



INFORME
ANUAL
INTEGRADO
2023

100+

santalucía

ÍNDICE

7

Capítulo 1 CARTA DEL PRESIDENTE

13

Capítulo 2 ECOSISTEMA SANTALUCÍA

- 15 HISTORIA, PROPÓSITO, VALORES Y MODELO DE ACTUACIÓN SANTALUCÍA
- 25 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 27 PRINCIPALES MAGNITUDES E HITOS
- 31 EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES NEGOCIOS

47

Capítulo 3 PLAN ESTRATÉGICO 100+ ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

- 49 PLAN ESTRATÉGICO 100+
- 55 PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD
- 62 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

67

Capítulo 4 GESTIÓN DE RIESGOS

- 69 MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS
- 74 MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

75

Capítulo 5 BUEN GOBIERNO Y MARCO ÉTICO

- 77 BUEN GOBIERNO
- 79 MARCO ÉTICO

85

Capítulo 6 NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

- 87 TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE
- 93 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- 94 LOS PROVEEDORES, FUNDAMENTALES EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES

97

Capítulo 7 NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

- 99 CERCA DE LAS PERSONAS
- 102 COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO
- 108 COMPROMETIDOS CON EL TALENTO
- 115 COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD
- 118 COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD
- 121 COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN
- 125 COMPROMETIDOS CON EL DIÁLOGO SOCIAL

127

Capítulo 8 NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- 129 CUIDAMOS NUESTRO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL
- 143 APOYAMOS A LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

157

Capítulo 9 CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

- 158 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-23
- 163 CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

NUESTRAS PRINCIPALES MAGNITUDES EN 2023

SOLVENCIA



4.468 Millones de euros
Ingresos Consolidados



14.298 Millones de euros
Activos Totales



281%
Ratio de Solvencia



Rating A
AM Best - FITCH



9.016
Empleos Directos

VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



7,4 Millones
de Asegurados



6.218
Media Residentes



+1 Millón
Hogares Asegurados

5

ESPECIALISTAS EN AHORRO



3.471 Millones de euros
Patrimonio Planes de Pensiones

1.247 Millones de euros
Patrimonio Fondos de Inversión



6.984 Millones de euros
Provisiones Seguros Vida

ESPECIALISTAS EN SERVICIO



1.903.159
Siniestros Atendidos



10.669.640
Interacciones con Clientes

CARTA DEL
PRESIDENTE

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

01

01.

CARTA DEL PRESIDENTE

UN AÑO MÁS, ME COMPLACE PRESENTAR EL INFORME ANUAL INTEGRADO DE **GRUPO SANTALUCÍA**, EL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2023.

Un ejercicio que iniciamos en un entorno de elevada inflación, con un endurecimiento de la política monetaria por parte de los Bancos Centrales con el objetivo de frenar la escalada de precios, y que ha tenido que desenvolverse en un entorno geopolítico marcado por la prolongación del conflicto bélico entre Ucrania y Rusia. A pesar de la complejidad del inicio de este ejercicio, las economías tuvieron un mejor comportamiento de lo esperado, lo que provocó un crecimiento mayor del pronosticado al inicio del año.

No obstante, volvimos a enfrentarnos a situaciones desafiantes. La irrupción de un nuevo conflicto bélico en el panorama internacional, entre Israel y Gaza, provocó más incertidumbre acerca de la evolución del entorno macroeconómico y el control de la inflación. Nos hemos enfrentado también a los retos del cambio climático y a sus consecuencias más visibles como la aparición de eventos climatológicos extremos cada vez más frecuentes. El año estuvo marcado asimismo por el profundo proceso de digitalización de nuestras sociedades y la constante aparición de nuevas tecnologías disruptivas vinculadas a la inteligencia artificial.

En medio de ese entorno, la economía española creció un 2,5%, muy por encima del 0,4% del área Euro, un aumento superior a las previsiones manejadas al comienzo del año, en las que se pronosticaba un crecimiento para España por debajo del 2%. El Sector Asegurador volvió a mostrar su resiliencia y fortaleza creciendo a un ritmo de doble dígito, impulsado especialmente por la coyuntura de tipos de interés y la consiguiente dinamización del mercado de ahorro. En 2023 el volumen de primas logró un incremento del 17,8%, muy por encima del 4,8% del ejercicio anterior. El ne-

gocio de No Vida cerró el año con un crecimiento del 6,8%. Los Seguros Multirriesgo aumentaron su facturación en un 6,8% y el Ramo de Decesos un 5,4%. Por su parte, el negocio de Vida tuvo un crecimiento del 36,0% en primas emitidas de Seguro Directo. Las provisiones técnicas de Vida crecieron un 5,2%.

En este contexto, nuestro Grupo ha obtenido un beneficio después de impuestos de 240,9 millones de euros, lo que supone un aumento del 17,2% sobre el ejercicio anterior. El ingreso consolidado del Grupo llegó a los 4.467,6 millones de euros.

En el negocio Asegurador, que representa el 72,6% de los ingresos del Grupo, las primas imputadas consolidadas de **Grupo Santalucía** alcanzaron los 3.245,2 millones de euros, de los que 1.386,5 millones corresponden al negocio de No Vida y 1.858,7 al negocio de Vida.

Continuamos manteniendo nuestra elevada calificación crediticia como ha ratificado la Agencia Fitch (al mantener el rating A con perspectiva estable en fortaleza financiera), y confirmada asimismo por AM BEST, que evalúa la fortaleza financiera (FSR) de **Santalucía** con una "A" (Excelente).

El conjunto de empresas del Grupo formamos un **ecosistema de cuidado y protección** que ha seguido fortaleciéndose y consolidándose en 2023. **Santalucía** ha sido galardonada con el premio Empresa Familiar en la VII edición de los Premios Empresariales que otorga el Grupo Vocento. **Grupo Albia** ha celebrado su 25 aniversario, lo que corrobora nuestra visión a largo plazo, mientras el resto de empresas del ecosistema ha seguido afianzando su posicionamiento en los sectores en los que operan.

En 2023 hemos continuado haciendo frente a importantes desafíos y retos, y lo hemos hecho siguiendo nuestro Plan Estratégico 100+, que es nuestra hoja de ruta. A continuación, señalamos las principales claves del ejercicio:

EL CLIENTE, NUESTRA PRIORIDAD

Nuestro ecosistema de cuidado y protección ha trabajado para proporcionar a nuestros clientes la mejor experiencia. Gracias a ello, hemos consolidado nuestro liderazgo en satisfacción del cliente en los productos de Hogar y hemos superado el objetivo que nos habíamos propuesto en los indicadores de recomendación de clientes reflejados en el indicador NPS (Net Promote Score).

La vocación de servicio y el compromiso con la excelencia de **Iris Global Soluciones de Protección** ha sido reconocido por ADECOSE otorgándole el Premio Estrella de Plata. **Iris Global** junto con **Santalucía** fueron galardonadas en los Platinum Contact Center Awards con el premio Platinum Award a la Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente en seguros por el servicio prestado en la gestión de Hogar. **Grupo Albia** alcanzó en 2023 un NPS récord del 84,6% y **Ballesol** obtuvo varios reconocimientos por una serie de iniciativas dirigidas a mejorar el bienestar físico y emocional de sus residentes. Todos esos galardones son fiel reflejo de nuestro compromiso con los clientes y nuestra vocación de servicio.

A lo largo de 2023 hemos profundizado en nuestro proceso de transformación tecnológica con el fin de hacer frente al entorno digital. Hemos iniciado la transformación de los sistemas centrales del Core Asegurador, lo que supone un cambio de paradigma, ya que introduce una nueva forma de hacer las cosas a todos los niveles. Serán muchos los beneficios que este nuevo sistema nos aporte, pero el objetivo y finalidad última es ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio y una experiencia adaptada a sus demandas y a las nuevas realidades.

VOCACIÓN DE DIVERSIFICACIÓN

También hemos afianzado nuestra capacidad de generar negocio y la diversificación dentro de nuestro ecosistema. La fusión por absorción de Liberbank Vida y Pensiones y de CCM Vida y Pensiones en Unicorp Vida ha reforzado la posición de ésta en el mercado, al sumar 245.000 asegurados en Seguros de Vida y unos 82.000 partícipes en Planes de Pensiones, permitiendo así a nuestro Grupo situarse como 5º Grupo Asegurador Español en el Ramo de Vida, fortaleciendo nuestro posicionamiento y capacidad competitiva.

Siguiendo la estela de diversificación, digitalización y búsqueda de nuevos motores de crecimiento, **Iris Global**, junto con Serveo, compartieron alianza en Kuiko, una plataforma digital que permite comparar y gestionar la oferta de servicios para particulares y empresas. Y **Ballesol**, en alianza con Grupo Presidente, inició la construcción de un nuevo centro de retiro en México.

CONSOLIDANDO NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad ha constituido también una importante línea de trabajo en coherencia con nuestro Plan Estratégico 100+. Hemos publicado la primera Memoria de Sostenibilidad.

Además, **Santalucía** ocupa el puesto 64 del ranking Merco Responsabilidad ASG, lo que supone una mejora de seis puestos respecto al año anterior. También hemos continuado con nuestro compromiso de ampliar nuestra oferta de productos sostenibles y **Santalucía Asset Management** ha lanzado al mercado un nuevo fondo que invierte en compañías líderes globales con criterios ASG. Y **Santalucía, Iris Global Protección, Unicorp Vida y Pelayo Vida** se han adherido a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI).

COMPROMETIDOS CON NUESTRO IMPACTO EN LA SOCIEDAD

También hemos mantenido nuestra responsabilidad y compromiso con las sociedades en las que operamos y nuestro impacto en ellas. Hemos aumentado el número de personas impactadas por nuestros programas sociales y nuestro Plan de Impacto Social ha seguido marcando nuestra actuación en este ámbito.

Apoyamos a entidades que favorecen el bienestar social como Cruz Roja o la Asociación Española contra el Cáncer. En línea con nuestro compromiso con la Educación Financiera, el Instituto Santalucía ha reforzado su actividad divulgativa con la publicación del libro “Las nuevas formas de ahorrar”, y ha reeditado el libro “Pensiones del Futuro”. Adicionalmente, ha lanzado dos nuevos informes sobre “Jubilación flexible y compatible” y “Guía para la buena vida Senior”. Se ha creado además un nuevo punto de información sobre “Hipoteca Inversa”.

Todas esas actuaciones reflejan nuestro firme compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y desde 2013 estamos adheridos al Pacto Mundial de la ONU. Estamos alineados con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios de sus cuatro bloques: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y con el logro de esas metas sociales.

LAS PERSONAS MARCAN LA DIFERENCIA

Todos esos resultados y logros han sido posibles gracias a las miles de personas que trabajan, comprometidamente, en este ecosistema de cuidado y protección. Nos esforzamos para generar entornos que fomenten el desarrollo profesional y personal, y que favorezcan la colaboración y creatividad. Durante el año pasado hemos recibido varias distinciones que reconocen el trabajo realizado por las empresas

del Grupo: **Santalucía** recibió el sello "Best Place to work", obtuvo también el reconocimiento como "Top Employer 2023" al igual que **Iris Global** y ambas han renovado su certificación como Empresa Familiarmente Responsable.

La diversidad es otra línea de trabajo con la que estamos totalmente comprometidos como lo ha reconocido el I Ranking Women Forward de empresas por la igualdad. El **Grupo Albia** ha recibido el sello de Empowering Women's Talent. Por su parte, **Accepta** recibió el reconocimiento de Awards of Happiness y Premium Partner por crear un entorno laboral positivo, por su estrategia de Employer Branding y por su programa de Embajadores de Marca.

RESPONSABLES CON EL FUTURO

Un año más hemos trabajado para reforzar las bases sólidas y responsables sobre las que asentar nuestro crecimiento futuro. Se abren ante nosotros numerosos retos a los que tendremos que hacer frente, pero siendo fieles a nuestro propósito de estar cerca de las personas y acompañarlas a lo largo de toda su vida. Y, para hacerlo, tendremos que ser capaces de generar un entorno de confianza para todos nuestros grupos de interés, lo que nos permitirá dar respuesta a las necesidades de prevención, protección y previsión de la sociedad.

12

Muchos van a ser los desafíos que tendremos que afrontar. Por citar algunos, la adopción de la inteligencia artificial, los cambios socio-económicos profundos entre otros, los relacionados con el importante reto demográfico o las consecuencias, cada vez más severas, del cambio climático.

Nos encontramos en un momento importante para nuestro ecosistema. En 2024, finaliza el Plan Estratégico 100+, que nos ha hecho más digitales, más sostenibles y más diversificados, lo que es un excelente punto de partida para abrir un nuevo capítulo de nuestra historia apoyados en nuestro valioso legado: una empresa comprometida con el entorno, innovadora y centrada en las personas. Un legado que tenemos la obligación no sólo de salvaguardar, sino de desarrollar.

