabajando para asegurar que cada cliente pueda acceder a nuestra propuesta de valor cuándo y cómo desee.



Estamos convencidos de contar con el mejor equipo y con una estrategia adecuada para alcanzar los ambiciosos objetivos fijados en el **Plan Estratégico Transforma 2020**. Durante el próximo año seguiremos trabajando en las tres líneas que han determinado nuestro rumbo en los últimos años:

- Continuar con nuestro proceso de transformación para poder responder a los cambios que se vayan produciendo en el entorno.
- Perseverar en la senda de crecimiento eficiente, focalizando adecuadamente nuestros esfuerzos.
- Aumentar nuestra diversificación: geográfica, de negocio y de fuentes de crecimiento.

01. CARTA DEL PRESIDENTE



Todo esto me lleva a hacer una reflexión final. Creo que **Santalucía** ha demostrado un año más una cualidad que ha sido constante a lo largo de sus ya casi 100 años de existencia: su capacidad de adaptación a los tiempos, que han sido muy distintos y diversos. Esa adaptación solo ha sido posible gracias a un sensato espíritu de transformación y renovación. Nuestra empresa nunca se ha conformado, no se ha entregado a la comodidad de los éxitos alcanzados ni a la autocomplacencia, tan dañina. Con ese mismo espíritu vamos a seguir afrontando el futuro. Que no será fácil, como tampoco lo ha sido el pasado. Una empresa es un propósito permanente de emprendimiento, es decir, de renovación interna y externa. Y existe para solucionar problemas y satisfacer necesidades de los ciudadanos y de la sociedad. El sentido de una empresa es servir a esos ciudadanos con el fin de facilitarles y mejorarles la vida, y hacerla más segura y tranquila. Eso nos obliga a buscar, siempre de nuevo, el rumbo adecuado y a ir introduciendo sensatamente las variaciones que sean necesarias para ofrecer soluciones de calidad y de excelencia a quienes las necesitan. Ese ha sido siempre el sentido de nuestra existencia y lo seguirá siendo. Una misión que nunca ha sido sencilla, ni creo que lo sea nunca. Pero, por eso mismo, es cada vez más imprescindible y meritoria.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a todas y cada una de las empresas que hacen posible, año tras año, que sigamos creciendo y manteniendo una sólida reputación y un servicio excelente. A **Albia** por el apoyo que prestan a las familias en los momentos más difíciles; a **Accepta** por estar disponible las 24 horas del día, 365 días del año; a **Ballesol** por su compromiso, respeto y cariño en el cuidado de nuestros mayores; a **International SOS España** por llevar





nuestra protección a muchos lugares del mundo; a **Iris Assistance** por hacer realidad nuestra promesa de servicio; a **GIH** por su fiabilidad y profesionalidad; a **PC Amigo** por su cercanía y capacidad a la hora de solucionar problemas técnicos a nuestros clientes; a la **Red de Mediación** por ser el motor que mueve esta gran maquinaria; a **Santalucía Asset Management** por ampliar nuestra oferta de soluciones; a **Temppo** por ayudarnos a explorar nuevos horizontes; a **Santalucía Desarrollo Internacional** por abrir nuevos caminos más allá de nuestras fronteras; y a todo el **Negocio Asegurador** (**Santalucía Seguros, SOS Seguros, Santalucía Vida y Pensiones, Santalucía Servicios Compartidos, Unicorp Vida y Pelayo Vida**) por generar y ofrecer las mejores soluciones de protección. Finalmente, a **nuestros clientes**, a quienes debemos todo lo que somos, también les quiero trasladar mi agradecimiento por seguir confiando en nosotros.

Muchas gracias a todos.

Carlos J. Álvarez Navarro

Presidente de Santalucía

02

INFORME ANUAL INTEGRADO
2018

El Grupo

SANTALUCÍA HOY

PRINCIPALES
MAGNITUDES



EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES

- 16 Evolución del Grupo y sus negocios
- 19 Ámbitos de actuación
- 22 Estructura organizativa
- 24 Principales magnitudes
- 28 Desarrollo internacional
- 31 Contexto económico y marco regulatorio



2.1 EVOLUCIÓN DEL GRUPO Y SUS NEGOCIOS

El Grupo Santalucía, que tiene como origen y matriz a Santalucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, es un grupo empresarial especializado en la **protección familiar**.

La misión del Grupo es ofrecer a los clientes productos y servicios de calidad y adecuados a sus necesidades de protección buscando siempre la excelencia en toda la cadena de servicio.

El Grupo nace en 1922 y en sus 97 años de trayectoria empresarial ha ido transformando su modelo de negocio a las nuevas realidades de cada época, con el fin de ofrecer a sus clientes una oferta integral de protección. Para conseguirlo, el Grupo ha llevado a cabo un proceso de diversificación de los productos y mercados en los que opera.

Los **hitos principales** en la historia del Grupo son:





Los **acontecimientos principales de 2018**, fundamentalmente relacionados con el desarrollo nacional e internacional del Grupo, han sido:

Nacional

- Nace **Santalucía Asset Management** como resultado de la fusión de las dos gestoras del **Grupo Santalucía**.
- En el mes de junio adquirimos el 50% del capital social de **Pelayo Vida**. Desde hace más de 10 años, Pelayo es uno de nuestros socios de referencia. En el ramo de Autos distribuimos sus productos gracias a un acuerdo de cesión de red, y ellos distribuyen dos de nuestros seguros de Asistencia y Decesos. Ahora, gracias a este nuevo paso, extendemos y fortalecemos nuestra relación mutua.
- Asimismo, durante este ejercicio se han firmado importantes **acuerdos de distribución a nivel nacional**. El firmado con **Eurocaja Rural** para la distribución de seguros de **Santalucía** a través de toda su red comercial, y el acuerdo firmado con **Unimediación**, del **Grupo Unicaja Banco**, para la distribución en la red de Unicaja Banco y España Duero de dos de nuestros seguros de decesos. Ambos acuerdos cumplen el propósito de fortalecer la estrategia de diversificación de canales de distribución del negocio asegurador del **Grupo Santalucía**.

Internacional

- A nivel internacional, en 2018 hemos entrado en el negocio funerario de México mediante la adquisición de una participación significativa de **Aeternitas Memorial**, como primer paso para desarrollar allí una red de prestación de servicios funerarios. La alianza ha sido establecida a través de **Santalucía Desarrollo Internacional**, plataforma del Grupo para canalizar e impulsar nuestra estrategia internacional. Adicionalmente, se han establecido las bases de un acuerdo marco que permita una senda de crecimiento orgánico en dicho país.

02. EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



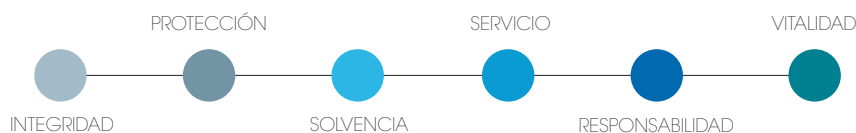
- Asimismo, en Colombia, el **Grupo Santalucía** y la **Fundación Social**, a través de una sociedad conjunta, han llegado a un acuerdo con los accionistas del **Grupo Prever** para la adquisición de una participación significativa de dicho grupo funerario, uno de los principales de Colombia. Con esta adquisición, el **Grupo Santalucía** y la **Fundación Social** hemos iniciado nuestra participación activa en la prestación de servicios funerarios en Colombia de la mano de un grupo de primer nivel. La inversión en un operador colombiano nos permitirá trasladar nuestra experiencia de casi cien años en la prestación de servicios funerarios, desarrollar nuevas inversiones e introducir nuevos productos y servicios de alto valor añadido en un mercado que presenta gran potencial de crecimiento, así como reforzar nuestro objetivo de desarrollo internacional.



Todos estos hitos han llevado a que, en la actualidad, el **Grupo Santalucía** sea uno de los principales grupos aseguradores españoles, compuesto por una serie de empresas que operan en el **negocio asegurador, asistencial, de gestión de activos, y de operaciones y prestación de servicios** y todas ellas unidas por el objetivo común de ofrecer a los clientes del Grupo un servicio 360°.

Estos hitos han llevado al **Grupo Santalucía** a ser un referente en el sector asegurador español.

El **Grupo Santalucía** trabaja para alcanzar su misión utilizando como guía de actuación los Valores de su empresa matriz, que son fiel reflejo de su compromiso con clientes, empleados y con las sociedades en las que operan:





2.2 ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Negocio Asegurador

Incluye el desarrollo y distribución de seguros para la protección del ámbito familiar, focalizando las actuaciones en los ramos de Asistencia y Decesos, Hogar, y en el desarrollo de productos para la gestión del ahorro de las familias:



- Compañía Aseguradora origen y matriz del Grupo.
- Más de 96 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Líderes nacionales en el Ramo de Asistencia y Decesos, 5º Aseguradora en el ranking de Seguros de Hogar con casi un millón de viviendas aseguradas.



- Especialistas en Seguros de Vida, Vida y Ahorro-Inversión, y Planes de Pensiones. Realiza la distribución de sus productos a través de mediadores de seguros profesionales y acuerdos institucionales.



- Proveedor líder mundial de servicios de asistencia médico-sanitaria a nivel internacional y asistencia en viaje.



- Aseguradora que gestiona Seguros de Vida y Ahorro-Inversión, y Planes de Pensiones con canal de distribución Bancaseguros.



- Aseguradora especializada en Seguros de Vida y Ahorro-Inversión, y Planes de Pensiones.



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

02. EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



Negocio Asistencial

Incluye varios tipos de empresas de asistencias dedicadas a la gestión de residencias geriátricas para la tercera edad, prestando tanto atención residencial en sus propios centros como atención domiciliaria. También incluye empresas de gestión integral de servicios funerarios, así como de prestación de servicios de valor añadido a la población senior:

- Líder en gestión de Residencias Geriátricas para la tercera edad.



- Grupo de referencia a nivel nacional en la gestión integral de Servicios Funerarios.



- Empresa especializada en productos y servicios de valor añadido para la población senior.



Negocio de Gestión de Activos

El Negocio de Gestión de Activos del **Grupo Santalucía** se realiza a través de su gestora **Santalucía Asset Management**.

- Gestora de activos orientada a generar rentabilidades consistentes en el largo plazo y con riesgo controlado. Dentro de su catálogo de productos y servicios cuenta con una amplia oferta de Fondos de Inversión, así como Servicios de Gestión discrecional de carteras y mandatos de Gestión de Planes de Pensiones.



Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios

Incluye una amplia oferta de servicios de distinta índole: gestión del Contact Center de los clientes de la Aseguradora, tramitación de siniestros, asistencia informática global, servicios de gestión contable y fiscal, y administración de personal.



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



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



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



- Asistencia y soporte informático global para particulares y colectivos, tanto a compañías del Grupo Santalucía como a terceros.



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



2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En los últimos años, el Grupo ha ido cambiando su estructura organizativa para adaptarse a la nueva realidad tanto de la compañía como del mercado.

El gobierno del **Grupo Santalucía** descansa en el Consejo de Administración de Santa Lucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, 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 • *Clotilde Álvarez Calvo*

Consejero Director General • *Andrés Romero Peña*

Consejero Vocal • *Jesús Priego García*

Consejero Vocal • *Luis Rivera Novo*

(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)

Consejero Vocal • *Luis Alberto Mañas Antón*

(Presidente de la Comisión de Auditoría y Control)

Letrado Asesor del Consejo • *Manuel Gil Díez-Conde*



Comité Ejecutivo:

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

- Director General • *Andrés Romero Peña*
- Director General Financiero • *José Manuel Jiménez Mena*
- Director General de Negocio • *Carlos Lorenzo Romero*
- Director General de Negocio de Vida y Pensiones • *Rodrigo Fernández-Avello García-Tuñón*
- Director General de Personas, Organización y Comunicación • *Juan Manuel Rueda Martín*
- Director General de Operaciones y Tecnología • *Rubén Muñoz Fernández*
- Director General de Supervisión y Gestión de Riesgos • *Fernando Pablo Moreno Gamazo*
- Director General de Desarrollo Corporativo e Internacional • *José Luis Ruiz Bellew*



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



2.4 PRINCIPALES MAGNITUDES

2018 ha sido un ejercicio económico caracterizado por un entorno de bajos tipos de interés y una fuerte competencia por captar el ahorro de las familias. Los fenómenos meteorológicos han supuesto un incremento de la siniestralidad.

En ese contexto, las principales magnitudes de negocio del Grupo Santalucía son las siguientes:

RESULTADOS	2018 (Cifras en millones de euros)	VARIACIÓN 18/17
Ingresos Consolidados	3.314,7	56,7%
Primas imputadas consolidadas (Vida y No Vida)	2.562,2	54,3%
Ingresos Financieros	544,0	105,0%
Ingresos Participaciones	208,5	10,4%
Resultado*	118,6	-6,9%

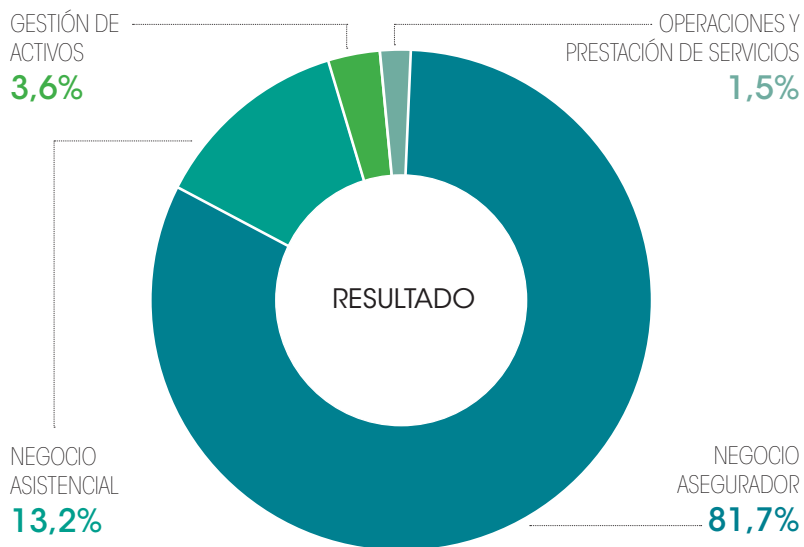
*Consolidado después de impuestos.

El ingreso consolidado del **Grupo Santalucía** asciende, a cierre de 2018, a **3.314,7 millones de euros**, compuesto por las primas imputadas procedentes del negocio asegurador, el resultado financiero procedente de las inversiones financieras, inmuebles e inmovilizado material, así como por el ingreso de las participaciones en empresas del Grupo.





La aportación al resultado de cada uno de los negocios del **Grupo Santalucía** es la siguiente:



RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE	VARIACIÓN 18/17
Ratio combinado No Vida	95,9 %	0,4 p.p
Ratio Siniestralidad No Vida	62,3 %	-0,3 p.p
Ratio Gastos No Vida	33,6 %	0,7 p.p

02. EL GRUPO SANTALUCIA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



Nº DE EMPLEADOS POR NEGOCIO A CIERRE	2018
Actividad Aseguradora y Complementaria ¹	1.426
Gestión y Prestación de Sinistros ²	1.550
Otros Servicios ³	5.360
TOTAL	8.336

1 Incluye: Santalucía Seguros, Santalucía Vida y Pensiones, Unicorp Vida, SOS Seguros, SOS Assistance, Pelayo Vida, Santalucía Servicios Compartidos, GIH, PC Amigo, Temmpo.

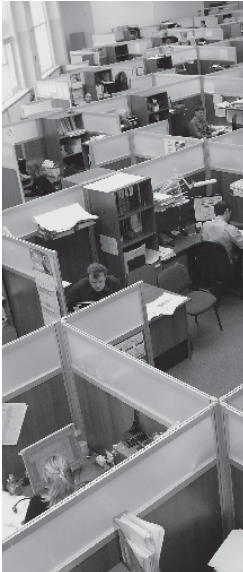
2 Incluye: Iris Assistance y Albia.

3 Incluye: Ballesol y Accepta.

BALANCE	2018 (Cifras en millones de euros)	VARIACIÓN 18/17
Activos Totales	12.097,9	3,69%
Activos Gestionados en Balance	10.621,6	4,4%
Provisiones Matemáticas Vida	6.143,6	8,3%
Provisiones de Decesos	2.033,3	9,6%



Reforzamos nuestros fondos propios para una mayor estabilidad que garantice la mejor protección al asegurado.



Como es habitual en el **Grupo Santalucía**, continuamos con la política de reforzamiento de nuestros fondos propios, con la voluntad de lograr una mayor estabilidad y garantizar la adecuada protección de los asegurados.

Nuestro principio de actuación empresarial ha sido siempre la solvencia. Esa solvencia ha sido reconocida en 2018 por **AM Best**, quien elevó la calificación de fortaleza financiera (FSR) de Santalucía, empresa matriz del Grupo, desde "A-" (Excelente) a "A" (Excelente) con perspectiva estable, así como la calificación crediticia de emisor a largo plazo (ICR), pasando de "a-" hasta "a", también con perspectiva estable.

FONDOS PROPIOS	2018 (Cifras en millones de euros)	VARIACIÓN 18/17
Fondos propios	1.402,4	4,4%



2.5 DESARROLLO INTERNACIONAL

El **Grupo Santalucía** es uno de los principales operadores en el mercado asegurador y asistencial español, del que obtiene la mayor parte de sus ingresos. En su último Plan Estratégico, el Grupo definió un modelo de desarrollo internacional que permitiese la apertura a nuevos mercados.

El modelo de internacionalización del Grupo se fundamenta en el desarrollo de acuerdos y alianzas que permitan la exportación a otros países de la propuesta de valor del **Grupo Santalucía** en tres líneas de actividad en las que puede aportar conocimiento, experiencia y ventajas competitivas diferenciales:

- 1 El Seguro de Decesos.
- 2 La prestación de Servicios Funerarios.
- 3 Cuidado del Mayor.

Presencia Internacional Grupo Santalucía

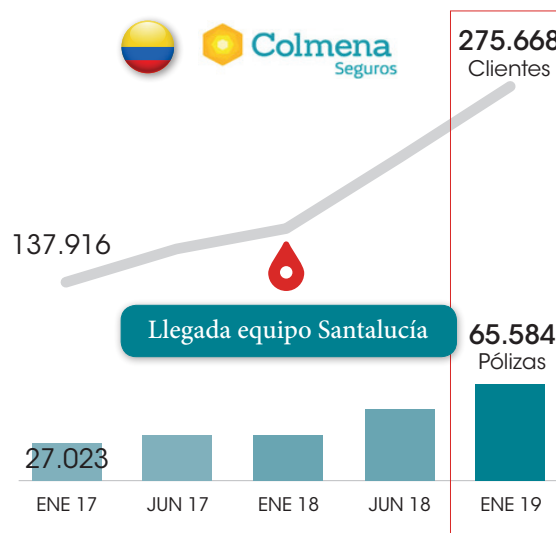
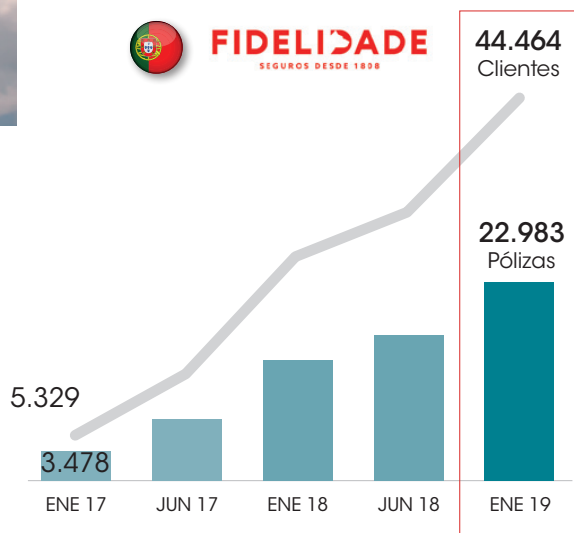


Portugal

Desde 2016, el Grupo Santalucía mantiene una alianza con Fidelidade, aseguradora líder en Portugal, para el desarrollo conjunto de Seguros de Decesos y la prestación de servicios funerarios en ese país.

Colombia

En 2017 se estableció un acuerdo con el Grupo Fundación Social para la distribución de seguros de Decesos y Asistencia a través de su aseguradora, Colmena Seguros.



En 2018 el Grupo Santalucía y el Grupo Fundación Social llegan a un acuerdo, con los accionistas del Grupo Prever, uno de los principales de Colombia, para la adquisición de una participación significativa de dicho grupo funerario. Con esta adquisición iniciamos nuestra participación activa en la prestación de servicios funerarios en dicho país.

02. EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



México



Desde 2015, **Ballesol** tiene presencia en este país a través de una alianza con el **Grupo Presidente**, desarrollando residencias de excelente calidad para la tercera edad.

En 2018, el **Grupo Santalucía** entró en el negocio funerario de **México** mediante la adquisición de una participación significativa de **Aeternitas Memorial**, como un primer paso para desarrollar allí una red de prestación de servicios.

Argentina



El Grupo está presente en Argentina en la prestación de servicios funerarios a través de **Funarg** y en la distribución de Seguros de Dece-
sos a través de **Santalucía Argentina**.



Nuestro modelo de desarrollo internacional nos permite
la apertura a nuevos mercados.



2.6 CONTEXTO ECONÓMICO Y MARCO REGULATORIO

Contexto Económico

El crecimiento de la economía mundial en 2018 fue del 3,7%. Estados Unidos abanderó el crecimiento de las economías avanzadas registrando un aumento del 2,9%. Dentro de las economías emergentes y en desarrollo —que crecieron en conjunto un 4,5%— China creció a un ritmo del 6,6% en ese mismo año.

La Eurozona experimentó un crecimiento del 2,1% frente al 2,4% del año anterior. Italia, Francia y Alemania fueron las economías de la Eurozona con mayor desaceleración. España creció a un ritmo superior al del resto de países de la Eurozona, con un avance interanual del PIB del 2,5%.

En consonancia, la tasa de paro volvió a reducirse en 2018, situándose en el 14,6%, dos puntos por debajo del registro del año anterior y cuatro puntos inferior a la de 2016. No obstante, en España la tasa de paro sigue muy por encima de la media de la Eurozona, que se sitúa en el 7,9%, según Eurostat.

La economía mundial continúa en expansión, aunque se perciben claros síntomas de ralentización para los próximos dos años. El FMI proyecta una desaceleración de la economía mundial durante el próximo año.

Los principales riesgos a la baja de estos pronósticos se centran en las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y las condiciones

02. EL GRUPO SANTALUCIA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



financieras más restrictivas que podrían provocar un deterioro mayor de la actitud frente al riesgo. El Brexit y la inestabilidad política en Europa son también acontecimientos que pueden presionar a la baja el crecimiento.

Según las previsiones del Fondo Monetario Internacional, la debilidad observada en el segundo semestre de 2018 persistirá en los próximos trimestres, por lo que se estima que el crecimiento mundial baje a un 3,3% en 2019, para repuntar ligeramente al 3,6% en 2020.

Se espera que en Estados Unidos el crecimiento baje al 2,3% en 2019 y al 1,9% en 2020. Se prevé también una desaceleración de la economía china hasta el 6,3%, debido a la influencia combinada del necesario endurecimiento de las regulaciones financieras y a las tensiones comerciales con Estados Unidos.

Se estima que en los dos próximos años, el crecimiento en América Latina repunte desde el 1,0% de 2018 hasta el 1,4% de 2019, e incluso hasta un 2,4% en 2020. Se han revisado a la baja los crecimientos en esa zona por la fuerte contracción que se espera en la economía de Venezuela, y por la revisión a la baja de la economía de México por una previsible reducción de la inversión privada.

En la zona Euro se prevé que el crecimiento se modere del 1,8% en 2018 al 1,6% en 2019 y 1,7% en 2020. Los países de la Eurozona con mayores revisiones a la baja son Alemania, Italia y Francia.

La economía española también se desacelerará, pero mantendrá un ritmo de crecimiento superior al de la Eurozona. Se estima un crecimiento del PIB en 2019 del 2,2% y del 1,9% en 2020.

La evolución estimada del entorno económico —crecimiento, aunque



Se prevén crecimientos moderados en la zona Euro.



con una posible desaceleración— favorece el desarrollo del mercado asegurador. Mercado que representa la mayor parte de la actividad del **Grupo Santalucía**. Este crecimiento del negocio asegurado será de mayor intensidad en aquellos mercados en los que aún se cuenta con una reducida tasa de penetración y que por eso ofrecen interesantes potenciales de crecimiento. La estrategia de Internacionalización del **Grupo Santalucía** busca aprovechar esos potenciales para fortalecer el progreso del Grupo en su conjunto.

Marco Regulatorio

Santa Lucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, como matriz del Grupo, está sometida a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio. Además, como sociedad dominante de un grupo consolidado, está sometida a las siguientes normas:

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Normas contables que regulan la actividad aseguradora.

Entre las **novedades legales más relevantes** que han entrado en vigor a lo largo del ejercicio, podemos destacar especialmente el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de

02. EL GRUPO SANTALUCIA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES



estos datos (RGPD), y su correspondiente trasposición al ordenamiento jurídico español, a través de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). La nueva legislación en materia de protección de datos ha tenido un **impacto transversal en la organización** y ha requerido la adopción de medidas adicionales, tanto técnicas como organizativas, destinadas a garantizar la **seguridad de los datos de nuestros clientes** y el ejercicio de los nuevos derechos reconocidos en dicha normativa.

Por lo que respecta al sector asegurador, también hay que destacar:

- La entrada en vigor del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los **productos de inversión minorista** vinculados y los **productos de inversión basados en seguros (PRIIP's)**.
- La finalización del plazo de adaptación de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la **distribución de seguros (IDD)** y la aplicación de sus reglamentos de desarrollo (Reglamento Delegado (UE) 2017/2358, Reglamento Delegado (UE) 2017/2359 y Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469).
- La publicación de la Resolución de 31 de mayo de 2016, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se aprueban los recargos en favor del Consorcio de Compensación de Seguros en materia de seguro de **riesgos extraordinarios** a satisfacer obligatoriamente por los asegurados, la cláusula de cobertura a insertar en las pólizas de seguro ordinario y la información a facilitar por las entidades aseguradoras relativa a las pólizas incluidas en el régimen de cobertura de los riesgos extraordinarios.





Finalmente, también podemos señalar la publicación de otras novedades con diferente nivel de impacto en nuestra actividad, entre las que cabe citar a modo de ejemplo:

- La Ley 4/2018, de 11 de junio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).
- El Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- El Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- El Real Decreto 1461/2018, de 21 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, en materia de deducciones en la cuota diferencial por circunstancias familiares, obligación de declarar, pagos a cuenta, rentas vitalicias aseguradas y obligaciones registrales.

03

Modelo de

NEGOCIO Y ESTRATEGIA



INFORME ANUAL INTEGRADO
2018

● MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

- 38 Modelo de negocio
- 46 Estrategia
- 50 Perspectivas y retos de futuro



3.1 MODELO DE NEGOCIO DE NEGOCIO

Desde su fundación en 1922, **Santalucía Seguros** —matriz y origen del **Grupo Santalucía**— ha querido siempre dar respuesta a las necesidades de protección que tienen las familias con el propósito de contribuir a mejorar su bienestar y, como consecuencia, mejorar la vida de los ciudadanos.

A partir de ese fundamento se ha ido desarrollando **Santalucía** hasta llegar a ser el Grupo que hoy es, basando su modelo de negocio en los siguientes pilares:



Solvencia y cercanía.

Un modelo de negocio basado en cinco pilares



PILAR 1. SOLVENCIA

En la actual coyuntura de mercado, y para acometer los planes de crecimiento y diversificación de negocios incluidos en el Plan Estratégico del Grupo, es imprescindible contar con una fortaleza financiera que garantice un crecimiento sostenido en el tiempo y que genere valor a todos los grupos de interés, posibilitando el cumplimiento de nuestros compromisos con ellos.

En 2018, el Ratio de Solvencia de **Santalucía**, origen y matriz del Grupo, ha sido del 260,5%. Esto nos ha permitido aprovechar las oportunidades de negocio que han surgido y, sobre todo, nos permite ofrecer a nuestros clientes la garantía y seguridad de estar respaldados por uno de los principales grupos empresariales de España.

En el ejercicio 2018 la agencia de rating AM Best ha mejorado nuestro rating de Fortaleza Financiera de A- a A (Excelente) con perspectiva estable, al igual que la nota de crédito a largo plazo, que pasa de 'a-' a 'a'. Según AM Best, estos ratings reflejan la fortaleza del balance de la Compañía, su buen comportamiento operativo, su perfil de negocio neutral y su adecuada gestión integral de riesgos. Las mejoras en las calificaciones, que vienen apoyadas por la incorporación en el ejercicio anterior de una parte de los Negocios de Vida y Pensiones de AVIVA en España, se ha traducido "en un mejor y más estable desempeño operativo".

La sólida trayectoria de resultados técnicos, que provienen principalmente de Decesos —ramo en el que tenemos una posición de liderazgo en el mercado— avala los resultados del negocio asegurador del Grupo. El crecimiento en el negocio de Vida proporciona al Grupo una oferta de productos más equilibrada y una mayor capacidad de distribución a través del canal bancaseguros y del canal mediado, variantes que contribuyen de manera determinante a reforzar la rentabilidad global del Grupo.



Nuestra solvencia hace que nuestros clientes se sientan respaldados por uno de los principales Grupos aseguradores nacionales.



PILAR 2. VOCACIÓN DE SERVICIO

Como se recoge en el fundamento, misión y valores, el **Grupo Santalucía** aspira a prestar sus servicios con los más altos niveles de calidad. La excelencia en la calidad de servicio está en el ADN del Grupo y constituye una de sus principales ventajas competitivas, siendo líder de mercado en este aspecto.

Desde sus orígenes, el modelo de negocio de **Santalucía** se basó en una concepción diferencial: en la idea de *prestación de servicios* del Seguro y no en la idea *indemnizatoria tradicional*, concepción que hemos trasladado, a lo largo de nuestra historia, a todos los ramos comercializados en el negocio asegurador y también al resto de los negocios de nuestro Grupo, siempre con la idea de garantizar la excelencia en la calidad de servicio y llevar esta vocación de servicio a otros ámbitos de protección familiar.

Esta concepción y vocación de servicio resultan de vital importancia en el actual entorno en el que la experiencia cliente lo decide y lo marca todo. El posicionamiento del Grupo en este aspecto es privilegiado y permite afrontar los retos de servicio al cliente en el entorno digital. El Grupo, a través de su estrategia de transformación, está trasladando sus estándares de servicio tradicional a dicho entorno, algo que cada vez demandan más los clientes.

PILAR 3. RIGOR

Uno de los objetivos prioritarios para la Compañía es contar con los mecanismos internos de supervisión y control necesarios para una gestión sana y prudente, que garanticen el cumplimiento de las





normas y estándares aseguradores y refuercen el rigor técnico y actuarial en todos los niveles de gestión de la Aseguradora. Este rigor técnico en la gestión es garantía de futuro de la actividad y hace posible ofrecer un servicio de calidad y disponer de los recursos necesarios para la ejecución de nuevos proyectos.

Este rigor va más allá de los límites puramente técnicos y forma parte del modelo de negocio del **Grupo Santalucía**, que promueve y fomenta la aplicación de los más altos estándares de rigor ético con el fin de cumplir los compromisos con todos los grupos de interés del Grupo.

PILAR 4. OFERTA INTEGRAL

Para cubrir las principales necesidades de protección de los ámbitos de actuación del **Grupo Santalucía**, se ha desarrollado una oferta integral en la que se incluyen los distintos negocios del Grupo: asegurador, asistencial y de gestión de activos principalmente. Los clientes del **Grupo Santalucía** pueden acceder a esta completa oferta a través de las distintas marcas de la Compañía.

NO VIDA	VIDA	GESTIÓN DE ACTIVOS	ASISTENCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Decesos • Hogar • Comunidades • Empresas • Salud • Accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo • Ahorro <ul style="list-style-type: none"> • Unit Linked • PIAS • SIALP • Rentas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de Inversión • Planes de Pensiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Funerarios • Cuidado del Mayor

03. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA



Complementariamente, el **Grupo Santalucía** ha firmado distintos acuerdos con empresas líderes en sus sectores con el fin de completar la oferta integral a los clientes, y ofrecer nuestros servicios en otros mercados:





- A través de **Sanitas**, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de acceder a los servicios de una empresa líder en seguros de salud, con el cuadro médico más completo y prestigioso del mercado. Además, Sanitas distribuye a través de su red varios de nuestros seguros de Decesos.