En las páginas que siguen recogemos nuestras actuaciones, así como los hitos alcanzados, que son muestra de nuestro compromiso con la transparencia y testimonio de nuestra forma de ser y actuar.

ECOSISTEMA
SANTALUCÍA

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

02. —
05

HISTORIA DEL GRUPO SANTALUCÍA

1922

NACE **SANTALUCÍA**

1943

Traslado Sede Social a Madrid

1960

Seguro combinado de Incendios, Explosión y Robo

1970

Inicio comercialización Seguros de Vida

1978

Primer Seguro Combinado del Hogar
Creación Departamento Comercial

1990

Puesta en marcha Servicio Personal Asistencial Integral 24h - Origen de Accept@

1998

Ampliación de la Red de Agencias

2000

Apertura de Centros de Tramitación de Siniestros

2003

Entrada en el capital social de SOS

2005

Nace Iris Assistance

2006

Ballesol se incorpora al Grupo

2015

Incorporación al Grupo de Iris, GIH, PC

Amigo y Accept@

Alianza con Sanitas

Alianza con EVO

2016

Albia se incorpora al Grupo

Alianza con Fidelidade en Portugal

2017

Adquisición del Negocio de Vida y Pensiones de Aviva en España

Joint Venture con Unicaja Banco y España Duero

Alianza con Fundación Grupo Social en Colombia

Alianza con Santander Generales

2018

Nace Santalucía Desarrollo Internacional

Adquisición del 50% de Pelayo Vida

Alianza con Aeternitas Memorial (México)

Nace Santalucía Asset Management

2019

Entrada en el Capital Social del Grupo Prever en Colombia

Alianza en Chile de BICE Vida

2020

Plan Director de Transformación Digital

Plan Director de Personas

Plataforma Única de Asistencia

2021

Nace Iris Global

Lanzamiento del Plan Estratégico 100+

2022

PRIMER CENTENARIO DE **SANTALUCÍA** 100+

Plan Corporativo de Sostenibilidad

Ampliación de la alianza con Unicaja Banco

2023

Fusión por Absorción de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones en UNICORP VIDA Y PENSIONES.

Creación de Servicios de Intermediación Santalucía (SIS.)

2.1.

HISTORIA, PROPÓSITO, VALORES
Y MODELO DE ACTUACIÓN SANTALUCÍA

EN 1922 NACE **SANTALUCÍA** CON EL PROPÓSITO DE ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA PROTEGERLAS Y CUIDARLAS A LO LARGO DE TODA SU VIDA. EL CUIDADO Y LA PROTECCIÓN HAN ESTADO SIEMPRE EN EL CENTRO DE ACTUACIÓN EN TODAS LAS ETAPAS DE NUESTRA COMPAÑÍA.

A lo largo de nuestra historia centenaria, nos hemos ido actualizando y adaptando a las nuevas realidades que iban apareciendo, creciendo y diversificando nuestro negocio, siendo siempre fieles a nuestra misión de ofrecer soluciones de protección a los clientes mediante productos y servicios de calidad que aumenten su seguridad y bienestar. En cada interacción con ellos hemos buscado la fiabilidad, la innovación y la eficiencia.

Nos hemos convertido en un ecosistema de empresas especializado en protección familiar. Somos uno de los principales grupos empresariales de nuestro país, el séptimo grupo asegurador español, líderes en Seguros de Decesos y Asistencia y uno de los principales operadores en el Negocio de Vida: quinto grupo asegurador por volumen de primas y octavo por provisiones.

Hemos recorrido este largo camino bajo la guía de los seis valores de la empresa matriz del Grupo, **SANTA LUCÍA, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**, que reflejan nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés:



INTEGRIDAD



PROTECCIÓN



SOLVENCIA



SERVICIO



RESPONSABILIDAD



VITALIDAD

Es la forma que tenemos de contribuir a vertebrar sociedades más justas, seguras y prósperas desarrollando actividades aseguradoras, asistenciales, de gestión de activos y de operaciones y prestación de servicios para ofrecer a los clientes soluciones integrales a sus necesidades de prevención, protección y previsión.

Contamos con un modelo de actuación propio que es la base sobre la que fundamentamos el crecimiento sostenible, que constituye la garantía de nuestra capacidad para crear valor compartido a todos los grupos de interés.

Los cinco principios fundamentales que rigen nuestra actuación son:

1. VOCACIÓN DE SERVICIO Y CERCANÍA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Trabajamos para mejorar nuestros niveles de servicio y cercanía con todos los grupos de interés. La búsqueda de la mejor Experiencia de Cliente constituye un pilar fundamental en nuestro ecosistema.

2. SOLVENCIA

La fortaleza financiera proporciona la capacidad necesaria para hacer frente a los compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés y velamos por mantenerla y reforzarla.

La agencia FITCH ha confirmado, un año más, la calificación de Fortaleza Financiera (IFS) como "A" con perspectiva estable, y la de Calificación Crediticia a largo plazo como "A-" igualmente con perspectiva estable. A.M. Best también ha confirmado en "A" (Excelente) la calificación de Fortaleza Financiera de **Santalucía** y la nota de emisor a largo plazo como "A" (Excelente). En ambos casos, la perspectiva es estable.

El ratio de Solvencia del Grupo, de acuerdo a la normativa de Solvencia II, es del 281%.

3. EL RIGOR COMO PRINCIPIO DE ACTUACIÓN

Estamos firmemente comprometidos con la gestión rigurosa y prudente, por lo que contamos con los mecanismos internos de supervisión y control necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares vigentes en cada momento, reforzando el rigor técnico en todos los niveles de gestión.

CERTIFICACIÓN ISO 9001	CERTIFICACIÓN ISO 14001	CERTIFICACIÓN UNE-EN15017	CERTIFICACIÓN ISO 31000
			
			
			
CERTIFICACIÓN UNE-19602	CERTIFICACIÓN ISO 45001		
	Gestión de la Salud y la Seguridad 		
			

4. UNA OFERTA INTEGRAL DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Ponemos al alcance de los clientes una oferta integral de soluciones para satisfacer sus necesidades de protección, prevención y previsión a lo largo de toda su vida. Esta oferta recoge las contribuciones de las distintas líneas de negocio: Asegurador, Gestión de Activos, Asistencial y Operaciones y Prestación de Servicios.

NEGOCIO ASEGURADOR	NEGOCIO GESTIÓN DE ACTIVOS	NEGOCIO ASISTENCIAL	NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
<p>Contamos con una oferta de productos amplia que permite cubrir las necesidades de protección que surgen en el ámbito familiar fundamentalmente.</p> <p>NO VIDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y Decesos, Hogar, Comunidades, Empresas, Salud, Accidentes, Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica. <p>VIDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo, Ahorro (Capitales diferidos, Unit Linked, PIAS, SIALP, Rentas, PPA). 	<p>Ponemos al servicio de los clientes instrumentos financieros para la gestión del ahorro y las inversiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondos de Inversión. • Previsión Social: Planes de Pensiones Individuales y Planes de Pensiones de Empleo. 	<p>Nuestra oferta se centra en la gestión integral de servicios funerarios, de asistencia y cuidados residenciales y domiciliarios a las personas mayores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Asistencia en Decesos. • Servicios Residenciales y Asistenciales a personas mayores. 	<p>Contamos con una amplia y diversa oferta de servicios dirigidos a particulares y empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Asistencia en Viaje. • Servicios de Defensa Jurídica. • Servicios de Salud. • Servicios de Asistencia en el Hogar. • Servicios de Contact Center BPO. • Servicios de Decesos.

Para ampliar y completar aún más la oferta a nuestros clientes, actuales o potenciales, mantenemos diferentes acuerdos con empresas que son líderes en sus respectivos negocios.

SANITAS	Ofrecemos la posibilidad de acceder a los servicios de esta empresa líder en Seguros de Salud, con el cuadro médico más completo y prestigioso del mercado.
PELAYO	Ofrecemos Seguros de Automóviles de Pelayo a nuestros clientes y esta entidad pone al servicio de sus clientes nuestros Seguros de Asistencia Senior a Prima Única y Asistencia Familiar iPlus.
FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL	Estamos presentes en Colombia a través de Grupo Prever gracias al acuerdo con el Grupo Fundación Social para la prestación de servicios funerarios.
GRUPO PRESIDENTE	Operamos en México, en el segmento de mayores, a través de Ballesol en alianza con Grupo Presidente.
ÓPTIMA MAYORES	Tenemos un acuerdo con Óptima mayores para ayudar a los clientes a encontrar soluciones financieras de monetización de la vivienda como complemento a su pensión de jubilación.

5. UNA APUESTA POR LA OMNICALIDAD

Contamos con una amplia red de canales de distribución para facilitar a los clientes el acceso a nuestros productos y servicios. El Negocio Asegurador cuenta con un mix de distribución en el que se integran el canal directo, canal agencial, corredores, bancaseguros y diversos acuerdos de distribución.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

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

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

BANCASEGUROS. Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco, EuroCaja Rural, Arquia Banca, Banca Pueyo y Caja de Ingenieros, permiten la distribución de productos del Negocio Asegurador utilizando la extensa y tupida red de oficinas bancarias de esas entidades por todo el territorio nacional. También contamos con acuerdos de distribución a través de distintas plataformas telefónicas con Oney y Bankinter.

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

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

PRINCIPALES ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

FIDELIDADE	Desde 2016 mantenemos una alianza con Fidelidade , aseguradora líder en Portugal que cuenta con la mayor red comercial del país, para desarrollar conjuntamente el Seguro de Decesos en este mercado.
UNICAJA BANCO	Acuerdo de Bancaseguros para la comercialización en exclusiva de Seguros de Vida Riesgo, Vida Ahorro, Accidentes, Decesos y Planes de Pensiones.
EVO BANCO	Desde 2015 mantenemos un contrato de agencia con EVO BANCO para la distribución de productos Santalucía .

SANTANDER GENERALES	Existe un acuerdo de reaseguro con Banco Santander para la cobertura del producto de Decesos a prima única que comercializa dicha entidad financiera mediante su red de oficinas.
EUROCAJA RURAL	Con quien mantenemos un acuerdo para la distribución de seguros de Santalucía en toda su red comercial.
CAJA DE INGENIEROS	Desde 2022 contamos con un acuerdo de distribución en Bancaseguros para el Seguro de Decesos a prima única y prima periódica.
ARQUIA BANCA	En 2021 se alcanzó un acuerdo con Arquia Banca para la distribución de los productos de Decesos de prima única y Decesos prima periódica a través de su red de oficinas.
BANCA PUEYO	Acuerdo para la distribución de nuestro producto de Decesos a prima única en toda su red comercial.
MOVISTAR	Alianza firmada en 2021 para la distribución de Seguros de Hogar.
AEGÓN	Acuerdo de 2023 para comercializar el seguro de Decesos "Asistencia Familiar" a través de su red de agentes.
MURIMAR SEGUROS	Acuerdo de 2023 para la distribución del producto de Decesos prima periódica.

2.1.1.

LA INNOVACIÓN EN NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

UNA DE LAS PALANCAS ESTRATÉGICAS DE NUESTRO GRUPO ES LA INNOVACIÓN Y EN SU DESARROLLO JUEGA UN PAPEL MUY RELEVANTE SANTALUCÍA IMPULSA, EL ECOSISTEMA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ABIERTA DE **GRUPO SANTALUCÍA**.

Este ecosistema busca la colaboración para afrontar con éxito los cambios que demandan los actuales y futuros clientes del mercado asegurador. Para lograrlo, diferentes agentes internos y externos (emprendedores, empleados, mentores, universitarios y expertos) aprenden, colaboran y trabajan en la creación de propuestas de valor futuras para el Grupo.

Ofrece diferentes formas de participación:

SANTALUCÍA IMPULSA STARTUPS - INSURCHALLENGES

Programa de aceleración corporativo de proyectos innovadores especializado en Insurtech. En 2023 se ha celebrado la VI edición en la que han participado cinco startups: Durcal, Fresquera, Insurely, Fynce y Almayá.

SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS - INTRAEMPRENDIMIENTO

Programa corporativo de incubación de ideas innovadoras en donde el talento interno se combina con el talento emprendedor externo. En 2023 se ha celebrado la V edición y se han trabajado cuatro proyectos relacionados con Hogar, Decesos, Alianzas y Dependencia a través de 24 intraemprendedores.