- **Santalucía** comercializa, desde hace más de 10 años, los seguros de automóviles de **Pelayo**. Desde 2016 **Pelayo** pone a disposición de sus clientes los seguros de Asistencia Senior a Prima Única y el seguro de Asistencia Familiar iPlus de **Santalucía**.



- La alianza con **Fidelidade**, líder en el sector asegurador portugués, está vigente desde finales de 2016 y consiste en desarrollar conjuntamente un Seguro de Decesos en Portugal. **Fidelidade** tiene la mayor red comercial de dicho país.



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



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



- Desde 2015 operamos en México, en el segmento de Mayores, a través de **Ballesol**, con una alianza con el **Grupo Presidente**. A finales de 2016 se inauguró la residencia de personas mayores *Ballesol Querétaro*, ubicada en esa ciudad. El acuerdo alcanzado entre **Ballesol** y el **Grupo Presidente** contempla la apertura de cinco residencias hasta 2025.



- En 2018 firmamos un acuerdo con el operador de bancaseguros del Grupo Unicaja Banco, **Unimediación**, para la distribución, a través de la red de Unicaja Banco y EspañaDuro, de dos de nuestros Seguros de Decesos. Se amplía así la alianza alcanzada el pasado ejercicio entre **Santalucía** y el Grupo Unicaja Banco en Seguros de Vida y Pensiones.

03. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA



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



- Existe también un acuerdo de reaseguro con **Santander Generales** (Joint Venture entre Banco Santander y Aegón) para la cobertura del producto de Decesos a prima única que comercializa dicha entidad mediante su red de oficinas bancarias.



- **Santalucía** y **Eurocaja Rural** firman un acuerdo para la distribución de seguros. **Eurocaja Rural** distribuirá los seguros de **Santalucía** en toda su red comercial, que cubre Castilla-La Mancha, Madrid, Ávila, Alicante y Valencia.

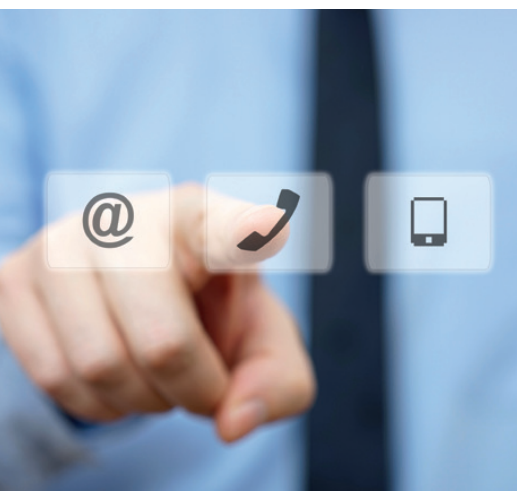
PILAR 5. OMNICANALIDAD

Fieles a nuestra vocación de servicio, el **Grupo Santalucía** cuenta con una amplia red de canales de distribución que permite acceder a los clientes, como quieran y cuando quieran, a la amplia gama de soluciones de protección del Grupo.

Para hacer frente al reto de la digitalización y cumplir con los objetivos estratégicos de diversificación de canales, el Grupo está haciendo un esfuerzo importante en desarrollar nuevos canales que favorezca el acceso a los clientes.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

AGENCIAS Y MEDIADORES: Distribuimos los productos del negocio asegurador y de gestión de activos a través de una amplia red de más de 2.500 Agencias y Mediadores, 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.



Nuestro modelo de negocio nos permite adaptarnos a las nuevas realidades del mercado

CORREDORES: Contamos con más de 1.000 corredores.

BANCASEGUROS: Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco y EuroCaja Rural permiten la distribución de productos del negocio asegurador a través de una extensa y tupida red de oficinas bancarias por todo el territorio nacional.

CANAL DIRECTO: nº de usuarios nuevos en la web: + 1.330.000

Este modelo de negocio nos permite adaptarnos a las nuevas realidades del mercado que surgen como consecuencia del proceso de digitalización que está causando lo que se denomina la cuarta revolución industrial. El objetivo último de este modelo de negocio no está focalizado exclusivamente en la obtención sostenida en el tiempo de resultados económicos. El fin último es la creación de valor para todos nuestros grupos de interés, mediante la búsqueda de un crecimiento eficiente y sostenido en el tiempo, la diversificación en mercados, negocios y canales, la excelencia operativa, el rigor técnico y la gestión responsable de todos los recursos materiales e intangibles con los que cuenta la organización:

- Apostamos por un crecimiento eficiente en todos los mercados aplicando principios de gestión sostenible.
- Desarrollamos nuevos mercados, productos y canales como un método de diversificación que refuerce nuestro modelo de crecimiento y minimización de riesgos.
- Fomentamos la innovación como palanca para el desarrollo de nuevos productos y servicios y para la mejora de nuestros procesos de trabajo internos.
- Tenemos un firme compromiso con el control y gestión de nuestro impacto medioambiental.



3.2 ESTRATEGIA

En este momento, la estrategia del Grupo está marcada por el **Plan Transforma 2020**, definido por **Santalucía** como empresa matriz, que ha servido como catalizador de los planes estratégicos individuales de cada una de las empresas del Grupo.

El Plan Estratégico se estructura en tres grandes pilares que son los que han ido marcando la pauta de actuación en los últimos tres años:

PILAR 1. RENOVAR LA APUESTA EN EL NEGOCIO PRINCIPAL

Con este pilar enfocamos nuestros esfuerzos para consolidar un crecimiento rentable en Decesos, Hogar, Vida-Riesgo y Comunidades mediante nuevos productos y garantías. El objetivo es llegar a nuevos segmentos de clientes e incorporar a nuestra oferta nuevas propuestas de valor que sean coherentes con los avances que se están produciendo en los distintos nichos de mercado.

Algunos de los logros alcanzados durante el ejercicio 2018 en este pilar son:

- Lanzamiento del producto Asistencia Global para Jóvenes orientado a menores de 40 años y que incluye la garantía de Decesos dentro del conjunto de coberturas de asistencia.
- Inclusión de la garantía Farmacogenética en el Ramo de Decesos, una garantía que ofrece un test genético al asegurado para personalizar su tratamiento oncológico, consiguiendo así un mayor valor añadido para el cliente.



PILAR 2. CREAR NUEVOS MOTORES DE CRECIMIENTO



Este pilar se ocupa de buscar nuevas fuentes de crecimiento a través de tres vías principales: el desarrollo del canal bancaseguros, la evolución del modelo de distribución mediada de Vida, y el desarrollo internacional de los negocios (Seguros de Decesos y Servicios Funerarios). De esta forma conseguimos una diversificación en líneas de negocio, canales y mercados, y eso se traduce en un crecimiento más eficiente y sostenible para generar valor a todos nuestros grupos de interés.

Algunos logros relevantes en este pilar han sido:

- En 2018 hemos consolidado los acuerdos de bancaseguros ya existentes con Banco Santander, Evo Banco y Unicaja Banco.

Asimismo, durante este ejercicio se han firmado importantes acuerdos de distribución a nivel nacional. El firmado con Eurocaja Rural para la distribución de seguros de hogar de **Santalucía** a través de su red comercial, y el acuerdo firmado con Unimediación, del Grupo Unicaja Banco, para la distribución en su red comercial de dos de nuestros seguros de decesos en sus modalidades de Decesos Prima Periódica y Decesos Prima Única. Ambos acuerdos cumplen el propósito de fortalecer la estrategia de diversificación de canales de distribución del negocio asegurador del **Grupo Santalucía**.

- Respecto a la evolución del modelo de distribución mediada de Vida, durante 2018 se cerró la compra del 50% del capital social de Pelayo Vida. Durante ese ejercicio se lanzó también el Plan Estratégico de Vida, compuesto por 13 programas que incluyen 42 iniciativas, que tienen como horizonte el aumento del BAI del Negocio Vida y Pensiones entre los años 2019-2021.
- A nivel de Desarrollo Internacional se han consolidado las alianzas ya existentes en aquellos países en los que el **Grupo Santalucía** tiene presencia: Portugal, Colombia, México, a la vez que se siguen analizando oportunidades tanto en Europa como en el continente americano.



PILAR 3. DOTAR A SANTALUCÍA DE CAPACIDADES PARA COMPETIR EN EL ENTORNO DIGITAL

Las personas son un elemento crucial para cualquier organización y lo son más para el **Grupo Santalucía** en un momento de transformación como el que se está viviendo actualmente. Por eso, es preciso dotar a la Compañía de las capacidades humanas y tecnológicas que le permitan competir en el nuevo entorno digital.

Algunos de los logros en este pilar han sido:

- Durante 2018 se ha avanzado en la **digitalización de operaciones, canales y datos**:
 - **Registro único de clientes y visión 360°**, que permite aumentar la fiabilidad de los datos de cliente, mejorar los tiempos y la calidad en la atención al cliente y la utilización de modelos analíticos que se traduzcan en una mejora en nuestra propuesta integral de valor.
 - Se ha avanzado en la **digitalización de algunos de los procesos**, como la gestión de siniestros a través de la app **iHogar Santalucía**, cuyo uso por los clientes ha aumentado respecto al año anterior. Durante este ejercicio se ha trabajado también en la planificación y el desarrollo de nuevas evoluciones de esta app para ofrecer más servicios a nuestros clientes.
 - Implantación de la **biometría de voz para la identificación de clientes** en el Contact Center de **Santalucía**. Con esta implantación **Santalucía** se ha convertido en la primera compañía aseguradora de España en poner este servicio a disposición del cliente.



Santalucía ha sido la primera compañía aseguradora en utilizar la biometría de voz como medio de identificación del cliente



- Se ha seguido trabajando en **proyectos destinados a mejorar los tiempos de respuesta** en todo el proceso de contratación, utilizando para ello las últimas tecnologías disponibles, como el proyecto de **Seguros Precotizados** de Hogar y de Decesos, por el que se incluye una cotización previa del Seguro de Hogar y/o del Seguro de Decesos en las oportunidades de venta a clientes que no disponían de estos productos.
- Algunas de las **iniciativas estratégicas** implantadas destinadas a impulsar una **renovación cultural y organizativa** adecuada a las características del nuevo entorno digital durante 2018 han sido:
 - **Flexibilidad laboral.** En el **Grupo Santalucía** somos plenamente conscientes de las nuevas formas de trabajo que están surgiendo en el entorno laboral, así como de la creciente necesidad de diseñar modelos que permitan conciliar la vida laboral y familiar. Por eso, se está llevando a cabo un programa piloto de teletrabajo en aquellas funciones y puestos que lo permitan, para colaborar con nuestros empleados por conseguir un mayor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares.
 - **Modelo Cultural.** Solo es posible la transformación de las organizaciones si se consigue transformar y adaptar su cultura a las nuevas necesidades del entorno. En este sentido, 2018 ha sido un año de avances importantes gracias a la realización de talleres para Directivos y Gerentes como punto de partida de un despliegue en cascada de la transformación cultural.



3.3 PERSPECTIVAS Y RETOS DE FUTURO

El **Grupo Santalucía** continuará trabajando en 2019 para afianzar su modelo de negocio en un entorno macroeconómico que mantiene su dinámica de crecimiento, aunque con signos claros de desaceleración. Nuestra actuación seguirá enfocada a la implantación del Plan Estratégico Transforma 2020, que ya ha permitido conseguir algunos de los objetivos principales establecidos, como la diversificación del negocio en productos y canales de distribución.

Nuestro foco se orientará a:

- 1 Continuar con el proceso de transformación y consolidar y mejorar el posicionamiento estratégico del Grupo en un entorno marcado por la irrupción de nuevas realidades digitales que nos exigen adaptar nuestros comportamientos y modos de trabajo.
- 2 Profundizar en la política de Crecimiento Eficiente como garantía para seguir generando valor a los diferentes grupos de interés y afianzar nuestro modelo de negocio sólido y sostenible en el largo plazo, que pasa por la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos y la búsqueda de la eficiencia operativa en nuestros procesos de gestión y servicio. La eficiencia será clave para el éxito de las organizaciones en el nuevo contexto digital.
- 3 Continuar con la prospección de nuevas oportunidades dentro y fuera de nuestras fronteras para seguir avanzando en nuestra diversificación geográfica, de negocio y nuevas fuentes de crecimiento.





Nuestro Grupo cuenta con un posicionamiento privilegiado que le permite responder a las necesidades de **protección, prevención y previsión** que surgen de las nuevas realidades de las distintas sociedades en las que estamos presentes. Nuestro propósito es seguir siendo fieles a nuestra vocación: la excelencia en nuestros servicios.

Y todo eso lo haremos en un mercado caracterizado por la rapidez en el cambio: en clientes, negocios, canales de distribución y nuevos productos.



04



●●● Evolución de

LOS NEGOCIOS



● EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

- 54 Evolución del Negocio Asegurador
- 61 Negocio Asistencial
- 64 Negocio de Gestión de Activos
- 67 Operaciones y prestación de servicios



4.1 EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO ASEGURADOR

El Sector Asegurador alcanzó en el ejercicio 2018 un volumen de primas de 64.376,8 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 1,49%, revirtiendo la caída de un 0,7% del año anterior.

La facturación de los Ramos de No Vida alcanzó los 35.382,1 millones de euros, de los que un 31,5% corresponden a Seguros de Automóviles, un 24,1% a los Seguros de Salud, un 20,5% a los Seguros Multirriesgo y un 23,9% al resto de Ramos de No Vida. Los Seguros de Decesos representan el 6,7% de las primas de los Seguros de No Vida. Estos datos suponen un crecimiento del 3,98% de estos ramos, crecimiento similar al obtenido en 2017. El Ramo de Seguros Multirriesgo creció un 4,02% respecto al año anterior, Salud un 5,64% y el Ramo de Autos un 1,94%. Los Seguros de Decesos aumentaron un 4,0%.

En el Ramo de Vida, el sector experimentó un descenso del 1,40% en primas, con un volumen de 28.994,7 millones de euros, de los cuales el 16% pertenece a productos de riesgo y el 84% a productos de ahorro. Con respecto al año anterior, estos datos marcan un crecimiento del 12,3% de las primas de seguros de riesgo y un descenso del 3,7% en primas de ahorro. Las provisiones técnicas crecieron un 2,65% con un volumen, a final de ejercicio, de 188.467,4 millones de euros.



En 2018,
el Sector Asegurador
creció a un ritmo del
1,49%

Principales Magnitudes del Negocio Asegurador del Grupo Santalucía

En ese contexto, las magnitudes que presenta el **Grupo Santalucía** en el Negocio Asegurador son las siguientes:



PRIMAS DEVENGADAS Seguro Directo más Reaseguro aceptado

GRUPO SANTALUCÍA	2.620,3 mill. €
SANTALUCÍA SEGUROS	1.385,3 mill. €
UNICORP VIDA*	720,9 mill. €
CAJA ESPAÑA VIDA*	296,7 mill. €
SANTALUCÍA VIDA Y PENSIONES	181,6 mill. €
INTERNATIONAL SOS España	32,5 mill. €
PELAYO VIDA*	3,3 mill. €

*Incluye ajustes de consolidación y el 100% de las primas de la Joint Venture.

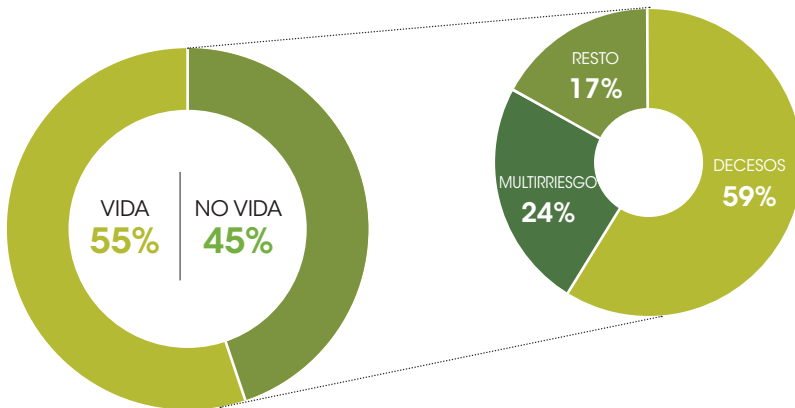


* Primas devengadas seguro directo más reaseguro aceptado.

04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



Hay que destacar que el crecimiento del negocio asegurador del Grupo ha sido de un 2,15%, mientras que el crecimiento del Sector ha sido del 1,49%. Asimismo, y en coherencia con nuestros objetivos estratégicos, hemos seguido reforzando la política de diversificación tanto en líneas de negocio como en ingresos:



En magnitudes consolidadas, las primas imputadas correspondientes al negocio asegurador, que alcanzaron un volumen de 2.562,2 millones de euros, suponen un 77,3% de los ingresos consolidados del Grupo.

Esas cifras han hecho posible que el **Grupo Santalucía** se haya mantenido entre las 10 principales aseguradoras nacionales, con una cuota de mercado del 4,01% según el ranking de ICEA.



En 2018 el **Grupo Santalucía** continúa liderando el Ramo de Decesos y avanza hasta la 5ª posición en el ranking de Vida.

- 1º Líderes en Seguro de Decesos
- 5ª Posición en Seguros de Hogar
- 5ª Posición en ranking VIDA
- 8º Grupo ASEGURADOR español





4.1.1 Negocio Vida y Pensiones

El **Grupo Santalucía** se ha consolidado como uno de los principales operadores de Vida del mercado español. Durante 2018 ha conseguido situarse como 5º Grupo Asegurador nacional en el Ramo de Vida, según el ranking de ICEA, con una cuota de mercado del 4,92%, subiendo una posición con respecto al ejercicio anterior.

Como se ha señalado en repetidas ocasiones, el Negocio de Vida y Pensiones tiene carácter estratégico para el **Grupo Santalucía**, lo que está en coherencia directa con la misión que nos hemos propuesto de ofrecer las mejores soluciones de protección a los países y sociedades en que operamos, y que dichas soluciones hagan posible que los ciudadanos puedan cubrir todas sus necesidades de protección y bienestar a lo largo de su vida. Es evidente que un entorno marcado por la creciente longevidad, que aumentará aún más en los próximos años, va a exigir disponer de ahorros complementarios a los sistemas públicos de pensiones con el fin de hacer frente a la etapa de postjubilación que se prevé cada vez más prolongada.

En la actualidad, el **Grupo Santalucía** gestiona más de 8.000 millones de euros de ahorro de sus clientes, cifra que incluye la suma de las provisiones técnicas correspondientes a los Seguros de Vida y el ahorro gestionado a través de Planes de Pensiones. Las provisiones técnicas del Ramo de Vida del **Grupo Santalucía** han crecido respecto al ejercicio anterior un 8,33%, situándose por encima del crecimiento del sector que ha sido de un 2,4%.

04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



Primas emitidas Seguro Directo + Reaseguro aceptado
1.420 Millones de euros



Posición ranking por volumen de primas (Fuente ICEA)
5ª



Patrimonio Planes de Pensiones del Grupo Santalucía (Inverco*)
+2.200 Millones de euros



Provisiones Vida Grupo Santalucía
6.190 Millones de euros (+8,3%)



* Engloba los Planes de Pensiones de las compañías del Grupo (Santalucía Vida y Pensiones, Unicorp Vida y Caja España Vida)





4.1.2 Negocio No Vida

Las principales cifras del Negocio No Vida del **Grupo Santalucía** se recogen en el gráfico siguiente:



En el Negocio de No Vida, el **Grupo Santalucía** se mantiene en el Top 10 del Grupo de Aseguradoras nacionales.

Santalucía, origen y matriz del Grupo, sigue siendo líder en el Ramo de Decesos, donde cuenta con una cuota de mercado del 28,98% y más de seis millones de asegurados. En el ejercicio 2018 hemos atendido 93.995 siniestros de decesos, un 2,4% más que en el ejercicio anterior. La satisfacción global con el servicio prestado se sitúa en el 9,01

04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



sobre 10. Estos datos confirman la firme apuesta de nuestro Grupo por ser líderes en calidad de servicio.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, **Santalucía** ocupa la quinta posición del ranking con una cuota de mercado del 5,36%. Durante 2018 se han atendido 847.420 siniestros de Hogar, un 1,6% más que el año anterior. Según la última encuesta de la OCU, el Seguro de Hogar de **Santalucía** ha sido reconocido como el mejor del mercado¹. Y nuestros asegurados puntúan su satisfacción global con el servicio en un 8,62 sobre 10².



El seguro de Hogar Santalucía, reconocido por la OCU como el mejor del mercado.

¹ Fuente: OCU Enero-Febrero 2019. Comparte esta posición con Mapfre y MGS Seguros

² Fuente: STIGA 2018





4.2 NEGOCIO ASISTENCIAL

Ballesol, Albia y Templo son las empresas del Grupo dedicadas al Negocio Asistencial.

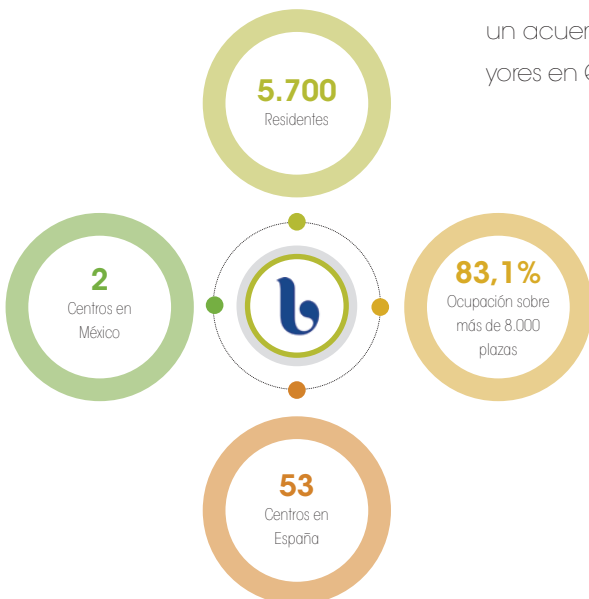


4.2.1 Ballesol

Ballesol, con más de 40 años de experiencia, es líder en la prestación de servicios residenciales y asistenciales a personas mayores. Dispone de un modelo de atención integral y personalizada que ofrece servicios de alta calidad adaptados a las necesidades de cada persona en cada momento y situación.

En 2018, Ballesol alcanzó un volumen de facturación de 142,9 millones de euros, un 7,6% más respecto al año anterior.

Desde 2015 tiene presencia internacional en México donde, mediante un acuerdo con el Grupo Presidente, inauguró una residencia de mayores en Querétaro y contempla la apertura de cuatro más hasta 2025.



Principales magnitudes:



04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



4.2.2 Albia

Con más de 30 años de experiencia, **Albia** es el grupo empresarial líder en la prestación de servicios funerarios. Su misión es garantizar la tranquilidad a las familias en los peores momentos de la vida mediante un servicio profesional y emocionalmente excelente. Se caracteriza por una demostrada rapidez y agilidad de servicio, y elevados niveles de calidad. Presta casi 70.000 servicios anuales, y cada año pasan por sus instalaciones más de 6 millones de personas.

El volumen de facturación del **Grupo Albia** en 2018 ascendió a 126 millones de euros y su EBITDA fue de 23,4 millones de euros.

Su vocación por el servicio y la calidad han quedado bien acreditadas con una mejora de 14 puntos en el indicador NPS (Net Promote Score) durante el ejercicio 2018.



Principales magnitudes:





4.2.3 Temmpo



A través de un club privado de compras dirigido principalmente a mayores de 55 años, Temmpo ofrece productos y servicios de valor añadido en salud y belleza, bienestar, asistencia, viajes y ocio, en condiciones preferentes y con altos estándares de calidad.

Principales magnitudes:



Número de clientes
44.000



Número de empleados
25 personas



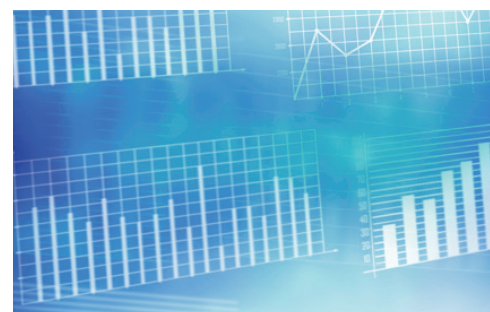
Satisfacción promedio
4,4 (sobre 5)



4.3 NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

Santalucía Asset Management es la gestora del **Grupo Santalucía**. **Santalucía AM** ocupa una posición de referencia en el sector. Gestiona más de 1.850 millones de euros en Fondos de Inversión y más de 3.000 millones en mandatos de gestión de Planes de Pensiones. La gestora ofrece además arquitectura abierta a sus clientes a través del servicio de Gestión Discrecional de Carteras (GDC) y de su gama de fondos perfilados.

Santalucía AM completa la oferta de productos y servicios que el **Grupo Santalucía** pone a disposición de sus clientes para ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros en las distintas etapas de su ciclo de vida.





Santalucía AM cuenta con fondos que han sido reconocidos entre los mejores de España:

- **Santalucía IBÉRICO ACCIONES:** Mejor fondo de Renta Variable España en 2018.
- **Santalucía ESPABOLSA:** Mejor fondo de Renta Variable España a 10 años.
- **Santalucía FONVALOR Euro:** Mejor mixto Renta Variable europeo a 5 años.





Sabes ahorrar, sabemos invertir.

Santalucía Asset Management ocupa la 5ª posición en la *Liga de las Estrellas* de Morningstar a diciembre de 2018

RATING MEDIO

3,8

POSICIÓN

5ª

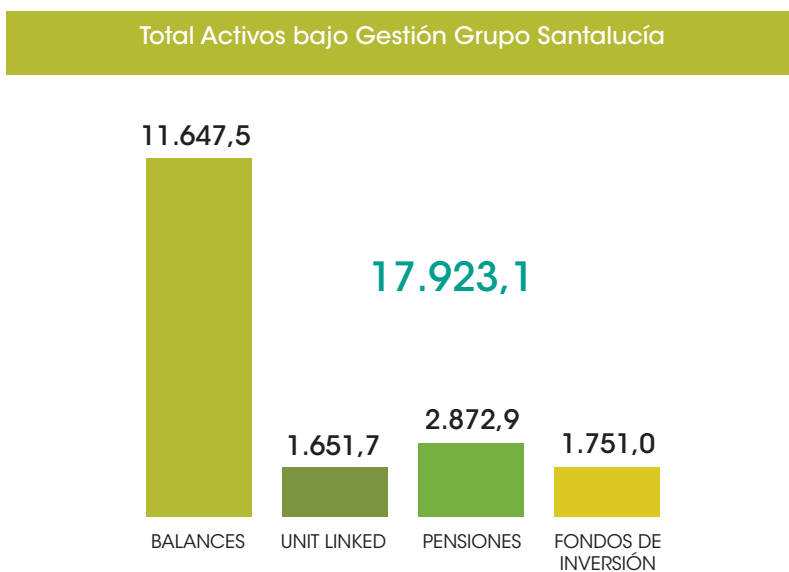
GESTORA	PATRIMONIO	RATING MEDIO 3 AÑOS
Renta 4 Gestora, S.A	2.377.541.900	4,50
Mutuactivos	3.436.181.830	4,10
EDM Gestión	1.132.435.979	4,00
Bestinver Gestión	3.949.302.866	4,00
Santalucía Asset Management	1.186.913.433	3,80

Fuente: Morningstar Direct. Datos a 31/12/2018 en euros.

04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



Por su parte, el **Área Corporativa de Inversiones** gestiona los activos mobiliarios del **Grupo Santalucía**. Durante 2018 los activos bajo gestión del Grupo ascendieron a 17.923 millones de euros.



Perímetro Santalucía y Activos Gestionados a externos. Cifras en millones de euros.



4.4 OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



4.4.1 Iris Assistance

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

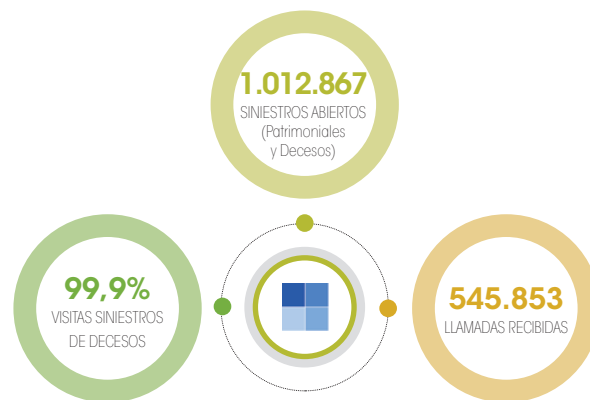


Volumen de facturación
26 Millones de euros



Número de empleados
588 personas

A continuación, se presentan algunas cifras que recogen el volumen y funcionamiento operativo de la empresa:



04. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS



4.4.2 Accepta Servicios Integrales

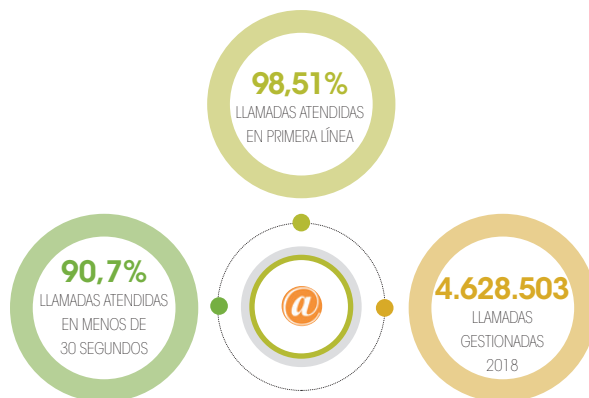


Accepta Servicios Integrales es la empresa del Grupo encargada de realizar servicios de venta y atención a clientes, sean ya existentes o potenciales, a través de canales directos: teléfono, correo electrónico, redes sociales y otros medios a distancia. Se caracteriza por contar con un modelo de trabajo basado en el rigor, la calidad y la eficiencia.

Durante 2018 ha obtenido la certificación de calidad ISO 9001 por parte de AENOR. Esta certificación refuerza el compromiso de **Accepta** por la mejora continua y es un reconocimiento al trabajo bien hecho.

El volumen de facturación en 2018 ascendió a 42,3 millones de euros y cuenta con más de 2.000 empleados. La calidad es la seña de identidad de **Accepta Servicios Integrales**. El último informe de STIGA muestra que la satisfacción en el «Trato en primer momento» de las comunicaciones de defunción en el CONTACT CENTER es de un 94,9% y en hogar el porcentaje de satisfacción en la Atención Telefónica al comunicar un siniestro es de un 91,4%.

A continuación, se presentan algunas cifras indicativas sobre volúmenes y funcionamiento de la empresa:



05

El Factor

CONFIANZA:

NEGOCIO
RESPONSABLE

INFORME ANUAL INTEGRADO
2018



● EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE

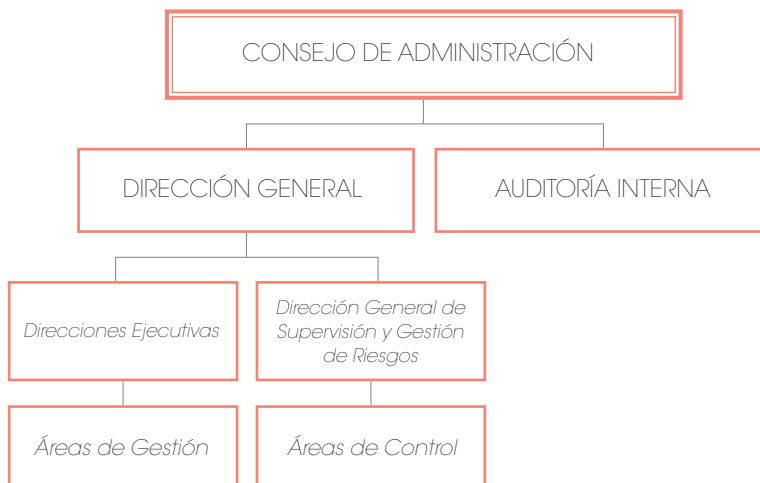
- 70 Gestión de Riesgos y Negocio Responsable
- 74 Exigencias de Aptitud y Honorabilidad
- 75 Marco Ético
- 79 Política de Responsabilidad Social Corporativa
- 88 Compromiso con nuestros clientes
- 94 Compromiso con nuestros empleados
- 109 Compromiso con el Medio Ambiente
- 113 Canales de relación con los Grupos de Interés



5.1 GESTIÓN DE RIESGOS Y NEGOCIO RESPONSABLE

Para desarrollar un negocio responsable que garantice un crecimiento sostenible, diversificado y socialmente comprometido es necesario contar con un sistema de gobierno que establezca los principios que regulen el funcionamiento adecuado y transparente de las partes o sociedades que componen ese negocio.