SANTALUCÍA IMPULSA UNIVERSIDADES

A través de este programa tratamos de potenciar el talento y el desarrollo universitario mediante proyectos de emprendimiento e innovación entre los estudiantes. En 2023 colaboramos con la universidad Camilo José Cela en la incubación de tres proyectos relacionados con Finanzas, Silver Economy y Bienestar.

SANTALUCÍA IMPULSA PODCAST

Esta iniciativa ha seguido desarrollándose en 2023 con la emisión de 14 nuevos episodios que contribuyen a inspirar a las mentes más inquietas, generando reflexión sobre las oportunidades que supone el conocimiento de las tendencias que determinarán el cambio y devenir de la sociedad y su evolución, más allá de la tecnología o los negocios.

En los distintos episodios se invita al oyente a reflexionar en torno a temas de actualidad que despierten curiosidad y ganas de saber más, alineando la innovación a los avances más actuales y de la mano de personas expertas que acompañan en esta reflexión.

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL ECOSISTEMA SANTALUCÍA IMPULSA HASTA 2023

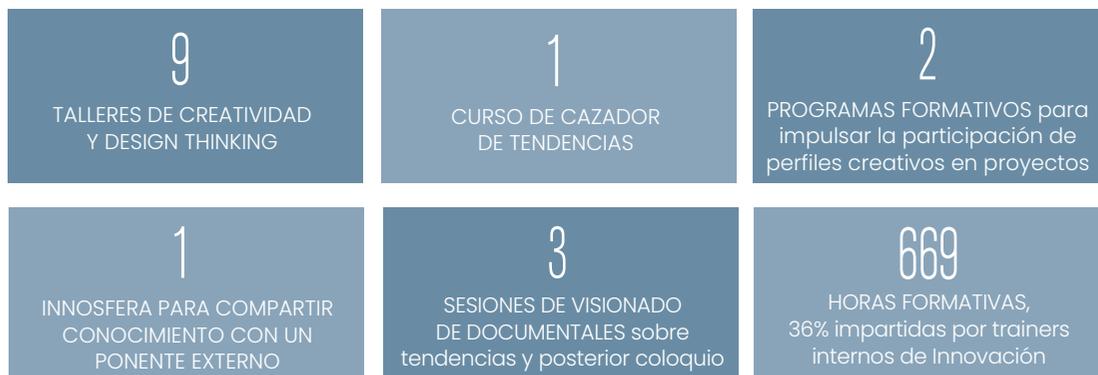


COMUNIDAD DREAMERS

Las comunidades promovidas por la organización se convierten en una forma de aprendizaje social que fomenta la transversalidad, la colaboración, las sinergias y la innovación entre personas con un interés común.

Así nació la comunidad Dreamers, en septiembre de 2022, cuyo primer programa ha estado vigente hasta octubre de 2023. Se configura como un espacio abierto de aprendizaje colaborativo que busca conectar a personas curiosas con ADN innovador para seguir desarrollándolas.

En la primera edición hemos contado con 436 empleados de **Grupo Santalucía** y empresas vinculadas y han sido muchas las actividades que se han puesto en marcha:



LOS RESULTADOS HAN SIDO MUY POSITIVOS: 73,9% DE PARTICIPACIÓN Y UN 3,7 SOBRE 4 DE SATISFACCIÓN MEDIA.

MAPA DEL ECOSISTEMA INSURTECH DEL SECTOR ASEGURADOR DE ESPAÑA

Además, en 2023 Santalucía Impulsa lanzó el IV Mapa del ecosistema Insurtech del Sector Asegurador en España en colaboración con el diario digital El Referente. Según este mapa, el ecosistema emprendedor español cuenta con unos 500 agentes y startups cuyas iniciativas se centran en tres bloques: Producto, Infraestructura y Distribución.

2.2.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

EL GOBIERNO DE **GRUPO SANTALUCÍA** RESIDE EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE **SANTALUCÍA 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

María Natalia Álvarez Calvo

CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña

CONSEJERO VOCAL

Jesús Priego García

CONSEJERO VOCAL

Luis Rivera Novo

(Presidente de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad)

CONSEJERO VOCAL

Luis Alberto Mañas Antón

(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)

LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

Alejandro Pérez-Lafuente Suárez

COMITÉ EJECUTIVO

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

DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña

DIRECTOR GENERAL FINANCIERO

José Manuel Jiménez Mena

DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO

Dominique Jean Marie Uzel

DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO DE VIDA Y PENSIONES

Rodrigo Fernández-Avello García-Tuñón

DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Rubén Muñoz Fernández

DIRECTOR GENERAL DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Fernando Pablo Moreno Gamazo

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

2.3.

PRINCIPALES MAGNITUDES E HITOS

LAS PRINCIPALES MAGNITUDES CUANTITATIVAS DE **GRUPO SANTALUCÍA** EN 2023 SON LAS SIGUIENTES:

RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2023	VARIACIÓN 23/22
Ingresos Consolidados	4.467,6	26,3%
Primas imputadas consolidadas	3.245,2	45,5%
• Primas imputadas No Vida	1.386,5	7,3%
• Primas imputadas Vida	1.858,7	98,0%
Ingresos Financieros ¹	942,3	-10,1%
Ingresos Participaciones	280,1	8,3%
Resultado Neto Atribuido	196,6	14,0%

¹ Incluye los ingresos asociados a Unit Linked y Pensiones

RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2022
Ratio combinado No Vida	87,8%	91,8%
Ratio siniestralidad No Vida	53,1%	57,3%
Ratio gastos No Vida	34,7%	34,5%

BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2023	VARIACIÓN 23/22
Activos gestionados en Balance ²	12.311,9	11,8%
Provisiones Técnicas Vida	6.984,4	8,1%
Provisiones de Decesos	3.005,3	3,3%

² Incluye las inversiones financieras y las inversiones inmobiliarias

FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2023	VARIACIÓN 23/22
Fondos Propios	1.901,8	8,3%

PRINCIPALES HITOS 2023

<p>FORTALEZA FINANCIERA Y SOLIDEZ</p>	 <p>FITCH Ratings: Confirma la calificación de Fortaleza Financiera (IFS) de Santalucía como "A" con perspectiva estable, y la de Calificación Crediticia a largo plazo como "A-", también con perspectiva estable.</p> <p>A.M. BEST: Confirma la calificación de fortaleza financiera de Santalucía como "A" (Excelente) y la nota de emisor a largo plazo como "A" (Excelente). En ambos casos, la perspectiva es estable.</p>
<p>FOCO EN EL CLIENTE</p>	 <p>Consolida su liderazgo en satisfacción de clientes en Hogar según el informe anual de Benchmarking de Satisfacción del Sector Seguros 2023, realizado por StigaCX.</p> <p>Reagrupa su negocio telefónico de distribución a través de los Servicios de Intermediación Santalucía (SIS.) para prestar una mejor atención.</p>
	 <p>Recibe el primer premio en el concurso de Relatos escritos y Podcast realizados por personas mayores organizado por la Fundación La Caixa y es galardonada en la 9ª Edición de los Premios Supercuidadores en la categoría "Sector Sociosanitario" por el proyecto radiofónico "Canas de oirte" realizado por residentes.</p> <p>Primer grupo residencial en España certificado con la acreditación OAFI Space, referente en el cuidado de la salud articular según la Fundación Internacional de la Artrosis.</p>
	 <p>Galardonada con el Premio Estrella de Plata de ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros y Reaseguros), por su vocación de servicio y compromiso con la excelencia.</p>
	 <p>Obtiene un NPS récord del 84,6%.</p>

AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD		Sigue apoyando a entidades que favorecen el bienestar social, como la Fundación Pasqual Maragall, la Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja y la Fundación Tengo Hogar, entre otras.
		Publica el libro “Las nuevas formas de ahorrar” y reedita el libro “Pensiones del futuro” con nuevos capítulos.
	Instituto 	Lanza dos nuevos informes sobre “Jubilación flexible y compatible” y “Guía para la buena vida senior”.
		Crea un nuevo “punto de información” sobre Hipoteca Inversa.
		Patrocina la Fundación IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) entidad formada por 32 grupos implicados en la sanidad privada de nuestro país.
		Albia celebra su 25 Aniversario.
ACUERDOS Y OPERACIONES DE GRUPO SANTALUCÍA		Incrementa su participación en Unicaja Banco y alcanza el 5% respaldando la gestión y el proyecto de esta entidad, con la que mantiene una fructífera alianza desde 2017 como socio estratégico.
		Culmina la absorción de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones por parte de Unicorp Vida, entidad participada al 50% por Santalucía y Unicaja Banco.
		En alianza con Grupo Presidente, inicia la construcción de un centro de retiro de lujo en Naucalpan (México).
		Alianza con Serveo en Kuiko, una plataforma digital que permite comparar y gestionar la oferta de servicios para particulares y empresas.

SOSTENIBILIDAD		<p>Publica la primera Memoria de Sostenibilidad del Grupo.</p> <p>Se sitúa en el puesto 64 del ranking Merco Responsabilidad ASG.</p>
		<p>Lanza <i>Santalucía Quality Acciones</i>, un nuevo fondo que invierte en compañías líderes globales con criterios ASG, y <i>Santalucía Renta fija 2026</i>, un fondo de inversión con objetivo de rentabilidad y vencimiento en abril de 2026.</p>
		<p>Renueva el compromiso con la calidad y medioambiente a través de la ISO 9001 y la ISO 14001 haciéndola extensiva a Iris Global Soluciones de Protección.</p>
		<p>Aprueba su Plan de Sostenibilidad.</p> <p>Se adhiere a Forética, destacada organización en Sostenibilidad.</p>
COMPROMISO CON LOS EQUIPOS Y LAS PERSONAS		<p>Firma el III Plan de Igualdad.</p> <p>Obtiene el reconocimiento Top Employer 2023 y Top Wellness Company 2023, y la certificación Great Place To Work, que subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para sus empleados.</p> <p>Consigue la renovación de la Certificación EFR - Empresa Familiarmente Responsable.</p> <p>Es premiada en el I Ranking Woman Forward de Empresas por la igualdad.</p>
		<p>Grupo Santalucía recibe el Phi de Oro del Gref por la labor realizada por su Universidad Corporativa: Campus Santalucía.</p>
		<p>Obtiene el reconocimiento Top Employer 2023 y renueva la Certificación EFR - Empresa Familiarmente Responsable.</p>
		<p>Recibe el sello de Empowering Women's Talent en un evento exclusivo para empresas adheridas a los programas Diversity Leading Company.</p>
		<p>Recibe el reconocimiento de Awards of Happiness y Premium Partner por crear un entorno laboral positivo, por su estrategia de Employer Branding y su programa de Embajadores de Marca.</p>

2.4.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES NEGOCIOS

2.4.1.

CONTEXTO ECONÓMICO Y SECTORIAL

LA INCERTIDUMBRE VOLVIÓ A SER LA CARACTERÍSTICA QUE MARCÓ EL EJERCICIO 2023. EL AÑO COMENZÓ CON UNAS EXPECTATIVAS DE DESACELERACIÓN DEL CRECIMIENTO, TENSIONES INFLACIONISTAS Y UN ENTORNO GEOPOLÍTICO COMPLEJO DEBIDO AL CONFLICTO BÉLICO EN UCRANIA.

Estas perspectivas iniciales se fueron suavizando a lo largo del ejercicio. La actividad económica presentó un mejor comportamiento de lo esperado y las tensiones inflacionistas bajaron debido fundamentalmente a la normalización de los precios de la energía y la caída en el precio de las materias primas. En la segunda parte del año nuevos sucesos volvieron a tensionar el panorama geopolítico con el estallido de la guerra entre Gaza e Israel.

En el informe de Perspectivas de la Economía Mundial del Fondo Monetario Internacional publicado en abril de 2024, el organismo estima el crecimiento de la economía mundial en 2023 en un 3,2%.

A pesar de la ligera mejora frente a pronósticos previos debido al comportamiento de la economía de Estados Unidos y varias economías emergentes que han mostrado una mayor resiliencia de lo esperado, las previsiones realizadas por este organismo son inferiores al promedio histórico del 3,8% (2000-2019). Los incrementos de los tipos de interés para combatir la inflación, el fuerte endeudamiento de algunas

economías que frena la actividad económica y sus consecuencias sobre las políticas fiscales expansivas y el bajo crecimiento de la productividad subyacente se encuentran entre las principales causas de este bajo crecimiento.

En la zona euro el crecimiento en 2023 fue del 0,4% frente al 3,5% del año anterior. Este crecimiento débil se encuentra en parte causado por la exposición relativamente elevada a la guerra de Ucrania.

En España, según el avance del Instituto Nacional de Estadística, la economía creció un 2,5%, un dato significativamente mejor que el proyectado a principio del año, debido en especial al fuerte tirón de la actividad que se produjo durante el primer semestre.