La estructura organizativa del **Grupo Santalucía** está diseñada para el cumplimiento óptimo de sus objetivos, pero también para asegurar una adecuada gestión, supervisión y control de actividades y procesos. El Consejo de Administración es el órgano último de supervisión del Grupo.

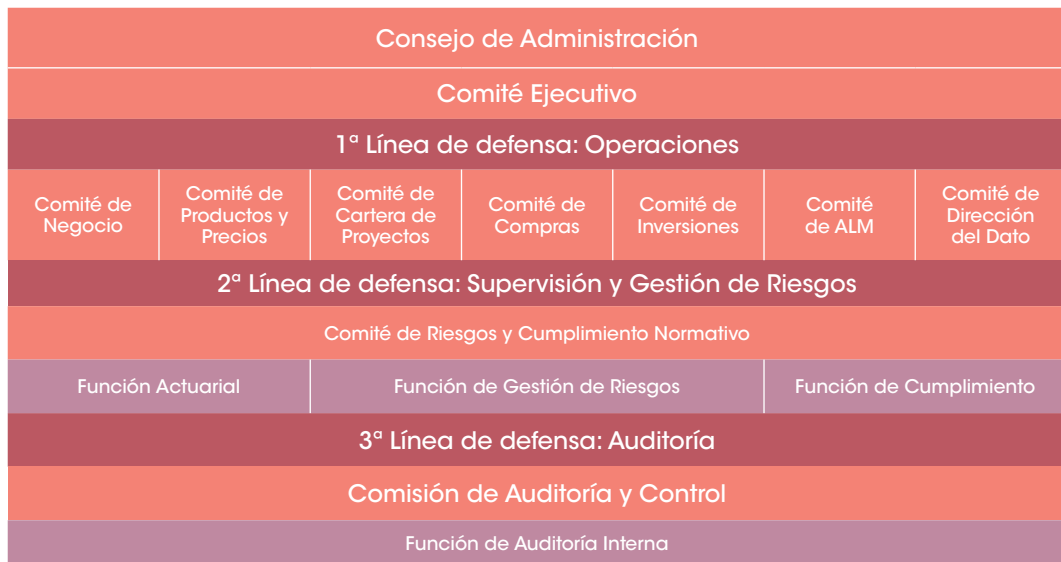


El Sistema de Gobierno garantiza el desarrollo de un negocio responsable.



El **Grupo Santalucía** ha creado un sistema de Gestión de Riesgos y de Control Interno capaz de proteger su fortaleza financiera, apoyar el proceso de toma de decisiones a nivel estratégico, contribuir eficazmente a la generación de valor, gestionar eficazmente el riesgo y proteger la marca y la reputación. Ese sistema establece el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando su aplicación en las distintas empresas del Grupo.

Para la gestión de riesgos, el **Grupo Santalucía** ha adoptado un modelo compuesto por tres líneas de defensa.



Fuente: Elaboración propia.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



- **Primera línea de defensa:** está compuesta por las funciones operacionales. Cada Área/ Departamento es responsable de poner en práctica la gestión de sus riesgos y los controles internos.
- **Segunda línea de defensa:** la forman la Función Actuarial, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento, todas ellas coordinadas por la **Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos** para asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos.
- **Tercera línea de defensa:** está constituida por la Función de Auditoría Interna. En un marco de independencia y objetividad, en la Auditoría recae la responsabilidad de aportar unos niveles determinados de supervisión y aseguramiento, y también la de asesorar sobre temas de buen gobierno y procesos de la organización.

Santalucía S.A. como matriz aseguradora del Grupo establece cuatro funciones clave en la Gestión de Riesgos:

- La Función de Gestión de Riesgos
- La Función Actuarial
- La Función de Cumplimiento Normativo
- La Función de Auditoría Interna

La **Función de Gestión de Riesgos** a nivel de Grupo es asumida por el Área de Riesgos de la sociedad dominante, que se encarga de

- a) desarrollar, implementar y mantener el Modelo de Gobierno del Riesgo.
- b) desarrollar la Política de Riesgos para su aprobación por el Consejo de Administración.
- c) cuantificar, evaluar, monitorizar y reportar la adecuación de los riesgos y el capital de la Compañía desde una perspectiva integrada.



Para la Gestión de Riesgos el **Grupo Santalucía** ha adoptado un modelo basado en tres líneas de defensa.



- d) realizar una evaluación interna de los riesgos y de la solvencia (ORSA de Grupo).
- e) integrar el conocimiento de los riesgos en la estrategia, la gestión y la operativa dentro del Grupo.

La Función Actuarial a nivel de Grupo la asume el Área de Revisión Actuarial de la Sociedad dominante, que vela por el cumplimiento de los principios y directrices generales de actuación en valoraciones actuariales dentro de cada ramo del negocio asegurador del Grupo. Puede promover actuaciones correctoras en aquellos casos en los que, o bien se detecten irregularidades en determinadas cuantificaciones, o no se sigan las directrices generales marcadas. El Área de Revisión Actuarial posee la suficiente independencia y libertad para acceder a la información de la Compañía que sea necesaria de cara a la realización de sus trabajos y para la emisión de opinión.

La Función de Cumplimiento a nivel de Grupo forma parte del Sistema de Control Interno y la ejerce el Área de Cumplimiento Normativo de la Sociedad dominante. Esta se encarga de identificar los riesgos de incumplimientos normativos, asesorar teniendo en cuenta la evaluación del riesgo, alertar sobre posibles incumplimientos, realizar el seguimiento e informar al Consejo de Administración de las comprobaciones realizadas y de las conclusiones obtenidas.

La Función de Auditoría Interna a nivel de Grupo la desempeña el Área de Auditoría Interna de la Sociedad dominante, quien se encarga de comprobar la adecuación y eficacia del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos, notifica las conclusiones y recomendaciones derivadas de la Auditoría al Consejo de Administración y a la Dirección, y elabora planes de acción que detallen las medidas a adoptar para subsanar las incidencias y se ocupa de monitorizar el cumplimiento de los planes de acción.



5.2 EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD

Las empresas del Negocio Asegurador del Grupo cuentan con la Política de Aptitud y Honorabilidad que sirve para asegurar que los puestos sean desempeñados por personas idóneas. Esa comprobación se realiza mediante las políticas y los procesos establecidos, que deben garantizar en todo momento la Aptitud y Honorabilidad de aquellas personas que dirigen o desempeñan funciones fundamentales en la empresa.

La Política de Aptitud y Honorabilidad de **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, determina que esa evaluación no se limite a la selección de candidatos, sino que se aplique también, una vez contratados, con el fin de garantizar el buen desempeño.

Se entiende que el profesional es apto si posee la cualificación profesional, los conocimientos necesarios y la experiencia profesional adecuada para desempeñar las funciones que le sean encomendadas.

Se exigirán los requisitos de Aptitud y Honorabilidad a:

- Todas aquellas personas que ostenten cargos de administración o dirección.
- Quienes desempeñen las funciones clave que integran el Sistema de Gobierno de la Entidad.
- Personas empleadas por el proveedor de servicios para realizar una función clave externalizada, así como la persona asignada por la organización para evaluar el rendimiento y los resultados del proveedor de servicios.



5.3 MARCO ÉTICO

Desde 2015 Santalucía, como matriz del Grupo, cuenta con un Código Ético y de Conducta que recoge un conjunto de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento en el comportamiento de todos los que integran o colaboran con el Grupo.

En el ejercicio 2017 se pusieron en marcha acciones para adaptar el Código Ético y de Conducta a la nueva estructura del Grupo. A cierre de 2018, el 95% de la plantilla de las Sociedades que forman el **Grupo Santalucía** se encuentran adheridas al Código Ético y de Conducta. En 2019 se continuará con esas acciones con el fin de formalizar la adhesión de aquellas Sociedades que se encuentran en proceso de adaptación.

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

Como aplicación de la diligencia debida se ha iniciado la adaptación del Modelo de Prevención Penal a la estructura del **Grupo Santalucía**, lo que se hace con el fin de crear un único sistema de prevención penal que sea aplicable a todas las Sociedades del Grupo. Eso permitirá a **Santalucía**, como entidad matriz, aumentar el control sobre los riesgos penales que pudieran derivarse de la comisión de ilícitos penales por parte de otras Sociedades del Grupo. Para ello se ha redactado y aprobado por el Consejo de Administración la Política de Prevención Penal.



05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



En la Política de Prevención Penal se incluye una descripción específica de los procesos de diligencia debida, procesos que deben asegurar una gestión empresarial responsable, lo que implica, entre otras cuestiones, una cuidada selección y un control tanto de los miembros del **Grupo Santalucía** como de terceros con los que la Compañía se relaciona.

De acuerdo con los objetivos estratégicos de expansión internacional del **Grupo Santalucía**, la Política de Prevención Penal incluye que, en aquellos casos en los que se intercambien datos de carácter personal entre distintas Entidades del Grupo, entre éste y Entidades vinculadas o colaboradoras, o se envíen a Oficinas de **Santalucía** en el extranjero, en tales casos deberá cumplirse lo dispuesto tanto en la normativa española en materia de protección de datos personales como lo que establezca la normativa correspondiente del país extranjero.

5.3.1 Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales

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

Ese 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



Los procesos de diligencia debida deben asegurar una gestión empresarial responsable



y que dispone de capacidad suficiente para plantear consultas y solicitar información relacionada con su cometido a todas las instancias y departamentos de la Organización.

Principales Funciones del Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales

- Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Prevención Penal de **Santalucía**, velando para que todos los miembros de la Organización y de las Entidades adheridas a la Política de Prevención Penal, así como los Socios de negocio, tengan acceso a las normas de la Compañía para la prevención de delitos.
- Identificar las obligaciones de cumplimiento penal, manteniéndolas actualizadas y difundiéndolas a los miembros de la Empresa.
- Identificar y gestionar los Riesgos penales, analizándolos y valorándolos con el fin de priorizar las acciones y la asignación de recursos para su prevención, detección y gestión.
- Impulsar ciclos de sensibilización y formación que permitan a los miembros de la Organización disponer del conocimiento y competencias necesarias para asumir sus responsabilidades en cuanto a prevención, detección y gestión de Riesgos Penales.
- Asesorar no 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.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



- Realizar los reportes procedentes a la Comisión de Auditoría y Control -que a su vez reporta al Consejo de Administración- sobre los resultados derivados de la operación del Sistema de Gestión de Riesgos Penales.
- Gestionar la eficacia del canal de denuncias o de los medios de Reporte como instrumento para captar información sobre conductas ilícitas.
- Custodiar no sólo la información de los pilares del Sistema de Gestión de Prevención Penal, sino también la documentación derivada de su ejecución.
- Medir el desempeño del Sistema de Gestión de Prevención Penal de la Organización mediante indicadores, vigilando que todos sus elementos operen de manera correcta, y promoviendo además su revisión y mejora continua.



5.4 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



La Responsabilidad Social Corporativa tiene carácter estratégico para el **Grupo Santalucía**, ya que nos permite afianzar la relación con nuestros Grupos de interés, estar atentos a sus demandas y necesidades, y promover un enfoque integrado del negocio.



El Plan "Comprometidos con el Entorno", alineado con el Plan Estratégico Transforma 2020, constituye el marco para definir los objetivos y compromisos que se ha propuesto el **Grupo Santalucía** en materia de negocio responsable. Este Plan se ha actualizado en 2018 y muestra el compromiso del Grupo con la hoja de ruta de Naciones Unidas fijada en su Agenda 2030 y con el cumplimiento e impulso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas, que recogen el compromiso para abordar los problemas más urgentes a los que se enfrenta el mundo y cada país.

El **Grupo Santalucía** ha identificado ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible por estar más vinculados a su actividad y por ser en los que de forma más eficaz pueden apoyar su consecución. El Plan "Comprometidos con el Entorno" está alineado con esos ocho ODS.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



El Plan "Comprometidos con el Entorno" se articula en cuatro ejes de actuación:



El plan "Comprometidos con el Entorno" está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Cada uno de esos ejes establece una serie de compromisos:

EJES DE ACTUACIÓN	COMPROMISOS 2020
<p>Envejecimiento activo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuir a reducir la brecha digital de los mayores y la desigualdad de las personas en el acceso o conocimiento de las nuevas tecnologías. ● Ofrecer herramientas y recursos para promover la salud y la seguridad de las personas mayores.
<p>Contribución social</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar la participación de los empleados y clientes en la definición de las iniciativas sociales que impulsamos. ● Potenciar las alianzas de valor para llevar a cabo proyectos sociales de relevancia para las personas, su salud y bienestar.
<p>Habilidades para el futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Favorecer la educación financiera y la divulgación de una cultura de ahorro sostenible entre niños y jóvenes. ● Apoyar proyectos que aborden los retos sociales de las nuevas generaciones.
<p>Negocio responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Reducir el impacto ambiental de las Compañías del Grupo mediante la medición de la huella de carbono y el compromiso con el cambio climático. ● Lenguaje claro en materia de Seguros. ● Fortalecer la conciliación y diversidad.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



Para conseguir esos compromisos, el Plan se apoya en dos ejes transversales:

- **Voluntariado corporativo:** El compromiso de los empleados voluntarios del **Grupo Santalucía** permite llegar de forma directa a quienes más lo necesitan, sensibilizar a las personas y generar orgullo de pertenencia. El **Grupo Santalucía** cuenta con 278 empleados voluntarios y en 2018 se han llevado a cabo más de 30 actividades y se ha colaborado con 17 entidades.
- **Instituto Santalucía:** Una plataforma de investigación y debate sobre el ahorro sostenible para ayudar a las personas a tomar decisiones importantes con información de calidad.



Acciones realizadas en 2018 dentro del eje Envejecimiento Activo:

- **Talleres de Brecha digital con clientes de Temppo, familiares de empleados y jubilados de Santalucía.** En esos talleres, la satisfacción media de los participantes ha sido de 9,5 sobre 10.
- **Junto a Cruz Roja se han organizado Talleres de prevención de accidentes en el hogar con clientes de Temppo.** En esos talleres, la satisfacción media de los participantes ha sido de 9,1 sobre 10.



El Instituto Santalucía y la Educación Financiera

El **Instituto Santalucía** es una plataforma de investigación con objetivos importantes: **fomentar el debate sobre el ahorro sostenible, ayudar a las personas a cuidar sus decisiones financieras, sensibilizar a los consumidores sobre la importancia del ahorro a largo plazo.**

Uno de los pilares del Instituto es el Foro de Expertos, formado por ocho profesionales e investigadores en economía y en pensiones, y que preside Guillermo de la Dehesa.

La actividad del Instituto se concentra en tres áreas de actuación:

- 1 El trabajo de investigación y reflexión del Foro de Expertos.
- 2 La elaboración de una serie de estudios periódicos sobre Vida, Pensiones y Ahorro a largo plazo.
- 3 El desarrollo de herramientas de análisis, ayuda y asesoramiento para los ciudadanos.

En el año 2018, el Instituto se ha consolidado como una plataforma líder en materia de educación financiera, como lo indican algunos datos significativos:

- Incremento muy relevante de la comunicación digital: aumento de más de un 40% de visitas en la página Web, un 126% más de suscripciones a la Newsletter, un 35% de suscritos a Twitter y la participación en nuevas RRSS como Facebook y LinkedIn.
- Se han elaborado 190 artículos, infografías y videos.
- Publicación de varios estudios importantes: "El reto de la longevidad en el siglo XXI"; "La viudedad en el marco de la seguridad social española"; y "Alternativas a la insuficiencia de las Pensiones".
- Difusión del libro "La vida en 100 años".
- Colaboración con el Instituto de Actuarios.
- Patrocinio de las Jornadas de Afi "¿Pagaran los robots las pensiones?".

El objetivo para 2019 es mantenerse como referente en educación financiera, el aumento de publicaciones con contenidos de valor que ayuden a los ciudadanos a entender la importancia para su vida de la buena planificación financiera de futuro.



Acciones realizadas en 2018 dentro del eje Habilidades para el futuro:

Dentro de este eje se han celebrado, en colaboración con UNESPA, ocho talleres sobre “El riesgo y yo” dirigidos a alumnos de 4º de ESO y Bachillerato. Esos talleres han contado con la participación de 20 voluntarios del **Grupo Santalucía** y el programa ha llegado a más de 2.000 alumnos.