CONTEXTO SECTORIAL

El volumen de primas emitidas de seguro directo de las entidades aseguradoras en España en 2023 ascendió a 76.364 millones de euros, según los datos publicados por ICEA, lo que supone una variación del 17,8% respecto a 2022. Un crecimiento de dos dígitos que se debe fundamentalmente al empuje del ramo de Vida Ahorro impulsado por la coyuntura de tipos de interés.

De este importe, 43.004 millones de euros corresponden al Negocio de No Vida, lo que supone una variación del 6,8% respecto al ejercicio anterior. El Seguro de Deceos experimentó un crecimiento en volumen de primas del 5,4%.

Los ingresos por primas en el Negocio de Vida crecieron un 36,0% respecto a 2022. El ahorro gestionado en Seguros de Vida, medido a través del volumen de provisiones técnicas, experimentó un crecimiento del 5,2% frente al año anterior. A cierre de 2023, la composición del Negocio de Vida del conjunto del Sector es del 84,9% en Vida Ahorro y de un 15,1% en Vida Riesgo.

2.4.1.

NUESTROS NEGOCIOS EN ESPAÑA Y PRESENCIA INTERNACIONAL

EN 2023 LOS INGRESOS CONSOLIDADOS DE **GRUPO SANTALUCÍA** ASCENDIERON A 4.467,6 MILLONES DE EUROS FRENTE A LOS 3.537,8 MILLONES DEL EJERCICIO ANTERIOR.

Las primas imputadas del Negocio Asegurador representan el 72,6% del total de ingresos consolidados. Los ingresos financieros contribuyen en un 21,1%, mientras que el 6,3% restante procede de los ingresos generados por las participaciones en Empresas del Grupo.

El beneficio después de impuestos en 2023 se sitúa en 240,9 millones de euros, frente a los 205,8 millones del ejercicio anterior.

Estas cifras reflejan la actividad de un Grupo que está formado por un conjunto de empresas que operan en distintos sectores: Asegurador, Asistencial, Gestión de Activos y Operaciones y Prestación de Servicios. Este modelo de negocio nos permite ofrecer soluciones integrales a las necesidades de cada cliente.

Somos uno de los principales operadores en el mercado asegurador y asistencial español. Apostamos a nivel estratégico por la internacionalización del negocio mediante el establecimiento de acuerdos y alianzas para trasladar a otros países nuestra propuesta de valor en aquellas actividades en las que podemos aportar un valor añadido diferencial:

01 NEGOCIO ASEGURADOR.

02 PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

03 ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES.

A través de alianzas/acuerdos actualmente tenemos presencia en:

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



2.4.2. EL NEGOCIO ASEGURADOR

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



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



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



Aseguradora especializada en Seguros de Vida.



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



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

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGURADOR

Las primas imputadas consolidadas a 31 de diciembre de 2023 alcanzaron los 3.245,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 45,5% respecto a 2022.

Las primas imputadas del Negocio de No Vida se situaron en 2023 en 1.386,5 millones de euros, lo que representa el 42,7% del total. En Vida, el volumen de primas imputadas a 31 de diciembre de 2023 se sitúa en 1.858,7 millones de euros, el 57,3% del total.

El Negocio Asegurador contribuye en un 94,4% al resultado consolidado del Grupo. A cierre del ejercicio 2023 esta actividad registra un resultado de 227,4 millones de euros respecto a los 199,7 millones de 2022. La mejora en los resultados de este negocio a nivel consolidado se debe principalmente a un mayor resultado técnico en No Vida y un mayor resultado financiero.

En el ejercicio 2023 nuestro Grupo se ha mantenido entre los 10 principales Grupos Aseguradores nacionales, con una cuota de mercado del 4,32%.

POSICIONAMIENTO	
1º	LÍDERES EN DECESOS Y ASISTENCIA
5ª	POSICIÓN RANKING VIDA
6ª	POSICIÓN RANKING HOGAR
7ª	GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL
8ª	POSICIÓN RANKING PROVISIONES DE VIDA

NEGOCIO VIDA Y PENSIONES

El entorno de tipos de interés ha dinamizado el Negocio de Vida Ahorro.

Las primas imputadas de Vida se incrementaron un 98,0% respecto a 2022. Las primas de Seguro Directo de Vida Ahorro representan un 88,2% de las primas totales de Vida del Grupo, mientras que Vida Riesgo representa el 11,8% .

A cierre de 2023, las provisiones técnicas de Vida del Grupo alcanzaron un volumen 6.984,4 millones de euros, lo que representa un 8,1% de crecimiento con respecto al ejercicio anterior.

NEGOCIO NO VIDA

Las primas imputadas del Negocio No Vida ascendieron en 2023 a 1.386,5 millones de euros. Lo que supone un crecimiento del 7,3% respecto a 2022.

Las primas devengadas de Seguro Directo de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 72,1% de las primas del Seguro Directo de No Vida del Grupo. El 23,4% de estas primas corresponden a Multirriesgos (Hogar, Comunidades y Empresas) y el 4,5% restante al resto de Ramos de No Vida, principalmente Salud, Accidentes y otros ramos.

El Ratio Combinado se ha situado en el 87,8% frente al 91,8% del año anterior debido a una menor siniestralidad.

Éstas son algunas de las principales cifras del Negocio No Vida del Grupo durante el ejercicio 2023:



Santalucía ha continuado siendo líder en Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2023 se atendieron 101.195 siniestros de Decesos y Asistencia, lo que supone una reducción del 6,5% respecto al ejercicio anterior.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, **Santalucía** ocupa la 6ª posición del ranking con más de un millón de hogares asegurados. Durante 2023 se han atendido 827.283 siniestros de Hogar, lo que supone un aumento del 5,3%.

2.4.3. NEGOCIO ASISTENCIAL

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

BALLESOL

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

También está presente en México, donde ofrece servicios residenciales para la Tercera Edad en alianza con el Grupo Presidente.

Cuenta con 51 centros residenciales y la media de residentes, sin contar los centros de día, en 2023 ha sido de 6.218. Estas cifras suponen un aumento del 4% y del 10%, respectivamente.

En 2023 se han abierto dos nuevo centros:

1. BALLE SOL LOGROÑO

Un espacio completamente adaptado a las necesidades de los mayores que cuenta con 83 plazas para estancias de larga duración, temporales o para recuperaciones postoperatorias.

Busca contrarrestar el impacto de la soledad no deseada, desde un entorno sociosanitario participativo y lleno de vida, con áreas bien diferenciadas que se adaptan al máximo al perfil de cada residente (personas autónomas, dependientes con y sin deterioro cognitivo, grandes dependientes y cuidados paliativos). Ofrece cuidados profesionales y de calidad bajo el modelo exclusivo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP).

2. BALLE SOL ALBALÁ

Un espacio totalmente equipado para lograr la excelencia en el cuidado de las personas mayores.

Situada en el corazón del barrio de San Blas-Canillejas de Madrid, este centro ofrece todo tipo de servicios destinados a los mayores con el apoyo de un equipo experto y altamente cualificado: estancias permanentes, temporales, por respiro familiar, estancias para personas con demencia o Alzheimer, con Parkinson y todo tipo de recuperaciones (como la recuperación de una fractura de cadera).

Según el último informe de satisfacción elaborado por la empresa independiente Stiga, experta en Customer Experience, el grado de satisfacción global de familiares y residentes de Ballesol en 2023 mejora significativamente, situándose en el 8,68, frente al 8,48 del año anterior.

También ha aumentado el índice de recomendación, situado en 48,8 (+6,2 puntos respecto a 2022). Una mejora generalizada que supone el mejor registro desde que comenzó el estudio en 2019.

La evolución global de **Ballesol** en los principales indicadores de satisfacción refleja unos resultados por encima de los obtenidos en 2022, especialmente en la percepción que tienen los familiares de su estancia en una residencia.

Ballesol cuenta con la certificación ISO 9001:2015, muestra de su compromiso con la calidad.

En 2023 ha recibido varios reconocimientos gracias a distintas iniciativas:

El podcast "Yo sí tengo ganas" de una de nuestras residentes de 101 años, ganador en los Premios de la Fundación "La Caixa".

Premio a la Originalidad Tecnológica en la VII edición de los premios SaluDigital por el proyecto "Despierta tus sentidos", un programa de estimulación multisensorial -Sala Snoezelen- y de terapia no farmacológica creada por Ballesol y dirigida tanto a personas con demencia avanzada como con Alzheimer.

Primer premio en el concurso "Decorando tu jardín" organizado por la Comunidad de Madrid, recibido por cinco residentes de Ballesol Tres Cantos por su original propuesta de convertir andadores en una Menina de más de dos metros, bajo el título "Tu andador puede reciclarArte".

ALBIA

Albia es un grupo empresarial de referencia a nivel nacional dedicado a la organización, gestión y realización integral y personalizada de servicios funerarios. Es un referente del mercado funerario español, con más de 85.300 servicios atendidos durante 2023, garantizando tanto una operativa excelente como un buen acompañamiento emocional.

Desde 2019, cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad y UNE-EN 15017:2006 de servicios funerarios, que garantizan los criterios más exigentes de calidad y alto desempeño en todas sus instalaciones y procesos.

2023 ha sido un año clave para **Albia**, ya que ha celebrado su 25 aniversario a nivel corporativo con todos los empleados. Durante este año de celebración ha seguido trabajando para ser cada vez mejor, como demuestra la evolución de su NPS (Net Promoter Score) que se ha situado en el 84,6% frente al obtenido en 2022 (82,6%) y al del sector: 77,83%.

Otros de los hitos alcanzados este año han sido:

El establecimiento del primer Plan Anual de Eficiencias y del primer Cuadro de Mando de Logística, Aprovisionamiento y Stock.

La elaboración del Estudio de Doble Materialidad.

La aprobación del Plan de Sostenibilidad.

2.4.4. NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Las empresas del Grupo que prestan ese tipo de servicios son:



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



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



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



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



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

IRIS GLOBAL

Dentro del negocio de operaciones y de prestación de servicios, se encuentra **Iris Global**. No solo es la compañía de asistencia de **Grupo Santalucía**, su visión es convertirse en un referente en el mercado gracias a su infraestructura, su saber hacer y a la mejora continua de su propuesta de valor que le permiten siempre una gestión diferencial basada en el conocimiento del cliente.

En 2023, **Iris Global** renovó sus certificaciones ISO 9001 e ISO 14001, destacando su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, así como con la gestión ambiental. La inclusión del área de comercialización de seguros de asistencia en viaje, asistencia jurídica, asistencia médica telefónica, gestión personalizada de servicios de decesos y asistencia social amplía el alcance de estas certificaciones. También ha obtenido el certificado ISO 45001 y de Organización Saludable junto con las empresas de **Grupo Santalucía** adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado.

Otra de las certificaciones obtenidas en 2023, por parte de **Iris Global Soluciones**, ha sido la de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), que reafirma su compromiso con el bienestar y desarrollo de sus profesionales. Este reconocimiento acredita su implicación en la generación de una cultura de trabajo basada en políticas y prácticas que fomenten el equilibrio entre lo laboral y lo personal, con un sistema de trabajo flexible, respetuoso y de compromisos mutuos.

PRINCIPALES MAGNITUDES

1.497.453	SINIESTROS PATRIMONIALES ATENDIDOS (APERTURADOS)
10.669.640	Nº INTERACCIONES CON CLIENTES
63,6%	NPS HOGAR
71,0%	NPS DECESOS

2.4.5. NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

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

Tiene como objetivo principal gestionar fondos y carteras de inversión con vocación de generar rentabilidad consistente en el largo plazo y con riesgo controlado para clientes privados e institucionales. Pone a disposición de sus clientes un completo catálogo de fondos de inversión para ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros en las distintas etapas de su ciclo vital. Además, tiene un mandato de gestión de inversiones por parte de las gestoras de Fondos de Pensiones del Grupo.

A 31 de diciembre de 2023 gestionaba más de 4.650 millones de euros en activos a través de distintos vehículos de inversión, incluidos más de 3.400 millones en mandatos de gestión de planes de pensiones. En 2023 ha lanzado tres fondos de inversión que promueven la sostenibilidad. Dos fondos de renta variable y uno de renta fija (*SL Quality Acciones FI*, *SL Renta Fija FI* y *SL Renta Fija Corto Plazo FI*) respectivamente.

2.4.6. PERSPECTIVAS DE FUTURO

LA RESILIENCIA MOSTRADA POR LA ECONOMÍA MUNDIAL EN 2023 NOS SITÚA EN UN MEJOR ESCENARIO DE PARTIDA.

Dentro de los factores positivos que impulsarán el crecimiento mundial se menciona una desinflación más rápida de lo esperado que daría lugar a una relajación de las condiciones financieras y una política fiscal más laxa de lo previsto que podría comportar un aumento temporal del crecimiento. Por el lado negativo, la situación geopolítica podría tensionar de nuevo la economía con subidas de precios de las materias primas y su consiguiente impacto en la inflación y la política monetaria.

En el caso de la zona euro que, según el Fondo Monetario Internacional, es una de las regiones con mayor debilidad de la actividad económica, se espera una ligera recuperación del crecimiento. Se proyecta para 2024 un crecimiento del PIB el 0,8% frente al 0,4% del ejercicio 2023, y del 1,5% para 2025. Esta recuperación se apoyaría principalmente en el consumo privado, favorecido por un mejor comportamiento de la renta real disponible de los hogares.

En nuestro país, según el Banco de España, la economía ha presentado un dinamismo más elevado de lo inicialmente previsto y el crecimiento del PIB en 2024 se situaría en el 1,9%, el mismo que se produciría en 2025 y para 2026 descendería ligeramente hasta situarse en el 1,7%. Con respecto a la inflación, este mismo organismo prevé un proceso de moderación durante los próximos años hasta situarla en el 2,7% en 2024, el 1,9% en 2025 y el 1,7% en 2026.

Respecto al Sector Asegurador, según el informe “Perspectivas de cierre del Sector Asegurador 2023” publicado por INESE y en base al informe sigma del “Swiss Re Institute”, sobre las tendencias en el Sector para 2024, el sector se encuentra en un periodo de recuperación de primas con crecimientos del 1,5% a nivel mundial (a cierre de 2023) y se estima que será de un 2,2% en 2024 y 2025. Los ajustes de tipo de interés más altos y la revalorización de los riesgos, son las causas principales de esta evolución tanto para Vida como para No Vida.

Para nuestro Grupo, 2024 se configura como un punto de llegada, al finalizar el Plan Estratégico 100+, en el que seguiremos la ruta definida para alcanzar los objetivos marcados para el periodo y, al mismo tiempo, dar respuesta a un entorno cada vez más complejo y exigente. Este año es también un punto de partida en el que se sentarán las bases para un nuevo ciclo estratégico.

Afrontamos el futuro con la aspiración de seguir garantizando bienestar, protección, ahorro y asistencia familiar a nuestros clientes, y de continuar creciendo, pero sin perder de vista el papel que desempeña la sostenibilidad para la supervivencia a largo plazo. Somos conscientes de que desarrollamos nuestra actividad en un entorno en constante cambio, más digital y con clientes más exigentes en el que la capacidad de transformación, de innovación y de captación y retención de talento son críticas para perdurar en el tiempo.

PLAN ESTRATÉGICO

100+

**ESTRATEGIA
Y MODELO DE
CRECIMIENTO**

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

03

03

PLAN ESTRATÉGICO 100+

ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS DE TRABAJO 2023
 <p>PROPUESTA DE VALOR INTEGRADA</p>	Nuevos seguros y coberturas, más capacidades de distribución, más puntos de escucha y nuevos casos de uso en IA.
 <p>DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN</p>	Impulso al canal corredores, Plan Agencial 100+, integración en Unicorp Vida del negocio de Liberbank Vida y CCM Vida y Pensiones, impulso del canal digital y del canal telefónico.
 <p>MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA GRUPO</p>	Renovación tecnológica, nuevos casos de uso de automatización inteligente, voz del empleado.
 <p>TRANSFORMACIÓN DIGITAL, FINANCIERA Y DE DATOS</p>	Plan de Transformación Financiera, renovación de los sistemas centrales del negocio asegurador, Plan de Ciberseguridad.
 <p>HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE</p>	Consolidación del negocio en Portugal y Colombia y nuevas capacidades de prospección.

48

PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD

RECOGE LA ESTRATEGIA COMÚN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD QUE NOS HEMOS PROPUESTO COMO GRUPO Y SE ASIENTA SOBRE TRES PILARES:

PILAR 1: MATERIALIDAD

Objetivos ASG, política de inversiones sostenibles y productos sostenibles.

PILAR 2: GOBIERNO Y NORMATIVA

Medidas para cumplir con la normativa sobre Sostenibilidad, políticas y gobierno corporativo a través del Comité de Sostenibilidad.

PILAR 3: TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

Promoción de la sostenibilidad, la formación, la concienciación y la participación en iniciativas sectoriales o internacionales.

3.1.

PLAN ESTRATÉGICO 100+

SER UN PROVEEDOR DE REFERENCIA EN SERVICIOS DE PROTECCIÓN, AHORRO Y ASISTENCIA FAMILIAR, APORTANDO CONFIANZA, SEGURIDAD Y BIENESTAR A LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA.

Esta es la aspiración del Plan Estratégico 100+ que está marcando nuestra hoja de ruta durante el período 2021-2024. El ejercicio 2023 ha sido de especial relevancia para este plan que finalizará en 2024.

El Plan Estratégico 100+ fija tres vectores de actuación: la digitalización, la internacionalización y la sostenibilidad. Las tres palancas sobre las que se apoya la ejecución del plan son la eficiencia, la innovación y las personas, con un único foco: el cliente (interno y externo).



Las diferentes iniciativas que contempla el plan se articulan en cinco grandes ejes estratégicos:

EJE 1. PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

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

PRINCIPALES ACCIONES

En 2023 hemos continuado trabajando para mejorar nuestra propuesta de valor. Nos hemos centrado especialmente en ampliar nuestra oferta y en dotar a las redes de distribución de las capacidades que nos ayuden a aportar más valor a nuestros clientes en la gestión de su protección financiera.

La vinculación y la gestión activa de la Experiencia de Cliente han sido aspectos esenciales en los que se ha trabajado durante el ejercicio 2023. En el que hemos continuado siendo líderes en Experiencia de Cliente en el Seguro de Hogar y hemos desplegado nuevas herramientas para facilitar un acercamiento más inteligente y eficiente a nuestros clientes.

Principales logros alcanzados:

- Lanzamiento de nuevos productos de Seguro del Hogar: Completo y Premium.
- Inclusión de nuevas garantías de responsabilidad civil en el Seguro de Mascotas.
- Despliegue de herramientas para mejorar nuestra capacidad de distribución en el segmento del ahorro fundamentalmente.
- Ampliación de nuestros puntos de escucha para conocer mejor a los clientes y poder diseñar una mejor experiencia.
- + 1.000.000 pólizas de Seguros de Hogar.
- IA Generativa: hemos explorado casos de uso, se ha definido el modelo de gobierno de Inteligencia Artificial de Grupo, hemos generado un mapa de riesgos y políticas de uso responsable.
- Mejoras en el rendimiento y el sistema de medición de los casos de uso en producción (Scoring de Leads y Cross-Selling). También hemos desplegado nuevos casos de uso que nos permiten sofisticar y reforzar nuestro posicionamiento competitivo en los diferentes sectores en los que actuamos.

EJE 2. DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

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

PRINCIPALES ACCIONES

En un entorno tan competitivo como el actual la transformación de los canales tradicionales es crítica para conseguir una mayor adaptación a las características del nuevo entorno.

Como línea de trabajo clave para la aceleración de negocios digitales, hemos implantado acciones que contribuyen a aumentar tanto la atracción de clientes hacia el canal digital como la tasa de conversión. Es destacable el buen posicionamiento alcanzado en el entorno digital como, por ejemplo, en motores de búsqueda.

También hemos llevado a cabo acciones encaminadas a mejorar la conectividad con terceros potenciando y desarrollando así nuestro modelo de negocio actual.

Principales logros alcanzados:

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

EJE 3. MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA DE GRUPO

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

PRINCIPALES ACCIONES

En 2023 hemos continuado trabajando en mejorar los niveles de eficiencia como clave para optimizar nuestra escalabilidad y competitividad. Se han obtenido importantes resultados en este sentido en la gestión de compras, en la gestión del fraude y en la captura de eficiencias tecnológicas.

Un foco prioritario de atención ha sido la mejora de la Experiencia de Empleado. La implantación de un modelo de Voz del Empleado ha permitido conocer mejor y diseñar acciones dirigidas a mejorar su experiencia en los principales puntos de su ciclo de vida.

Con respecto a sostenibilidad, hemos llevado a cabo acciones que contribuyen a cumplir de manera precisa y sistemática los objetivos previstos en nuestro Plan Corporativo de Sostenibilidad aprobado en 2022.

Principales logros alcanzados:

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

EJE 4. TRANSFORMACIÓN DIGITAL, FINANCIERA Y DE DATOS

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

PRINCIPALES ACCIONES

Este año ha sido testigo del lanzamiento de nuestro ambicioso programa de renovación para el sistema de gestión y administración de pólizas del ramo No Vida con el objetivo de ganar en agilidad y capacidad de respuesta ante los cambios de mercado. También se ha implantado un sólido Plan de Ciberseguridad, que refuerza la protección de nuestra compañía y nos impulsa hacia adelante en el resguardo de la integridad digital.

Continuamos avanzando en nuestro proceso de mejora continua para potenciar nuestra capacidad de interacción y relación con el cliente con la entrega de nuevas funcionalidades en el Espacio Cliente de nuestra web.

También, ha sido el año en el que ha visto la luz el Plan de Transformación de la Función Financiera que tiene como objetivo principal convertir el área financiera en un socio estratégico del negocio. En 2023 se ha creado la oficina de costes y se ha evolucionado la función de compras.

Principales logros alcanzados:

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

EJE 5. HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

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

En 2023 se han continuado realizando labores de prospección y la consolidación y expansión del negocio funerario en Portugal. Se han evaluado nuevas operaciones redireccionando la prospección teniendo en cuenta las incertidumbres geopolíticas actuales.

Con respecto a los negocios existentes, destaca el negocio funerario en Colombia, que ha consolidado su rentabilidad en un año difícil y presenta buenas perspectivas para el próximo año.

El Plan Estratégico 100+ ha continuado demostrando su capacidad para desenvolverse en entornos complejos. Es un plan diseñado para generar valor compartido y sostenible a todos nuestros grupos de interés.



3.2.

PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD

CONTAMOS CON UN PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD QUE RECOGE LA ESTRATEGIA COMÚN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD QUE NOS HEMOS PROPUESTO COMO GRUPO.

El plan se sustenta sobre tres pilares:



PILAR 1. MATERIALIDAD

Dentro de este pilar se trabaja por la consecución de los objetivos ASG (Ambiental, Social, Gobernanza), implantar una política de inversiones sostenibles y desarrollar productos orientados a satisfacer las preferencias de sostenibilidad de los clientes.

Hemos definido una serie de indicadores medioambientales, sociales y de gobierno que sean coherentes con el desarrollo de nuestra actividad y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el fin de desarrollar líneas de actuación que lleven a la consecución de los objetivos definidos en el Plan. Se han establecido tanto indicadores a nivel corporativo como de forma individualizada para las distintas empresas del Grupo.

Los indicadores corporativos que definen un marco de medición común son los siguientes:

EJE	ASUNTO	INDICADOR
AMBIENTAL SOCIAL GOBERNANZA	Finanzas sostenibles	Mantenimiento de un porcentaje de inversión con criterios ASG (60%) Mantenimiento de un rating medio ASG de la cartera calificable (60%)
AMBIENTAL SOCIAL GOBERNANZA	Finanzas sostenibles	Incrementar el número de productos ASG en el catálogo de Grupo Santalucía
AMBIENTAL	Huella interna de carbono-emisiones	Reducción de las emisiones de CO ₂ en el periodo (operaciones propias alcance 1 y 2, considerando todas las líneas de negocio Ballesol, Albia, Inmuebles)
AMBIENTAL	Huella interna de carbono-consumos	Reducción del consumo total de energía, de forma acumulativa en el periodo
SOCIAL GOBERNANZA	Bienestar de los empleados	Mejorar anualmente el grado de satisfacción de los empleados, medido a través del Employee Net Promoter Score (eNPS)

EJE	ASUNTO	INDICADOR
SOCIAL	Diversidad e Igualdad	Reducción del gap salarial
SOCIAL	Diversidad e Igualdad	Aumentar el porcentaje de mujeres en puestos directivos hasta el 40%
AMBIENTAL SOCIAL GOBERNANZA	Adhesión a organizaciones en materia ASG	Número de nuevas adhesiones a organizaciones en materia ASG y reputación de marca Adhesión a PRI en 2022 y a PSI en 2023, así como el mantenimiento en ambas Mantenimiento en el Top 100 del ranking general de Merco Reputación
GOBERNANZA	Gobierno corporativo	Mantenimiento de la mayoría de miembros independientes (conforme a los criterios de la CNMV) de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
SOCIAL	Impacto Social	Incremento del número de personas a las que se ha ayudado a través de proyectos de acción social

EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES

- El porcentaje de inversiones siguiendo criterios de ASG a cierre de 2023 se sitúa en el 81,4%, superando el objetivo marcado para finales de 2024 del 60%.
- También se supera el objetivo de mantener un 60 como rating medio de inversiones de ASG alcanzando el 64,3.
- En 2023 se han lanzado nuevos fondos de inversión verdes. Actualmente el Grupo cuenta con cinco productos sostenibles y tiene un objetivo para finales de 2024 de tener en cartera ocho.
- En 2023 **Santalucía, Iris Global Soluciones de Protección, Unicorp Vida y Pelayo Vida** se han adherido a los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI). Esta adhesión se suma a la realizada en 2022 a los Principios de Inversión Responsable (PRI) por **Santalucía y Santalucía Asset Management**.