Acciones realizadas en 2018 dentro del eje Negocio Responsable:

- **Iniciativa Lenguaje Claro:** El **Grupo Santalucía** sigue con su compromiso de impulsar la simplificación de los términos de nuestras comunicaciones de negocio para que sean más claras y directas. Todas las empresas que pertenecen al negocio asegurador del Grupo están adheridas a la Guía para simplificar el lenguaje del seguro de UNESPA.
- **Iniciativa Conciliación y Diversidad:** En el ejercicio 2018 se ha seguido trabajando en la creación de Principios de Conciliación, Diversidad y Bienestar del Grupo.
- **Compromiso Medioambiental:** Todas las empresas del **Grupo Santalucía** están comprometidas con el cuidado del medio ambiente, con gestionar de forma eficiente y sostenible nuestro impacto medioambiental y trabajar cada día para potenciar la reducción de impactos negativos y proteger el entorno.



Promovemos
prácticas
responsables en
nuestra actividad.





Dentro de este marco nos hemos adherido a la Comunidad #PorElClima, una plataforma que reúne a empresas y organizaciones de todos los sectores, ONGs y personas particulares con un propósito común: su compromiso con la lucha contra el cambio climático.

Acciones realizadas en 2018 dentro del eje Contribución Social:

Durante 2018 hemos seguido con el programa "Tú eliges a quién ayudamos", en el que empleados y clientes eligen a una ONG o un proyecto al que ayudar. En este ejercicio se ha ampliado la participación a otras empresas del **Grupo Santalucía**. Esta iniciativa ha sido finalista entre más de 500 candidaturas a los premios Corresponsables Iberoamérica.

A continuación, mostramos algunas de las colaboraciones y su impacto:



- Financiación de un proyecto de investigación de cáncer de ovario
- Participación en la campaña de cuestación
- Visita a Infocáncer



- Apoyo a la Unidad de Paliativos que ha atendido a 52 menores y ha realizado 8.174 salidas/atenciones a domicilio



- 158 personas mayores en el piloto de estimulación cognitiva celebrado durante 2018



- Más de 20 asistentes a los talleres de integración sociolaboral



VI SEMANA DE LA RSC

Como viene siendo tradicional la semana del 10 al 14 de diciembre tuvo lugar la sexta edición de la Semana de la RSC.

La protección de la salud, la igualdad de oportunidades y el ahorro responsable son algunos de los temas que se abordaron en esta edición en la que se puso el foco en los ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que el Grupo Santalucía impacta directamente con su actividad.

Cada día se desarrollaron talleres y actividades de voluntariado relacionadas con las distintas metas sostenibles.



ODS 3: SALUD Y BIENESTAR

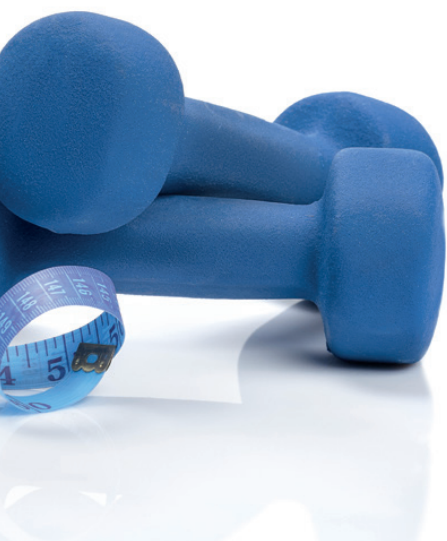
Se celebró la charla “¿Cómo vivir 100 años?” centrada en el envejecimiento activo y el cuidado del bienestar a cualquier edad. Voluntarios del **Grupo Santalucía** compartieron la tarde con personas mayores del Centro Ballezol de Olavide (Madrid).



ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Algunos de los protagonistas de la película *Campeones* junto con ASPADiR contaron anécdotas entretenidas e inspiradoras sobre la grabación de la película. También compartieron sus experiencias algunos trabajadores del Grupo.





**ODS 8: TRABAJO DECENTE Y
CRECIMIENTO ECONÓMICO Y
ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURAS**



Se impartió un taller sobre educación financiera con consejos y trucos para ahorrar.



ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA

La Fundación Vida Sostenible impartió un taller sobre cómo reducir el consumo de plásticos en el día a día para ser más sostenibles y responsables con el planeta.



ODS 17: ALIANZAS PARA LOGAR LOS OBJETIVOS

Se reunió a las distintas entidades sociales con las que colabora el **Grupo Santalucía** para presentar su compromiso con la RSC y poner en valor estas alianzas y contribución a la sociedad en 2018.



5.5 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

El **Grupo Santalucía** tiene como uno de sus valores fundamentales el servicio. El Grupo trabaja y organiza sus actividades para proporcionar a sus clientes las mejores soluciones de protección con los máximos estándares de calidad. Y organiza sus actividades y toma de decisiones teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los clientes a los que se dirige.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad es la transformación digital. El **Grupo Santalucía** es consciente de su papel como impulsor de esta transformación digital tanto internamente como con sus clientes y considera que es responsabilidad suya ayudar a los clientes a esa transformación. Las claves para cumplir con los compromisos del Grupo con sus clientes son:

- 1 Ofrecer a los clientes la posibilidad de elegir su canal de relación con la Compañía.
- 2 Mejorar el conocimiento de los clientes para personalizar los productos y servicios que se le prestan.
- 3 Ajustar las fórmulas de contacto y gestión al perfil, situación y preferencias de cada cliente.
- 4 Conseguir aumentar sus niveles de satisfacción y experiencia cliente.
- 5 Potenciar la autogestión del cliente, tanto en el momento de la contratación de un producto como en el de la prestación del servicio.



Las principales líneas de actuación que el **Grupo Santalucía** ha llevado a cabo en 2018 para cumplir sus compromisos con sus clientes han sido:

5.5.1 Mejorando la experiencia cliente: Journey Relacional del Cliente.

Desde 2016 **Santalucía**, como origen y matriz del Grupo, está trabajando en el camino relacional del Cliente con el objetivo de mejorar la experiencia cliente en cada una de sus interrelaciones con la Compañía, siempre con el propósito de aumentar sus índices de satisfacción y mejorar los niveles de fidelización.

Principales elementos de actuación:

- **Segmentación:** permite dirigirse a cada cliente teniendo en cuenta sus características y preferencias y ofrecerles la mejor propuesta de valor a nivel de productos, comunicaciones, campañas, etc. Segmentamos a nuestros clientes en CLIENTE NUEVO, JOVEN, ADULTO Y SENIOR. Para cada segmento se planifican comunicaciones y acciones adecuadas a los intereses de cada uno de ellos.
- **VOC:** La Voz del Cliente. En el ejercicio 2018 hemos continuado con el programa La Voz del Cliente "**Santalucía te escucha**" con el objetivo de recoger las opiniones de nuestros clientes en distintos momentos de contacto. La información recogida nos permite diseñar e instaurar acciones de mejora.
- **Herramienta de Marketing Cloud:** Conecta las interacciones desde cualquiera de nuestros canales y/o dispositivos, combinando datos y comportamientos de nuestros clientes para crear comunicaciones relevantes y personalizadas. De esta manera, satisfacemos las necesidades, nos anticipamos a ellas e indicamos a los clientes los pasos siguientes en su decisión de compra, obteniendo una comunicación bidireccional de mejora continua.





5.5.2 Innovación al servicio de nuestros clientes

La innovación es clave para cumplir con nuestra promesa de servicio. En 2018 se han puesto en marcha una serie de iniciativas nuevas que tienen su origen y son la consecuencia de nuestros procesos de innovación:

- **Biometría de Voz:** Hemos implantado en 2018 el reconocimiento por voz de los clientes. Es un sistema más seguro contra el fraude o la suplantación de la identidad. Además, agiliza los trámites de validación y mejora la experiencia cliente.
- **Scudo:** Durante 2018 hemos puesto a disposición de 50.000 clientes de nuestro Seguro Hogar iPlus una app con la que proteger a toda la familia y a su entorno más cercano ante situaciones de peligro como agresión, robo, acoso, violencia o cualquier otro tipo de incidente. Ante una situación de emergencia o peligro, la aplicación emite una alerta enviando información de geolocalización, vídeo y audio de la persona que necesita ayuda.

5.5.3 Nuevos Productos y Garantías

En 2018 el Grupo ha seguido ajustando su catálogo de productos y servicios a las nuevas necesidades que surgen:

- **International SOS ha lanzado una nueva gama de seguros de Asistencia en Viaje:** Esta nueva gama amplía los capitales para gastos médicos y da acceso a servicios VIP por incidencias en viajes, incluyendo nuevas garantías opcionales.





En 2018 se ha continuado ajustando el catálogo de productos y servicios a las nuevas necesidades.

- **Microseguro Accidentes Deportivos:** Dentro del marco de la alianza establecida entre EVO Banco y **Santalucía**, en 2018 EVO puso a disposición de sus clientes el servicio EVO Protect Deportes, el primer microseguro contratable por horas y diseñado para personas que practican algún tipo de actividad deportiva. EVO Protect Deportes está respaldado por una póliza de **Santalucía** "Seguros de Accidentes Tu Actividad"
- **Asistencia Global:** Es un seguro especialmente diseñado para el segmento más joven de la población. Este producto cuenta con una base focalizada en la garantía de Decesos, a la que se unen diferentes grupos de garantías elegibles por el cliente, con lo que es el propio asegurado quien "construye" el seguro a su medida.
- **Maxiplan Inversión Personalizada:** Para completar nuestra gama de productos de Ahorro-Inversión, en 2018 se lanzó este Unit Linked en el que el tomador del seguro puede seleccionar la cesta de inversión más adecuada a su perfil de riesgo.
- **Garantía Blua Premium en el Ramo de Salud:** Centrada en video consulta, servicios a domicilio y reembolso.
- **Garantía Farmacogenética en el Ramo de Decesos y Asistencia:** Esta garantía, incluida en algunos de nuestros seguros de Decesos y Asistencia, destinada a aquellos asegurados a los que se les haya diagnosticado, con posterioridad a la contratación, cáncer de mama, cáncer colorrectal, trombosis venosa profunda o tromboembolismo pulmonar. Esta cobertura, que se presta exclusivamente en España, pone a disposición de los asegurados la posibilidad de realizar un análisis genético especializado, y recibir un informe detallado de su respuesta genética a determinados fármacos.



Novedades en el Negocio Asistencial y Prestación de Servicios



Albia ha incorporado a su oferta de productos y servicios nuevos elementos operativos con el objetivo de reforzar la excelencia en la prestación de servicios. Por ejemplo, se han incorporado bolsas de yute para el traslado de cenizas en un soporte seguro y respetuoso con el medioambiente. También se han incorporado nuevos productos para el destino final de cenizas.



Para seguir prestando la mejor atención a sus residentes, **Ballesol** y la Unidad de Orto geriatria del Hospital La Paz han desarrollado un protocolo de tratamiento a pacientes que hayan sufrido una fractura de cadera. Los profesionales de las Residencias Ballesol aplican estos protocolos de cuidados poshospitalarios para mejorar el bienestar de sus residentes.



Iris Assistance lanzó en 2018 el Servicio Integral de Decesos para particulares. Se trata de un servicio integral de gestión de ayuda a las familias que no disponen de un seguro de Decesos.



5.5.4 Vocación de Servicio

El servicio y la búsqueda de la excelencia está en el ADN del Grupo. Una de las ventajas competitivas de todas las empresas que lo componen es la búsqueda de la excelencia en toda la cadena de servicio.

Algunos de los hitos conseguidos en 2018 son:



- **Iris Assistance**, compañía del **Grupo Santalucía** que ofrece servicio de gestión de siniestros de seguros en los ramos Patrimonial y Decesos, ha renovado la certificación ISO 9001 que acredita la apuesta de la Compañía por la calidad y la satisfacción del cliente, situándole en el centro de la operativa con el fin de superar sus expectativas y, así, lograr los más altos niveles de satisfacción.
- Implantación en Iris Assistance del Proyecto VOZE, un sistema que permite prestar el servicio en distintos idiomas.



- **Albia**, compañía líder en la prestación de servicios funerarios, mejoró su Net Promote Score (NPS) alcanzando un 71,43%, lo que supone una mejora de 10 puntos en 2018. El Grupo ha puesto en marcha la iniciativa Estilo Albia que se configura como una herramienta que permite homogeneizar comportamientos durante la prestación de un servicio funerario, centrandolo los esfuerzos en los puntos de contacto entre el colaborador de Albia y las familias. El objetivo es impulsar la excelencia en la atención.



- **Ballesol** obtiene una puntuación en calidad de servicio de 8,22 sobre 10. Lo que refleja su apuesta por la excelencia en la atención a los mayores.



- El último informe de STIGA muestra que la satisfacción en el «Trato en primer momento» de las comunicaciones de Decesos en el **Contact Center (Accepta)** es de un 94,9%, y en Hogar el porcentaje de satisfacción en la Atención Telefónica en la comunicación de un siniestro es de un 91,4%. En el ejercicio 2018 el **Contact Center de Accepta** ha obtenido la certificación de calidad ISO 9001:2015.
- La **División de Seguros de Accepta** obtuvo una valoración media en el proceso de contratación de 8,70, según el proveedor Customerville, y el tiempo medio en el proceso de verificación de la venta pasó de 14 a 8 minutos.



5.6 COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

La gestión de personas es una prioridad del **Grupo Santalucía**. Son las personas las que hacen posible el desarrollo del negocio y las que deben lograr la transformación cultural que requiere el nuevo contexto de digitalización.

Entre las principales prioridades del Área de Recursos Humanos están:

- Una rápida y exitosa integración de las nuevas incorporaciones.
- Contar con un sistema de compensación y retribución equitativo.
- Identificar el talento tanto interno como externo.
- Establecer los planes de formación y desarrollo adecuados para desarrollar las capacidades existentes en el Grupo.

El objetivo es apoyar la consecución de los objetivos de negocio propuestos en un entorno global y multinegocio, y dar respuesta a las distintas necesidades que los empleados presentan a lo largo de su ciclo de vida en la Compañía.

5.6.1 Principales Datos

A cierre de 2018, el número de empleados que trabajan en las distintas empresas del Grupo asciende a 8.336 personas, de las que un 29% son hombres y un 71% mujeres.