- **Santalucía** se ha mantenido entre las 100 empresas más sostenibles de España mejorando su posición cuatro puestos respecto al ejercicio 2022.
- Las empresas del Grupo han continuado gestionando la huella interna de carbono tanto en la vertiente de emisiones como de consumos:
 - En **Santalucía** ha habido un menor consumo debido a la aplicación del control de la temperatura impulsada por el RD 14/2022.
 - En **Ballesol** se ha producido una reducción de emisiones gracias a la mejora de las instalaciones y un menor consumo favorecido por la instalación de placas fotovoltaicas.
 - En **Albia**, se han reducido tanto las emisiones como el consumo de energía debido a la implantación de acciones dirigidas a ello.
- Respecto al bienestar de los empleados, el indicador eNPS ha superado al objetivo establecido. Para conseguirlo se implantó un Plan de Acción desde la Dirección de Personas, Organización y Comunicación.
- También en 2023 se ha superado el objetivo de incremento salarial de mujeres respecto al de hombres, que refleja el compromiso del Grupo por la diversidad e igualdad.
- A cierre de 2023 el porcentaje de mujeres directivas en el Grupo se sitúa en el 37,5%. El objetivo marcado para 2024 es del 40%.
- Se ha duplicado en este ejercicio el número de personas beneficiarias de proyectos de acción social hasta las 6.967, a través de nuestras alianzas a largo plazo. Se supera así, el objetivo establecido para 2024 de 3.993.

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

- Se ha fomentado que las personas de la organización se certifiquen en materia ASG.
- Se ha continuado impulsando la obtención de certificaciones medioambientales en inmuebles propiedad del Grupo.
- Se han establecido acciones para monitorizar los consumos eléctricos y conseguir un mayor control sobre ellos.
- Ha continuado el plan de instalación de cargadores eléctricos para vehículos híbridos o eléctricos.

PILAR 2. GOBIERNO Y NORMATIVA

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

A continuación, se muestran las áreas y empresas con representación en este Comité:



En relación con el Gobierno de la Sostenibilidad contamos con una estructura organizativa donde se identifican aquellos órganos de gobierno que intervienen en la gestión de la sostenibilidad, tal y como se muestra a continuación:



Por otro lado, la función de Gestión de Riesgos Corporativa cuenta con una operativa y metodología que permiten considerar los riesgos derivados de la sostenibilidad, y los correspondientes requerimientos regulatorios relacionados con ellos.

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

- En 2023 se ha continuado avanzando en la adaptación y actualización de la normativa de sostenibilidad con la finalidad de cumplir con los requerimientos legales de las empresas que forman el Grupo:
 - Modificación de la documentación precontractual sobre integración de los riesgos de sostenibilidad en incidencias adversas.
 - Publicación en la página web de los productos con características sostenibles.
 - Inclusión en los test de conveniencia e idoneidad de las preferencias de los clientes en materia de sostenibilidad en sus inversiones.
- También, se ha finalizado el proceso de revisión y actualización de las políticas internas destinadas a cumplir con la legislación en este ámbito y que definen los principios rectores del Grupo.
- Se ha elaborado la primera Memoria de Sostenibilidad de **Grupo Santalucía**, así como el informe de Ley de Cambio Climático del Grupo.

PILAR 3. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

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

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

PLAN DE IMPACTO SOCIAL

Nuestro Grupo cuenta con el Plan de Impacto Social que está focalizado en la "S" de social. En 2023 se ha seguido trabajando en las siguientes líneas:

- Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los ODS en la actividad del Grupo.
- Impulsar la contribución al bienestar y equidad social apoyando proyectos focalizados en el valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas.
- Consolidar los indicadores de impacto social a nivel de Grupo.

PLAN DE FORMACIÓN

Para dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre la importancia de la sostenibilidad en el contexto actual. Algunas acciones desarrolladas dentro de este plan han sido:

- Más de 1.900 empleados del Grupo han visualizado el programa de concienciación de sostenibilidad.
- Desarrollo de contenidos en materia de sostenibilidad para incorporarlos a los programas dirigidos a los niveles directivos.
- Se han lanzado píldoras formativas sobre sostenibilidad en Campus, la universidad corporativa del Grupo, para formar en la materia.
- Impulso a la formación técnica en este ámbito para los integrantes del Comité de Sostenibilidad.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Dirigido a concienciar acerca de la importancia de la sostenibilidad en el entorno actual, difundir las actuaciones que se realizan en este ámbito y comunicar el impacto de la sostenibilidad tanto en el Sector como en nuestro Grupo. Algunas acciones desarrolladas han sido:

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

3.3.

62

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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

SU IMPACTO EN EL GRUPO (NEGOCIO)

SU IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

1. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Identificación de los temas a partir de:

- Análisis de fuentes internas y externas.
- Entrevistas a expertos representantes de los grupos de interés.
- Validación con Dirección General y Comité de Sostenibilidad.

2. PRIORIZACIÓN DE TEMAS

- Consultas a directivos, empleados y clientes del Grupo.
- Análisis de la visión del sector, análisis mediático y tendencias de sostenibilidad.

3. MATRIZ DE MATERIALIDAD Y RESULTADOS

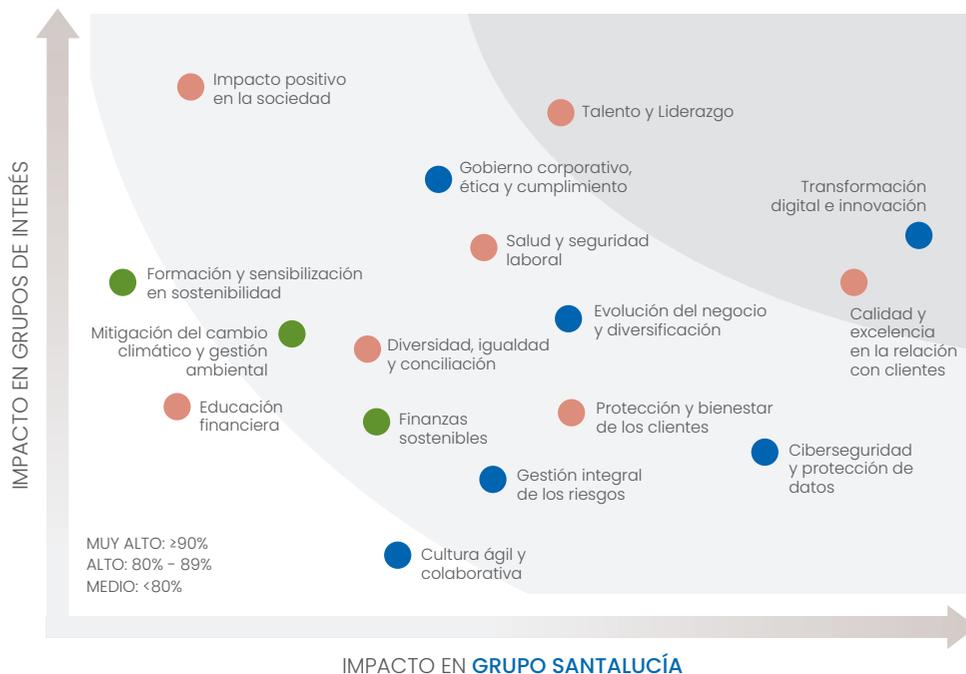
Consolidación de los resultados globales de la priorización de los temas para construir la matriz de materialidad con dos ejes:

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

Los temas materiales identificados siguiendo el proceso anterior son:

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

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



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

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

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

GESTIÓN DE
RIESGOS

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

04.

04

PILARES DE NUESTRO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1^a

LÍNEA

FUNCIONES OPERACIONALES

Negocio, IT, RR.HH.,
Financiera,
Comercial, Contabilidad,
Inversiones, ALM



IDENTIFICAR los riesgos.



EVALUAR los riesgos.



CONTROLAR para mitigar.

2^a

LÍNEA

OTRAS FUNCIONES DE ASEGURAMIENTO

Actuarial, Gestión de Riesgos, Cumplimiento



COORDINAR modelo de gestión de riesgos.



VELAR por el cumplimiento de sus estándares y políticas.

3^a

LÍNEA

FUNCIONES DE SUPERVISIÓN

Auditoría Interna



SUPERVISAR el sistema.



ASESORAR en temas de buen gobierno y procesos.

DIRECCIÓN GENERAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN / COMISIÓN DE AUDITORÍA

4.1.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

LA GESTIÓN DE RIESGOS ES UNO DE LOS PILARES EN LOS QUE DESCANSA EL SISTEMA DE GOBIERNO DE GRUPO SANTALUCÍA.

Esta gestión establece principios de acción que permiten regular el funcionamiento adecuado y transparente de las sociedades que lo componen, garantizando así un crecimiento sostenible, diversificado y socialmente responsable.

El Consejo de Administración de **Santalucía**, como matriz del Grupo, es el órgano último de supervisión y define la filosofía, los principios y la estrategia a seguir en la gestión de riesgos, apoyándose en la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad y en los diferentes comités que garantizan una toma de decisiones adecuada.





Santalucía, como matriz aseguradora del Grupo, establece requisitos especiales para su gobernanza, incluyendo sistemas de control para determinados riesgos en función de la normativa aseguradora de Solvencia II.

El sistema de control interno de **Grupo Santalucía** se basa en un modelo de tres líneas que garantizan que los riesgos se gestionen y se supervisen de forma eficiente:

PRIMERA LÍNEA

Integrada por las funciones operacionales responsables de identificar y autoevaluar los riesgos y realizar las actividades de control necesarias para mitigarlos.

SEGUNDA LÍNEA

Formada por las áreas de control que coordinan el modelo de gestión de riesgos y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares definidos.

TERCERA LÍNEA

Responsable de supervisar el sistema y asesorar en temas de buen gobierno y procesos de la organización, bajo un marco de independencia y objetividad.



Las normas y principios generales de actuación de la Función de Gestión de Riesgos se encuentran desarrollados en la Política de la Función de Gestión de Riesgos Corporativa, que adapta las disposiciones normativas y desarrolla un sistema eficaz de gestión de riesgos que garantice una gestión sana y prudente en todos los ámbitos de actuación del Grupo.

Los principales riesgos no financieros de **Grupo Santalucía** son los siguientes:

<p>RIESGOS OPERACIONALES</p> <p>Derivados de la inadecuación o disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas o de sucesos externos, incluyendo los riesgos legales.</p>	<p>RIESGOS DERIVADOS DE TRANSACCIONES ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO</p> <p>Relacionado con un posible incumplimiento de obligaciones, contractuales y no contractuales, entre las sociedades que lo conforman.</p>	<p>RIESGOS DE SUSCRIPCIÓN</p> <p>Las aseguradoras del Grupo están expuestas a riesgos de suscripción derivados de las variables que influyen en la tarificación de sus productos y la cuantificación de sus obligaciones.</p>
<p>RIESGOS ESTRATÉGICOS</p> <p>Ocasionados por cambios en el país (políticos, económicos, sociales o de mercado) o por la incorrecta toma de decisiones en la definición e implantación de nuevos proyectos estratégicos.</p>	<p>RIESGOS DE CONTAGIO</p> <p>Producido por el impacto negativo que podría llegar a causar en el conjunto del Grupo la incorrecta gestión de alguno de los negocios de las entidades que lo conforman.</p>	<p>RIESGOS REPUTACIONALES</p> <p>Causados por un posible deterioro de la imagen del Grupo, desde el punto de vista de los clientes, empleados, socios de negocio o de la sociedad en general.</p>
<p>CIBERRIESGOS</p> <p>Vinculado con posibles pérdidas financieras, daños o interrupciones operativas causadas por fallos en las tecnologías digitales empleadas.</p>	<p>RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD</p> <p>Vinculados a los riesgos medioambientales (físicos o de transición), sociales y de gobierno.</p>	<p>■ Cuantitativo ■ Cualitativo ■ Cuantitativo y cualitativo</p>

Los riesgos no financieros se tienen en cuenta en el análisis del perfil de riesgo del Grupo y se gestionan en función de su naturaleza:

CUALITATIVAMENTE, dentro del sistema de control interno, cuando tienen una estrecha vinculación con los riesgos operacionales (riesgos reputacionales, estratégicos, transacciones entre empresas del Grupo y de contagio).