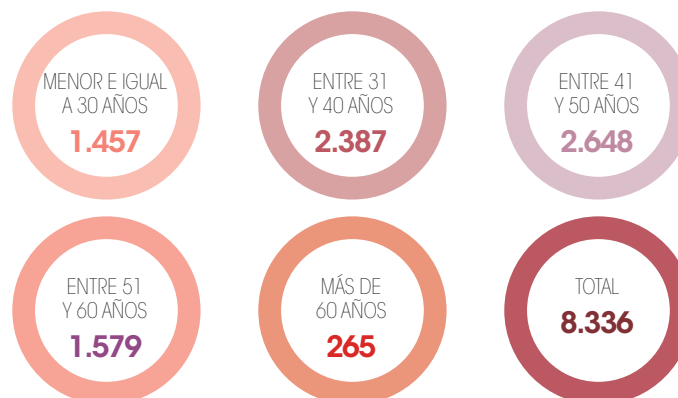


La distribución de la plantilla según distintos criterios es la siguiente:

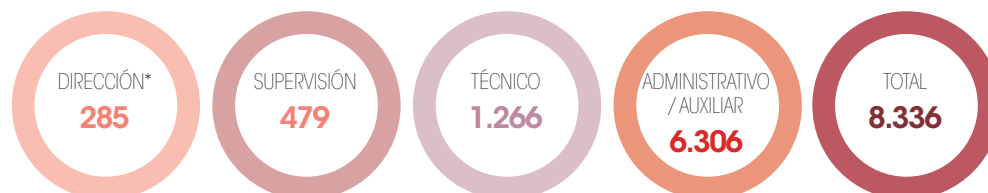
Número Total y Distribución de empleados por SEXO



Número Total y Distribución de empleados por EDAD



Número Total y Distribución de empleados por CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

Nuestro Grupo apuesta por el empleo estable y de calidad. En 2018, el 81,4% de la contratación tuvo carácter indefinido, según se muestra a continuación:



05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



Número Total y Distribución de MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO



La distribución por sexo, edad y clasificación profesional del número de contratos es la que se refleja a continuación:

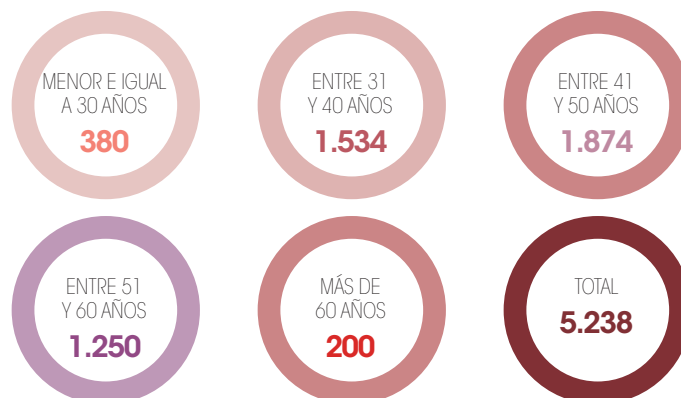


CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO

Número de Contratos Indefinidos por SEXO



Número de Contratos Indefinidos por EDAD





Número de Contratos Indefinidos por CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



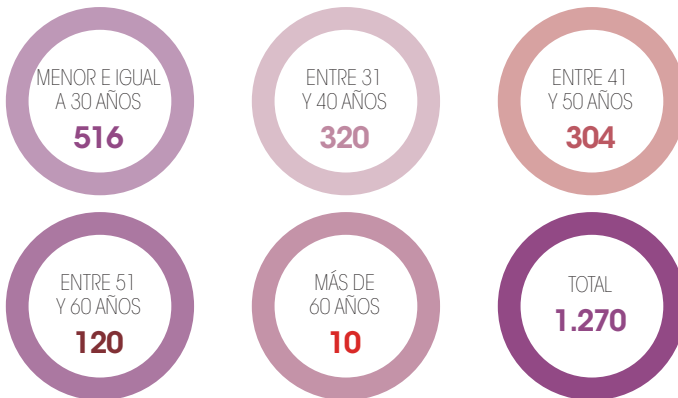
* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

Número de Contratos Temporales Completos por SEXO



Número de Contratos Temporales Completos por EDAD



Número de Contratos Temporales Completos por CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE

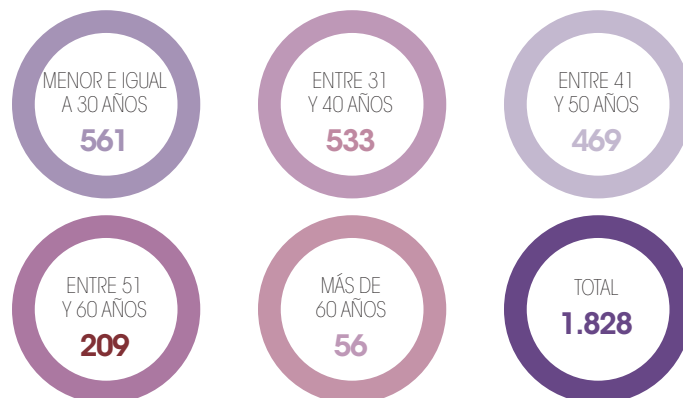


CONTRATOS PARCIALES

Número de Contratos Temporales Parciales por SEXO



Número de Contratos Temporales Parciales por EDAD



Número de Contratos Temporales Parciales por CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.



5.6.2 Talento y aprendizaje

En el **Grupo Santalucía** creemos firmemente en el desarrollo del talento interno. Por eso contamos con un Plan Anual de Formación que identifica las necesidades de formación y fija las soluciones formativas a llevar a cabo para cubrirlas.

Aprendizaje colaborativo

El **Grupo Santalucía** cuenta con el Campus Platón+ para el aprendizaje colaborativo de los empleados del Grupo. Este espacio de colaboración permite compartir y poner en común ideas, materiales, buenas prácticas y contenidos.

En 2018 se han puesto en marcha dos nuevas iniciativas en este Campus:

1. Creación de un grupo colaborativo asociado al programa formativo Apolo.
2. La campaña "Reconoce...me", configurada como una campaña de reconocimientos asociada al desarrollo de los seis comportamientos corporativos.

Desarrollo de competencias clave para el Grupo Santalucía

Durante 2018 se han desarrollado una serie de programas transversales con el objetivo de desarrollar competencias identificadas como claves para el Grupo:

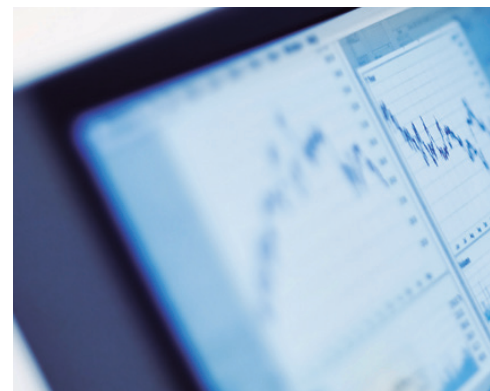
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
APOLO	Programa dirigido a más de 4.000 personas del Grupo. El objetivo es trasladar a toda la Organización el nuevo modelo de comportamientos y liderazgo definido en el Plan Estratégico Transforma 2020.



05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
LA CIUDAD DEL TALENTO	Es una plataforma interactiva en la que los participantes trabajan competencias que son fundamentales para el desarrollo profesional de una forma proactiva y colaborativa. En los tres últimos años han sido invitadas a participar más de 1.200 personas.
GAMELEARN	Plataforma líder en gamificación y simuladores para la práctica y el aprendizaje de competencias y habilidades.
RGPD	Programa formativo para la sensibilización y divulgación sobre la implantación e implicaciones del Reglamento General de Protección de Datos. El programa se desarrolló en versión presencial y online para poder llegar al mayor número de empleados y colaboradores del Grupo.
PROGRAMA DE INGLÉS	En 2018, 163 personas del Grupo han participado en este programa, impartido en distintas modalidades: <i>one to one</i> , online, grupal, clases telefónicas.



En el **Grupo Santalucía** creemos firmemente en el desarrollo del talento interno



Para dar respuesta a las necesidades específicas de colectivos concretos, en 2018 se desarrollaron los siguientes programas:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS	Durante 2018 se ha continuado con esta formación en modalidad online. Más de 6.800 personas han sido formadas en este programa.
IDD (Directiva de Distribución de Seguros)	Se ha diseñado un programa formativo para sensibilizar y divulgar las implicaciones de la nueva directiva.
IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera)	Programa formativo presencial con el objetivo de analizar la nueva normativa IFRS, y proporcionar a los participantes los conocimientos necesarios para entender los nuevos cambios y el impacto que esos cambios tendrán en la contabilidad de seguros.

Para desarrollar habilidades de dirección y gestión de equipos en procesos de transformación de personas con responsabilidad de mando sobre equipos, se han implantado los siguientes Programas de Desarrollo de Management:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
CURIOSITY	Potencia competencias transversales críticas en la gestión en altos niveles directivos.
DISCOVERY	Para personas que se incorporan a la función de mando. El programa proporciona herramientas y habilidades para afrontar sus nuevas responsabilidades.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



Los dos programas impartidos durante 2018 y dirigidos a las categorías de administrativos/técnicos son:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE TALENT@TÉCNICO	Combina distintas metodologías y acciones formativas que se extienden en un itinerario de seis meses.



Durante 2018 el **Grupo Santalucía** ha impartido un total de 88.690 horas de formación. La distribución de horas formativas por categoría profesional ha sido la siguiente:



5.6.3 Igualdad y Diversidad

El **Grupo Santalucía** está comprometido con la igualdad de oportunidades y de desarrollo de todos sus empleados.

Inclusión de personas con discapacidad

Con el Plan Aflora que se realiza con la Fundación Adecco, en 2018 se han planificado una serie de acciones de comunicación para dar mayor visibilidad a las personas con discapacidad. Complementariamente, continuamos con el apoyo a proyectos de inclusión sociolaboral de las entidades sociales que apoyan a personas con discapacidad.



También hemos continuado con el programa de formación "Creando Oportunidades" para empleados con discapacidad intelectual. Este programa se ha creado con la Asociación Talismán y colaboran diferentes empresas y fundaciones. Los participantes del programa reciben formación sobre diferentes habilidades sociolaborales.

Accepta Contact Center externalizó en 2018 la Atención al Cliente durante la campaña de actualización de valores, contratando a sesenta personas de la Fundación Alares y de la Asociación Envera.

A 31 de diciembre de 2018, en el **Grupo Santalucía** trabajan un total de 137 personas con discapacidad.



Igualdad

La Dirección de **Santalucía** como empresa matriz del Grupo tiene el firme compromiso de fomentar la igualdad efectiva en derechos de hombres y mujeres que trabajan en las Sociedades del Grupo.

Por esa razón nació el Plan de Igualdad, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, que busca la igualdad efectiva de mujeres y hombres. El Plan incluye un conjunto de medidas que garanticen la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres sin ningún tipo de discriminación.

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.

Los objetivos establecidos por la Comisión de Igualdad son:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres para poder garantizar en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingresos y de desarrollo profesional en todos los niveles.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



- Establecer medidas para conseguir una representación equilibrada de la mujer en nuestra Compañía.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios.
- Establecer medidas contra el acoso sexual, el mobbing y la violencia de género.
- Ampliar los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral, actualizándolos conforme a la normativa vigente y a la realidad social, fomentando el uso de los derechos de conciliación tanto en mujeres como en hombres.

Durante 2018 se ha trabajado en alinear los distintos Protocolos de Acoso de las Sociedades que forman el **Grupo Santalucía**.

Desde hace años el Grupo viene desarrollando el Programa Talento Femenino con el objetivo de facilitar un espacio de reflexión en el que se puedan debatir temas específicos para potenciar el desarrollo y promoción del talento de las mujeres.

Iris Assistance, puso en marcha en 2018 el primer Desayuno con la Dirección en Femenino. El objetivo de esos desayunos es conocer mejor cuáles son las inquietudes, aspiraciones y deseos de las mujeres que trabajan en Iris.

El Departamento de Atracción del Talento del **Grupo Santalucía** vigila la presentación paritaria de candidatos en todas las vacantes de puestos de trabajo.





5.6.4 Bienestar y Conciliación

Tras recibir en 2017 **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, la certificación como Empresa Familiarmente Responsable por la Fundación Másfamilia, en 2018 se ha seguido trabajando para reforzar esa certificación y extenderla al resto de Empresas del Grupo.

En el catálogo de **Santalucía** figuran 95 medidas de empresa familiarmente responsable, algunas de ellas son:

- **Salud y bienestar:** programa integral de Salud y Bienestar "Cuida(T) MÁS".
- **Eficiencia y productividad en la organización:** Dirección por Objetivos.
- **Otras formas de flexibilidad:** Elección libre de las vacaciones con acuerdo entre el empleado y la empresa.
- **Familia:** actividades enfocadas a la familia del empleado.
- **Discapacidad:** horarios especiales para las personas con discapacidad.
- **Generaciones:** Contratación de jóvenes y estudiantes.
- **Género:** programa de formación para potenciar el Talento Femenino.

La Dirección de Comunicación puso en marcha en 2017 un programa de sensibilización y fomento de la conciliación de vida personal y profesional, por considerar que esa cuestión es determinante para el bienestar en la organización y sobre todo para un desempeño más eficiente. Se han elaborado y se van a seguir creando documentaciones, informaciones, publicaciones y noticias que ayuden a la solución de una cuestión de tanta importancia y que afecta a tantas personas, especialmente a muchas mujeres que son un gran activo de la Organización.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



En las empresas del negocio asegurador del **Grupo Santalucía** se establece como medida principal de conciliación el horario de trabajo, que es de jornada continua y con la flexibilidad de elegir hora de entrada y salida dentro de los márgenes preestablecidos. Actualmente se están realizando acciones de teletrabajo en determinados colectivos y se está estudiando la ampliación en 2019 a más empleados.

Desconexión laboral

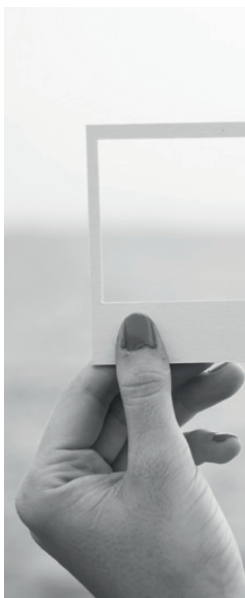
Asimismo, la Dirección de Comunicación inició en 2018 una serie de actividades de sensibilización sobre el buen uso de herramientas fundamentales de trabajo como el correo electrónico y la gestión de reuniones, todo con el fin de favorecer no solo el uso más eficiente de esas herramientas, sino hacer efectiva la desconexión laboral. Esas actividades refuerzan la voluntad del Grupo de desarrollar políticas que faciliten la desconexión laboral y, en consecuencia, mejoren también la conciliación de la vida profesional y personal, un objetivo recurrente y una preocupación constante de la Dirección de Comunicación.

Salud y Seguridad en el trabajo

Durante 2018 se han continuado desarrollando actividades que fomenten el cuidado de la salud y la prevención de los riesgos laborales como elemento clave para lograr un entorno de trabajo seguro.

- **Campaña de revisión visual a nivel nacional:** Se ha llevado a cabo una campaña de revisión y prevención de patologías oculares en todos los centros con más de 10 trabajadores. En total se ha atendido a 920 personas en 19 centros provinciales.





- **Taller de gestión del estrés y bienestar personal:** taller trimestral que proporciona a los participantes técnicas de relajación.
- **Club +55:** Grupo que nace con la idea de reunir a empleados de 55 años o más para desarrollar actividades específicas que respondan a las necesidades del cuerpo y la salud en esa edad.

SEMANA DE LA SALUD

En Octubre tuvo lugar la tradicional semana de la salud que tiene como objetivo promover hábitos de vida saludable, prevenir enfermedades y disfrutar de un mayor bienestar físico y emocional. Esta semana se enmarca en el programa de salud integral Cuida(T)Más.

Algunas de las actividades y charlas que se desarrollaron durante esta semana fueron:

- Charla "Sueño y ensueños" sobre la importancia del descanso para la salud.
- Taller "¡Estírate sin miedo!" para prevenir dolencias.
- Taller tai chi al aire libre.
- Charla "El factor emocional en la salud" para aprender a manejar las emociones y mantener el bienestar físico y emocional.
- Charla "Dime de qué generación eres y te diré como trabajas". Una reflexión sobre cómo el tipo de sociedad y los valores con los que se crece condicionan los comportamientos y las relaciones en las empresas.
- Charla "Actividad física diferente para cada edad" con pautas de ejercicio adaptadas a la condición física de cada persona.



5.6.5 Estudio de Clima y Compromiso

El **Grupo Santalucía** realiza, periódicamente, un Estudio de Clima y Compromiso que le da información relevante y útil sobre las percepciones internas y los campos posibles de mejora. Además de ese Estudio se hacen otros análisis más inmediatas sobre cuestiones puntuales de funcionamiento, de forma que se tenga siempre una visión viva del estado del Grupo. En 2018 participaron en el Estudio de Clima más de 5.000 personas.

Esa participación muestra ya el alto compromiso de los empleados con la Compañía y el interés de los encuestados en contribuir a la mejora de funcionamiento. Adicionalmente, el Estudio proporciona información muy valiosa sobre la Organización y permite establecer planes y acciones dirigidas a mejorar la eficiencia del funcionamiento interno y el clima laboral. Se han recibido más de 2.700 propuestas de mejora y casi 3.000 comentarios señalan las fortalezas del Grupo. Se valora especialmente el posicionamiento de **Santalucía** dentro del Sector y frente a los competidores, y los avances relevantes conseguidos en un punto tan importante. Como aspecto de mejora se señala la interrelación entre las distintas empresas del Grupo y la relación transversal entre Áreas.



5.7 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



El **Grupo Santalucía** se preocupa por el entorno medioambiental y es consciente del impacto que su actividad puede causar. Este compromiso con el medioambiente queda formalizado en la Política Medioambiental. El objetivo de esta política es mejorar la gestión del impacto en el medioambiente 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 se está trabajando para hacerla extensible al resto de sociedades del Grupo.

Dentro del **Grupo Santalucía** las áreas encargadas de desempeñar las funciones de Gestión de Inmuebles, Compras y Responsabilidad Social Corporativa son las responsables de promover la correcta implementación de esa Política Medioambiental. El Comité Ejecutivo del Grupo es el responsable último de la misma y de su cumplimiento.

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

Los impactos medioambientales relativos a emisiones se deben a:

- Consumos de combustibles líquidos o gaseosos, de energía eléctrica y de agua en los inmuebles, en todos los negocios que gestiona el Grupo.

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



- Fuga de gases fluorados en instalaciones de climatización o refrigeración en los inmuebles.
- Consumos de combustible asociados a las flotas de vehículos, enmarcados en el negocio de prestación de servicios, así como en la representación de empleados.
- Emisiones a la atmósfera producidas por la actividad funeraria (incineraciones).

En el **Grupo Santalucía** se trabaja para poner en marcha medidas de reducción del impacto ambiental y desarrollar una actividad económica más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Algunas de las medidas encaminadas a la mejora de la eficiencia energética de los inmuebles en el **Grupo Santalucía** son:

- Renovación del parque de instalaciones térmicas en edificios y centros de trabajo. Se están sustituyendo instalaciones existentes por otras nuevas, más eficientes energéticamente.
- Sustitución de equipos de iluminación en edificios y centros de trabajo por nuevos equipos con tecnologías LED.
- Sistemas de control de iluminación en edificios mediante programación horaria y detección de presencia.
- Mejora de los sistemas de gestión centralizada de instalaciones de edificios, encaminadas a optimizar el rendimiento de los equipos de producción térmica
- Actuaciones de mejora en aislamiento de fachadas y carpinterías exteriores.





- Sustitución de sistemas de incineración de gasóleo/propano por nuevos hornos de gas natural más eficientes.

PRINCIPALES CONSUMOS DEL GRUPO SANTALUCÍA

Electricidad	36.888.096 KWh
Gas Natural	39.380.905 KWh
Gasóleo C	211.523 L.
Gasóleo B (Grupos Electrógenos)	1.763 L.
Propano	329.952 Kg
Gasolina Vehículos	12.239 L.
Gasóleo Vehículos	828.424 L.
Agua	516.166 m ³

Certificaciones Medioambientales

Durante 2018 se han obtenido certificaciones BREEAM que nos permiten conocer el grado de sostenibilidad ambiental en edificaciones, para dos de los edificios de **Santalucía** (Barcelona Fontanella y Madrid Julián Camarillo) y actualmente se está en proceso de obtención de dicho certificado en el edificio Madrid Iris.

En 2018, **Iris Assistance**, sociedad que ofrece servicio de gestión de siniestros de seguros en los ramos patrimoniales y de decesos, 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

Las medidas de prevención asociadas al consumo de materiales de oficina son:

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

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

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

En los centros de trabajo del **Grupo Santalucía** se han subcontratado proveedores de servicios de distribución del sector de la restauración a los que se les encarga la gestión de los restos de alimentos.





5.8 CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de mantener una comunicación fluida con los grupos de interés y establecer vínculos de confianza y cercanía, se han establecido los siguientes canales de relación:

CANALES DE COMUNICACIÓN	CLIENTES	EMPLEADOS	RED COMERCIAL	PROVEEDORES	SOCIEDAD
Web	●	●	●	●	●
Atención telefónica	●		●	●	●
Focus Group	●	●			
Comités y reuniones de trabajo		●	●		
Convención anual		●	●		
Cuestionarios y encuestas	●	●	●	●	
Newsletter	●	●	●		●
Email	●	●	●	●	●
Envío postal	●				
Portal de Comunicación (Intranet)		●	●		
Cartelería y pantallas	●	●	●		
Revista NOSOTROS		●	●		
Encuesta de Clima y Compromiso		●			
Tú Eliges a Quién Ayudamos	●	●	●		●
Portal del Voluntariado	●	●	●		●

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



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

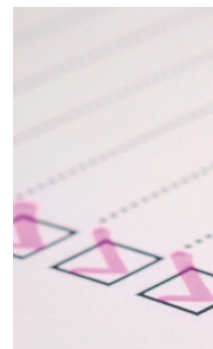


Relación con Proveedores

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

Durante el ejercicio 2018 se han iniciado acciones para formalizar un marco de actuación en el proceso de compras. Este marco de actuación refleja un compromiso con la transparencia y la igualdad de oportunidades en el proceso de selección de proveedores. El objetivo último será formalizar estos procedimientos de contratación a nivel de Grupo para los ejercicios futuros.

Los proveedores del Negocio Asegurador del Grupo realizan un proceso de homologación que consiste en el registro de información en la plataforma de compras. Los proveedores aportan información sobre política medioambiental, política de seguridad y salud en el trabajo, disponibilidad de planes de igualdad y otras políticas para la gestión del respeto a los derechos humanos. Durante 2018 se ha revisado el proceso de homologación de proveedores del Ramo de Decesos y de un total de 668 proveedores ya están homologados 599.





En diciembre de 2018 se celebró la II Edición de la Jornada de Reconocimiento a Proveedores pertenecientes a empresas con buenas prácticas de cercanía hacia sus grupos de interés.

Acciones de Asociación o Patrocinio

El **Grupo Santalucía** forma parte y tiene una presencia activa en las principales asociaciones sectoriales del negocio asegurador: UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) e ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

El Grupo también participa en iniciativas de negocio y comunicación responsables formando parte de:

<p>RED ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL</p>	<p>El Grupo Santalucía apoya sus principios en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, así como la agenda 2030 de desarrollo sostenible.</p>
<p>LA FUNDACIÓN SOCIEDAD Y EMPRESA RESPONSABLE (SERES)</p>	<p>Que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables alineadas con la estrategia de la compañía y la generación de valor.</p>
<p>AUTOCONTROL</p>	<p>Santalucía, empresa matriz del Grupo, está adherida a Autocontrol, el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, y estamos adheridos a su código de conducta, que acredita nuestro compromiso con la realización de una comunicación comercial responsable.</p>
<p>ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE COMUNICACIÓN (Dircom)</p>	<p>Asociación profesional que agrupa a los directivos y a los profesionales de la comunicación de las empresas, instituciones y consultoras.</p>

05. EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE



Las principales acciones de patrocinio del **Grupo Santalucía**:

FEDERACIÓN ESPAÑOLA
DE BALONCESTO

Como apuesta por los valores asociados al deporte. Con este patrocinio se apoya el Programa Universo Mujer, proyecto integral para el desarrollo de la mujer y su evolución personal dentro de la sociedad.

APOYO AL DEPORTE
PARALÍMPICO

Iniciativa que tiene como fin proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles medios para poder llevar a cabo su preparación para su participación en los Juegos Paralímpicos de Tokio de 2020.



06

● ● ●
Cuentas Anuales
Consolidadas

GRUPO SANTALUCÍA



● CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA

118 Balance consolidado

123 Cuenta consolidada de pérdidas y ganancias

6.1 BALANCE CONSOLIDADO

ACTIVO	31/12/18	31/12/17
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	459.794.130,49	627.388.578,29
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	23.944.602,18	18.156.721,22
I. Instrumentos de patrimonio	1.418.556,42	626.547,67
II. Valores representativos de deuda	6.399.429,00	16.461.969,60
III. Derivados	1.231.362,91	1.068.203,95
IV. Otros	14.895.253,85	0,00
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	1.129.748.109,18	873.364.404,36
I. Instrumentos de patrimonio	3.060.884,83	1.026.506,24
II. Valores representativos de deuda	35.372.562,31	25.845.216,93
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.091.279.339,31	845.754.516,80
V. Otros	35.322,73	738.164,39
A-4) Activos financieros disponibles para venta	8.165.990.267,04	7.801.502.823,93
I. Instrumentos de patrimonio	1.185.602.874,89	1.264.601.740,55
II. Valores representativos de deuda	6.872.523.829,33	6.459.138.515,10
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	107.863.562,82	77.762.568,28
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	940.031.888,55	924.373.129,79
I. Valores representativos de deuda	264.732.157,93	307.548.324,90
II. Préstamos	34.601.554,63	29.711.818,86
1. Anticipos sobre pólizas	24.625.854,84	25.335.756,09
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	7.998.324,07	1.373.545,97
3. Préstamos a otras partes vinculadas	1.977.375,72	3.002.516,80
III. Depósitos en entidades de crédito	2.456.746,68	9.702.743,70
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	876.551,01	182.985,81
V. Créditos por operaciones de seguro directo	526.157.769,85	513.994.960,36
1. Tomadores de seguro	519.502.029,04	509.060.192,69
2. Mediadores	6.655.740,81	4.934.767,67
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	11.255.274,93	8.033.207,06
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	4.331.000,59	3.802.066,47
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	95.620.832,93	51.397.022,64
1. Créditos con las Administraciones Públicas	4.523.669,09	6.298.289,25
2. Resto de créditos	91.097.163,84	45.098.733,39

ACTIVO	31/12/18	31/12/17
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	37.216.034,32	32.449.309,91
I. Provisión para primas no consumidas	12.454.516,82	7.837.434,40
II. Provisión de seguros de vida	4.659.402,81	3.905.746,50
III. Provisión para prestaciones	18.431.974,40	20.706.129,01
IV. Otras provisiones técnicas	1.670.140,29	0,00
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	524.855.186,96	475.014.716,89
I. Inmovilizado material	322.414.219,73	300.692.719,07
II. Inversiones inmobiliarias	202.440.967,23	174.321.997,82
A-10) Inmovilizado intangible	361.694.208,29	399.880.600,21
I. Fondo de comercio	156.666.651,01	177.480.058,87
1. Fondo de comercio de consolidación	141.071.099,27	158.060.058,46
2. Otros	15.595.551,74	19.420.000,41
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	1.681.072,51	0,00
III. Otro activo intangible	203.346.484,77	222.400.541,34
A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia	50.097.377,51	57.289.289,03
I. Entidades Asociadas	17.266.575,55	31.463.324,55
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	32.830.801,96	25.825.964,48
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
A-12) Activos fiscales	159.913.001,55	167.097.137,09
I. Activos por impuesto corriente	10.975.827,38	22.467.671,52
II. Activos por impuesto diferido	148.937.174,17	144.629.465,57
A-13) Otros activos	244.624.494,12	275.559.521,22
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	14.000.000,00	15.600.000,00
III. Periodificaciones	226.816.145,88	255.652.139,05
IV. Resto de activos	3.808.348,24	4.307.382,17
A-14) Activos mantenidos para venta	0,00	0,00
TOTAL GENERAL ACTIVO	12.097.909.300,19	11.652.076.231,94

06. CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA



PASIVO	31/12/18	31/12/17
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	22.794.464,09	18.495.069,12
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	0,00	0,00
A-3) Débitos y partidas a pagar	733.977.132,13	764.919.457,69
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	5.334.523,22	4.344.588,73
III. Deudas por operaciones de seguro	233.035.215,26	222.230.368,57
1.- Deudas con asegurados	1.225.975,82	1.620.927,66
2.- Deudas con mediadores	10.571.970,58	8.838.976,30
3.- Deudas condicionadas	221.237.268,86	211.770.464,61
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	4.537.516,47	4.956.431,42
V. Deudas por operaciones de coaseguro	868.838,02	415.889,26
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	324.522.247,39	392.904.912,01
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	135.678.791,77	110.067.267,70
1.-Deudas con las Administraciones públicas	22.282.993,81	20.392.962,80
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	3.896.760,98	761.882,29
3.-Resto de otras deudas	109.499.036,98	88.912.422,61
A-4) Derivados de cobertura	125.828,27	268.420,87
A-5) Provisiones técnicas	8.999.552.852,41	8.323.843.328,99
I.- Provisión para primas no consumidas	524.848.366,22	505.450.732,69
II.- Provisión para riesgos en curso	0,00	839.527,28
III.- Provisión de seguros de vida	6.189.901.520,79	5.714.904.775,20
1.- Provisión para primas no consumidas	46.316.531,12	41.453.823,41
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
3.- Provisión matemática	5.052.305.650,36	4.827.696.434,99
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de a inv. la asume el tomador	1.091.279.339,31	845.754.516,80
IV.- Provisión para prestaciones	233.943.535,04	233.307.062,74
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	17.567.543,18	14.561.199,25
VI.- Otras provisiones técnicas	2.033.291.887,18	1.854.780.031,84

Datos en euros

PASIVO	31/12/18	31/12/17
A-6) Provisiones no técnicas	97.367.961,25	104.106.695,47
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	77.501.826,40	79.151.611,69
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	14.421.097,23	14.288.946,87
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	5.445.037,62	10.666.136,91
A-7) Pasivos fiscales	233.065.120,28	287.083.970,81
I. Pasivos por impuesto corriente	3.761.753,76	4.289.085,14
II. Pasivos por impuesto diferido	229.303.366,52	282.794.885,67
A-8) Resto de pasivos	342.683.348,37	410.847.671,89
I. Periodificaciones	8.155.077,69	8.505.568,51
II. Pasivos por asimetrías contables	334.487.409,64	402.342.103,38
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	40.861,04	0,00
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,00	0,00
TOTAL PASIVO	10.429.566.706,80	9.909.564.614,85

Datos en euros

06. CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA



PATRIMONIO NETO	31/12/18	31/12/17
B-1) Fondos propios	1.402.313.818,76	1.343.813.981,26
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	944.291.963,52	866.708.074,32
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	69.071.306,32
2. Reserva de estabilización	3.055.328,63	2.758.829,00
3. Reserva en sociedades consolidadas	-23.492.895,45	-22.419.080,02
4. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-2.472.561,44	-1.945.217,99
5. Otras reservas	889.046.091,78	819.242.237,01
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	102.878.972,48	118.109.865,75
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	118.644.708,96	127.448.605,28
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-15.765.736,48	-9.338.739,54
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-35.637.117,24	-31.783.958,80
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	53.325.587,65	177.102.289,56
I. Activos financieros disponibles para la venta	70.805.291,09	249.541.534,28
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-771.870,17	-1.647.108,93
IV. Corrección de asimetrías contables	-16.862.512,39	-70.793.112,20
V. Sociedades puestas en equivalencia	154.679,12	976,42
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
B-4) Socios Externos	212.703.186,98	221.595.346,27
I. Ajustes por valoración	-9.952.570,05	-296.088,20
II. Resto	222.655.757,03	221.891.434,47
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.668.342.593,39	1.742.511.617,10
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO	12.097.909.300,19	11.652.076.231,94

6.2 CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

SEGUROS NO VIDA	31/12/18	31/12/17
Primas imputadas, netas de reaseguro	1.160.333.559,51	1.115.903.869,60
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	68.155.585,17	72.637.800,01
Otros ingresos técnicos	169.117,04	88.113,50
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	543.343.496,26	518.892.554,33
Variación de otras provisiones técnicas, netas de reaseguro (+/-)	178.511.855,34	178.974.626,86
Participación en beneficios y extornos	756.149,06	789.373,83
Gastos de explotación netos	377.438.305,27	348.687.461,66
Otros gastos técnicos (+/-)	12.637.849,50	18.802.229,61
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	18.021.959,54	18.955.988,22
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	97.948.646,75	103.527.548,61

Datos en euros

SEGUROS VIDA	31/12/18	31/12/17
Primas imputadas al ejercicio, netas de reaseguro	1.401.880.708,31	545.134.657,57
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	212.614.907,23	112.867.778,59
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	238.468.558,86	42.013.147,24
Otros ingresos técnicos	5.818,08	-8.189,59
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	944.556.640,19	392.650.754,16
Variación otras provisiones técnicas, netas de reaseguro (+/-)	381.291.741,30	158.569.536,89
Participación en beneficios y extornos	5.531.173,19	1.339.778,76
Gastos de explotación netos	60.339.146,09	25.974.148,50
Otros gastos técnicos	7.529.074,95	2.609.217,54
Gastos de las inversiones	82.935.423,00	16.721.436,30
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	298.568.406,42	38.181.359,79
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	72.218.387,34	63.961.161,87

Datos en euros

06. CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA



CUENTA NO TÉCNICA	31/12/18	31/12/17
Resultado de la cuenta técnica del Seguro No Vida	97.948.646,75	103.527.548,61
Resultado de la cuenta técnica del Seguro Vida	72.218.387,34	63.961.161,87
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	24.741.952,87	37.775.985,77
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	60.388.852,72	48.566.879,80
Otros ingresos	233.713.032,22	197.744.604,14
Otros gastos	208.804.610,50	182.661.245,39
Resultado de la cuenta No Técnica	-10.738.478,13	4.292.464,72
Resultado antes de impuestos	159.428.555,96	171.781.175,19
Impuesto sobre el beneficio	40.783.847,00	44.332.569,91
Resultado del ejercicio	118.644.708,96	127.448.605,28
Resultado atribuido a la dominante	102.878.972,48	118.109.865,74
Resultado atribuido a socios externos	15.765.736,48	9.338.739,54

Datos en euros



Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA - Comunicación y RSC,

Diseño y Composición:

ASV Creatividad S.L.U.

Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

Déjanos tu opinión en:

rsc@santalucia.es

santalucía
■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■