CUANTITATIVAMENTE, durante el proceso de autoevaluación de los riesgos y de la solvencia (ORSA) mediante valoraciones cuantitativas de diferentes escenarios adversos (ciberriesgos y riesgos de sostenibilidad).

Dentro del marco de gestión de los riesgos no financieros, en 2023, se ha puesto foco en la seguridad de la información y en los riesgos vinculados a la seguridad informática.

En 2024, se están iniciando acciones que permitan realizar un análisis de materialidad de los riesgos de sostenibilidad sobre todas las masas patrimoniales del balance, y valoración de escenarios correspondientes a estos riesgos para una cuantificación más precisa.

4.2.

MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

PARA ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO, SE LIDERAN EN EL GRUPO LAS SIGUIENTES INICIATIVAS:

- Identificación y cuantificación de los riesgos de sostenibilidad.
- Adaptación operativa y metodológica de la supervisión de los riesgos para considerar los relacionados con el clima.
- Desarrollo de objetivos de inversión con criterios ASG.
- Desarrollo de productos que promuevan características ASG o que respondan a preferencias de sostenibilidad de clientes.
- Consideración de riesgos ASG en políticas que requieran actualización.
- Adaptación de la estructura de gobierno para gestionar los riesgos derivados del cambio climático.
- Análisis de doble materialidad, que permita identificar cómo las actividades del Grupo impactan en el entorno y, a su vez, cómo influyen los factores externos en el rendimiento financiero.
- Gestión de los cambios regulatorios requeridos en materia de divulgación y transparencia.

**BUEN
GOBIERNO Y
MARCO ÉTICO**

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

05 —
02

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO Y MARCO ÉTICO

EN **GRUPO SANTALUCÍA** ESTABLECEMOS LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, RECOMENDACIONES Y MEJORES PRÁCTICAS APLICABLES EN LOS DIFERENTES SECTORES Y MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS.

1

Mostramos un absoluto respeto y observancia de los **Derechos Humanos** y de las **Libertades Públicas**.

2

Promovemos la **igualdad** de oportunidades y la **no discriminación**.

3

Hemos establecido mecanismos para evitar el **abuso de autoridad** y cualquier tipo de **acoso**.

4

Nuestra cultura organizacional está basada en los **valores corporativos**.

5

Contamos con un **Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales**.

6

Disponemos de un **Sistema de Gestión de Denuncias** independiente.

7

Contamos con una **Política Corporativa de Compras** para prevenir y mitigar riesgos en la cadena de valor.

5.1.

BUEN GOBIERNO

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, RECOMENDACIONES Y MEJORES PRÁCTICAS APLICABLES EN LOS DIFERENTES SECTORES Y MERCADOS EN LOS QUE OPERAN LAS DISTINTAS EMPRESAS QUE COMPONEN NUESTRO GRUPO.

La estructura del gobierno está basada en el diálogo permanente y eficaz entre los accionistas, el Consejo de Administración y el equipo directivo como protagonistas y responsables esenciales de la creación de valor compartido para todos los grupos de interés.

En este sentido, los accionistas de la sociedad matriz expresan su voluntad y ejercen las funciones y derechos que les corresponden legalmente a través de la Junta General de Accionistas. A través del Portal del Accionista, éstos pueden dirigirse al Grupo para obtener información y plantear consultas. Este Portal es gestionado de forma continua por la Oficina del Accionista con el fin de facilitar una comunicación fluida y transparente.

El Consejo de Administración, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas, es el gran responsable de la estrategia, así como de la administración y representación de la sociedad matriz y de su Grupo. Sus integrantes poseen los conocimientos, la cualificación y la experiencia profesional en relación, entre otras, con las siguientes materias: mercado de seguros y financieros, estrategia y modelos de negocio, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial, marco regulatorio y gestión de recursos humanos. Cuenta con una Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad y, en cumplimiento de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, con una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, así como con otros órganos y comités de naturaleza consultiva. Los miembros de las dos comisiones mencionadas disponen de conocimientos y experiencia adecuados a las funciones que desempeñan, y la mayoría de ellos son consejeros independientes.

Con la finalidad, entre otras, de asesorar al Consejo de Administración en los proyectos del Plan Estratégico y toma de decisiones de naturaleza tecnológica e innovación, contamos con un Consejo Asesor de Tecnología e Innovación, siendo la mayoría de sus miembros externos e independientes, con experiencia profesional relevante en transformación tecnológica e innovación.

Por último, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en diciembre de 2023 se designó al Responsable del Sistema de Información, un órgano colegiado integrado por tres líneas.

5.2.

MARCO ÉTICO

SANTALUCÍA, COMO MATRIZ DEL GRUPO, CUENTA CON UN **CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA** DESDE 2014 EN EL QUE SE RECOGE UN CONJUNTO DE REGLAS, PRINCIPIOS Y VALORES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA TODOS LOS EMPLEADOS DEL GRUPO Y PARA LAS PERSONAS QUE COLABORAN CON ÉL

En este Código se recoge nuestro absoluto respeto y observancia de los Derechos Humanos y Libertades Públicas que conforman la declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo.

También promueve la igualdad de oportunidades y no discriminación a través de la lucha contra cualquier tipo de discriminación, ya sea por género, raza, nacionalidad, religión, ideología, orientación sexual, edad, estado civil o cualquier otro aspecto personal, y se prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

El Código Ético y de Conducta contribuye a incentivar una cultura organizacional basada en los valores corporativos de integridad, protección, solvencia, servicio y responsabilidad, orientados a impulsar comportamientos de honestidad tanto personal como profesionalmente para contribuir a reforzar la reputación del Grupo, como creadores de protección y bienestar.

Las empresas de **Grupo Santalucía**, con independencia del segmento de negocio en el que se encuentren enmarcadas, asumen el compromiso de cumplir con lo establecido en el Código Ético y de Conducta.

Además, el Grupo cuenta con una Política Corporativa de Prevención Penal que constituye el núcleo esencial del sistema de gestión de prevención penal de **Santalucía** y está alineada con la cultura de integridad y respeto hacia las normas y sus valores éticos. En este sentido, se trata de un texto en línea con los objetivos estratégicos de la organización y, consecuentemente, con su determinación de no tolerar en su seno ninguna conducta que por acción u omisión pueda ser constitutiva de delito o contraria a los valores de **Santalucía**.

Dentro de este marco de prevención penal, el Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales tiene como funciones:

- 01 Impulsar ciclos de sensibilización y formación en materia de prevención penal.
- 02 Gestionar y tramitar las denuncias y comunicaciones recibidas a través del buzón ético habilitado a tal efecto.
- 03 Gestionar el riesgo legal de naturaleza penal.

Dentro de las actividades de creación y consolidación de un sólido marco ético, el Consejo de Administración de **Santalucía**, aprobó en diciembre de 2023 la actualización de:

- 01 La Política de Prevención Penal.
- 02 El Reglamento del Comité Ético y de Prevención Penal.
- 03 La Política de Regalos y Hospitalidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

Nuestro Grupo cuenta con un Sistema de Gestión de Denuncias independiente accesible tanto desde la página web de **Santalucía** como desde la intranet a través del cual, los empleados, colaboradores, clientes y terceras partes pueden remitir sus denuncias, comunicaciones y consultas de forma anónima.

Esta herramienta se ha actualizado para adaptarla a los requerimientos normativos de la ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, garantizando los derechos de todas las partes implicadas.

En 2023, el Consejo de Administración de **Santalucía** aprobó la Política Corporativa del Canal Interno de Denuncias con el objetivo de regular los principios y aspectos más relevantes del funcionamiento del Canal de Denuncias de **Grupo Santalucía**, garantizando con ello el cumplimiento de la normativa y una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones que vulneren lo dispuesto en la legislación vigente o en las políticas del Grupo.

EXIGENCIAS DE ACTITUD Y HONORABILIDAD

Adicionalmente, las compañías del Negocio Asegurador disponen, en su marco de supervisión regulatorio, de Políticas de Aptitud y Honorabilidad que exigen contar con unas competencias mínimas tanto personales como profesionales, y no incurrir en causas de incompatibilidad, a fin de ejercer cargos asociados a las funciones fundamentales y de dirección efectiva.

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS

En el esfuerzo de **Grupo Santalucía** por ofrecer la mejor protección a los clientes y a la sociedad, las empresas que forman parte del Grupo se apoyan en una red relevante de colaboradores.

Para prevenir y mitigar los posibles riesgos que provienen de la cadena de valor, se cuenta con una Política Corporativa de Compras, en la que se enfatiza el compromiso con la transparencia y se promueve el cumplimiento de estándares básicos relacionados con la igualdad de oportunidades en la selección de proveedores, así como de respeto y transparencia en las negociaciones con estos.

En ella, se establecen requisitos de calidad y cumplimiento normativo aplicables a los proveedores que colaboran con cualquiera de las empresas que conforman el Grupo, entre los que figuran la adhesión al Código Ético y de Conducta de **Santalucía** y la declaración por el propio proveedor del cumplimiento de la legalidad en el desarrollo de sus operaciones.

Asimismo, en esta política se define la relación de los integrantes del Área de Compras con los posibles proveedores adjudicatarios de los bienes o servicios para evitar la corrupción y el soborno. En el proceso de homologación, la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo chequea la posible inclusión de los apoderados de los proveedores en listas negras.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS

Con el objetivo de reflejar los compromisos adquiridos por **Grupo Santalucía** en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, en el Código Ético y de Conducta se establece expresamente el rechazo de toda conducta que, desarrollada por sus empleados o directivos, pudiera ser interpretada o constitutiva de un delito de cohecho, corrupción entre particulares o tráfico de influencias.

En la Política de Regalos y Hospitalidad se han fijado de forma clara los principios generales que deben regir la actuación de los administradores, directivos y empleados en cuanto al ofrecimiento, la aceptación o rechazo de regalos y cortesías.

Como medidas para prevenir la corrupción y el soborno y, más concretamente, en la lucha contra el blanqueo de capitales, se ha elaborado un Manual de procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aplicable regulatoriamente al Negocio Asegurador y al ámbito de la Gestión de Activos del Grupo. En dicho manual se regulan las medidas para la identificación y conocimiento del cliente, la vigilancia de operaciones que puedan resultar sospechosas, la organización interna y la comunicación y el control por parte de la matriz de la actividad de sus filiales y sucursales.

Durante el año se realizan revisiones periódicas, como comprobaciones diarias en listas negras antes de la contratación de pólizas para identificar a aquellas personas que estén sancionadas y también en el caso de personas políticamente expuestas, revisiones mensuales de alertas y perfiles de riesgo de clientes, analizando y sometiendo a autorización, en todo caso, a los clientes categorizados como de riesgo alto. Además, disponemos de controles sobre la documentación solicitada a nuestros clientes del ramo de vida en aplicación de las medidas de diligencia debida.

Adicionalmente, el Consejo de Administración aprueba los planes de acción que subsanan las deficiencias detectadas por un experto externo.

En las acciones formativas que se imparten a empleados y directivos en materia de prevención penal se incluyen referencias a los delitos relacionados con la corrupción y el soborno. La formación en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (edición 2023) proporciona los conocimientos necesarios para combatir, detectar y prevenir la utilización de **Grupo Santalucía** en operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, dando cumplimiento a la normativa existente en esta materia. Esta formación va dirigida a las personas del Grupo identificadas como clave por la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

NUESTRO
COMPROMISO
CON LOS CLIENTES

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

06

06

NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

NUESTRO PROPÓSITO ES ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA CUIDARLAS A LO LARGO DE SU VIDA. LAS SIGUIENTES CIFRAS DEMUESTRAN QUE NO ES SOLO UN PROPÓSITO, SINO UNA REALIDAD.

DECESOS Y
ASISTENCIA

+6.000.000

DE ASEGURADOS

71,0%

NPS EN LA GESTIÓN DE
SINIESTROS DE
DECESOS

+100.000

SINIESTROS

MULTIRRIESGO
HOGAR

+1.000.000

DE HOGARES
ASEGURADOS

63,6%

NPS EN LA
RESOLUCIÓN DE
SINIESTROS DE
HOGAR

+825.000

SINIESTROS
ATENDIDOS

6.1.

TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

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

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

Las principales líneas de trabajo desarrolladas este año han sido:

01. Hemos implantado un nuevo modelo de Voz de Cliente para obtener información que nos permita diseñar experiencias más ajustadas a sus demandas y necesidades.
02. Para facilitar y agilizar sus interacciones con nosotros, hemos trabajado en la automatización y digitalización de procesos de gestión documental como, por ejemplo, los que se deben realizar con carácter posterior al fallecimiento.
03. También hemos incorporado nuevas herramientas que permiten realizar una identificación temprana de clientes insatisfechos para poder responderles de manera más ágil. Los equipos de **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, e **Iris Global**, empresa del Grupo especializada en la prestación de servicios, han trabajado de manera estrecha en este punto.
04. La retención ha sido otro aspecto en el que hemos continuado trabajando. Implantando mejoras en las herramientas disponibles y diseñando acciones más eficaces para mejorar los índices de retención.

05. Hemos evolucionado algunas de las funcionalidades del Espacio Cliente, como el proceso de login, registro y navegación, para mejorar la experiencia de usuario. Además, se ha dado acceso a este Espacio a nuevos perfiles. Estas acciones contribuyen a promover nuevos canales de contacto con el cliente con el objetivo de mejorar su acceso a nuestra oferta de valor.

06. Se han incorporado nuevas funcionalidades a la App para mejorar la comunicación con los clientes y facilitar el seguimiento en la resolución de siniestros.

07. **Iris Global** ha continuado trabajando en desarrollar la omnicanalidad con la implantación de WhatsApp como canal de contacto y atención al cliente y un asistente virtual con el objetivo de mejorar su Experiencia de Cliente en las esperas. Se monitorizan de cerca las volumetrías de siniestros para poner en marcha los planes necesarios que garanticen los niveles de servicio a nuestros clientes. También ha afianzado su posicionamiento en el mercado como partner de asistencia.

08. **Grupo Albia** ha implantado el *Estilo Albia Digital* y, en su compromiso con la atención emocional a los familiares, ha ampliado la colección “Enséñame a despedirme” con dos nuevas guías de apoyo al duelo.

09. En **Ballesol** se han acometido durante 2023 distintos proyectos con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes:

- Se ha puesto en marcha una nueva aplicación que supone una mejora en la gestión de los datos de los residentes, con información en tiempo real y, que incorpora la digitalización de los cuidados y la eliminación de papel y reducción de los tiempos de consulta.
- Como parte del Plan Director de Tecnología y del Programa de Mejoras de Calidad Asistencial se ha realizado con éxito una prueba piloto para la detección de caídas y errantes mediante las cámaras del circuito cerrado de TV de los centros, que junto a la aplicación de Inteligencia Artificial permite mejorar la calidad del servicio y la detección temprana de incidencias.
- Se han renovado infraestructuras para incorporar avances relacionados con la digitalización de los servicios y mejorar la calidad.

10. En **Santalucía Asset Management**, para facilitar el acceso de los clientes a nuestros servicios, se ha ampliado el horario de atención a los partícipes y se ha continuado desarrollando una oferta de productos bajo criterios de sostenibilidad. También, a lo largo del año se han realizado charlas dirigidas a clientes para ofrecer una visión de la evolución de los mercados.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

EN SU VOCACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE, **SANTALUCÍA** ASISTIÓ EN 2023 UN PROMEDIO DIARIO DE 2.560 SINIESTROS PATRIMONIALES, DESTACANDO EL MES DE OCTUBRE, EN EL QUE COMO CONSECUENCIA DE UNA DE LAS DANAS SE LLEGARON A ATENDER 7.000 SINIESTROS AL DÍA Y HASTA 1.000 LLAMADAS EN UNA HORA.



Iris Global ha mantenido su compromiso con la satisfacción de los clientes. El NPS en la resolución de siniestros de Seguros de Hogar es de un 63,6% y en la gestión de siniestros de Decesos se situó en el 71,0%.



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



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

PROPUESTA DE VALOR

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

- **Santalucía** ha vuelto a ampliar su oferta de productos de inversión con alternativas de ahorro adaptadas a la nueva coyuntura de tipos de interés, para que el cliente pueda seleccionar los que considere más ajustados a sus necesidades de previsión y prevención. En concreto, ha lanzado nuevas emisiones de sus productos *Maxiplan Inversión Premium* y *Maxiplan Inversión Depósito Flexible*, así como nuevos seguros de rentas vitalicias: *Maxiplan Inversión Rentas Constante* y *Maxiplan Inversión Rentas Decrecientes*. En 2023 también ha lanzado el Unit Linked *MaxiPlan Cestas Colectivo*, un seguro de vida ahorro colectivo que es una apuesta por contribuir al desarrollo de la previsión social.
- De forma adicional, ha continuado mejorando la gama de Seguros de Hogar, con las modalidades *Completo* y *Premium* que incorporan nuevas garantías y coberturas.
- También se ha actualizado el Seguro de Mascotas para dotarle de una mayor flexibilidad que permita adaptarse mejor a las preferencias de los clientes.
- La propuesta de valor se ha ampliado con un nuevo Seguro de Accidentes Deportivos que cubre deportes de invierno, acuáticos, gimnásticos o de pelota. El seguro se personaliza en función del perfil del cliente, la actividad y su duración, y ofrece un amplio abanico de coberturas.
- **Santalucía Asset Management** ha lanzado en 2023 nuevos fondos de inversión, *Santalucía Renta Fija 2026, FI*, un fondo de renta fija a vencimiento 18 meses, y *Santalucía Quality Acciones, FI*, que invierte en compañías de calidad y con foco en principios medioambientales y sociales.

- En 2023, **Iris Global** ha lanzado un nuevo servicio: el certificado energético. Este servicio ayuda a obtener el certificado de eficiencia energética para activos inmobiliarios. **Iris Global** destaca por su experiencia, orientación al cliente, cobertura nacional, compromiso con la sostenibilidad y servicio personalizado, haciendo que la implementación de este servicio sea fácil y beneficioso para sus clientes.
- **Grupo Albia**, cumpliendo con su compromiso de estar cerca de las personas y hacer de la despedida un momento especial, pone a disposición de sus clientes la Plataforma *Celebra su Vida*. También, ha ampliado la prestación de sus servicios para animales de compañía, ha puesto a disposición de los clientes la floristería online *Esencia* y ha incorporado nuevos ritos funerarios entre los servicios ofrecidos.
- **Ballesol**, para mejorar la gestión de la salud y la calidad de vida de sus residentes, ha apostado por el uso de la tecnología tanto en fisioterapia como incorporando los últimos avances tecnológicos disponibles en sus tratamientos: laserterapia, artromotores, ultrasonidos, microondas, así como el uso de ejercitadores activos, pasivos y asistidos, como el *Thera Trainer Tigo*.

RECONOCIMIENTOS

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



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



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

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

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



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



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

6.2.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

NUESTRO GRUPO CUENTA EN SU NEGOCIO ASEGURADOR Y DE GESTIÓN DE ACTIVOS CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) PARA CADA UNA DE LAS SOCIEDADES QUE CONFORMAN ESTOS SEGMENTOS DE NEGOCIO, CON EL FIN DE MANTENER UNA ESTRUCTURA QUE PERMITA DAR SERVICIO Y PRESTAR ATENCIÓN PERSONALIZADA A CADA UNO DE LOS CLIENTES.

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

Las quejas y reclamaciones recibidas a cierre de 2023 y de 2022, se muestran a continuación:

Negocio	Nº de quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas	2023	2022	%Var. 23/22
Asegurador y Gestión de Activos	Nº de quejas y reclamaciones gestionadas	12.244	12.634	-3%

El plazo de resolución de dichas quejas y reclamaciones se detalla más abajo:

Plazo medio de resolución (promedio de días)	2023	2022	%Var. 23/22
Plazo medio de resolución	9,3	10,0	-7,0%

6.3.

LOS PROVEEDORES, FUNDAMENTALES EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES

LOS PROVEEDORES CONSTITUYEN UN ESLABÓN FUNDAMENTAL EN LA CADENA DE SERVICIO AL CLIENTE. DISTINGUIMOS ENTRE PROVEEDORES DIRECTOS E INDIRECTOS:

PROVEEDORES DIRECTOS	PROVEEDORES INDIRECTOS
<p>Son aquellos que tienen una relación directa con los clientes del Grupo o que participan en la cadena de prestación de servicios impactando en los tiempos de respuesta a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes funerarias • Gabinetes periciales • Empresas reparadoras • Despachos jurídicos • Despachos de salud y bienestar • Residencias geriátricas • Asistencia en traslados y viajes • Servicios digitales • Otras empresas especializadas en diversas materias 	<p>Es todo tercero que sirve un producto o presta un servicio que no tiene relación con la actividad principal de cada compañía, pero que sirve para el funcionamiento general de estas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios informáticos • Servicios de marketing • Servicios profesionales • Instalaciones • Viajes • Energía • Servicios postales • Equipamientos informáticos

Contamos con unas Políticas de Gestión de Redes de proveedores directos, que unifican los criterios entre las diferentes empresas del Grupo para homologar, contratar o prescribir a proveedores que sean a su vez, responsables con el medioambiente mediante su aceptación y adhesión al Código Ético y de Conducta de **Grupo Santalucía**.

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

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

A continuación, se expone el número de proveedores directos homologados durante el 2023 y 2022:

NEGOCIO	FAMILIA	2023	2022	%Var. 23/22
Negocio Asegurador y Negocio Asistencial	Principalmente proveedores funerarios	645	694	-7,1%
Negocio Asegurador y de Operaciones y Prestación de Servicios	Empresas reparadoras	1.769	1.830	-3,3%
Negocio Asegurador y de Operaciones y Prestación de Servicios	Gabinetes periciales	259	246	5,3%
Negocio Asegurador y de Operaciones y Prestación de Servicios	Despachos jurídicos	122	116	5,2%
Negocio Asegurador, Asistencial y de Operaciones y Prestación de Servicios	Salud y bienestar	3.880	7.407	-47,6%
Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios	Asistencia en viaje	2.623	448	485,5%
Negocio Asegurador y de Operaciones y Prestación de Servicios	Resto de proveedores	11	9	22,2%

Para garantizar la calidad de los servicios prestados se efectúa una valoración del desempeño del proveedor por servicios contratados una vez finalizados los mismos, mediante un cuestionario de evaluación. Del resultado de dicha evaluación se podría concluir la retirada de la homologación a un proveedor. Durante 2023 se han realizado 176 evaluaciones con una nota media de 87,9 sobre 100.

Adicionalmente a estos requisitos de homologación, y dependiendo de la categoría de servicios que se contratan, en los pliegos de condiciones se incluyen determinados requisitos ASG que deben cumplir los proveedores para poder ser adjudicatarios.

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

Número de proveedores indirectos	2023	2022	% Var. 23/22
Número de proveedores indirectos con certificación medioambiental	294	237	24,1%
Número de proveedores indirectos homologados	874	604	44,7%

NUESTRO
COMPROMISO
CON LAS PERSONAS

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

07

COMPROMETIDOS CON NUESTROS EQUIPOS



RECONOCIMIENTOS



Top Employer 2023



Top Wellness Company 2023



Great Place to Work



Phi de Oro



distintivo en conciliación 1000-5



TALENTO

SUBRAYAN EL COMPROMISO DE NUESTRO GRUPO CON LA CREACIÓN DE UN ENTORNO LABORAL EXCEPCIONAL Y EQUITATIVO PARA TODAS LAS PERSONAS TRABAJADORAS.

7.1.

CERCA DE LAS PERSONAS

EN **GRUPO SANTALUCÍA**, FIELES A NUESTRO PROPÓSITO DE ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA CUIDARLAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA, HEMOS LLEVADO A CABO DISTINTAS ACCIONES Y PUESTO EN MARCHA DIFERENTES INICIATIVAS QUE NOS PERMITAN CUMPLIR CON ESE PROPÓSITO, NO SOLO EN RELACIÓN CON LOS CLIENTES SINO TAMBIÉN CON NUESTROS EQUIPOS.

MODELO DE VOZ

En materia de gestión de personas y talento hemos puesto el foco en el ciclo de vida del empleado con el objetivo de proporcionarle la mejor experiencia posible y construir una relación basada en la confianza, el compromiso, la flexibilidad y, sobre todo, en la escucha activa. Para conseguirlo es fundamental disponer de datos e información. Por ese motivo, en 2023 hemos implementado el nuevo *Modelo de Voz (Eco)* que nos ha permitido conocer cómo es la experiencia en cada momento del *journey* del empleado, incorporando dos hitos en el mismo: selección y *offboarding* voluntario. Para ello:

01. Se han lanzado diferentes encuestas segmentando al colectivo que le aplica cada una de ellas.
02. Se han registrado 16.089 respuestas procedentes de todas las empresas de **Grupo Santalucía**.

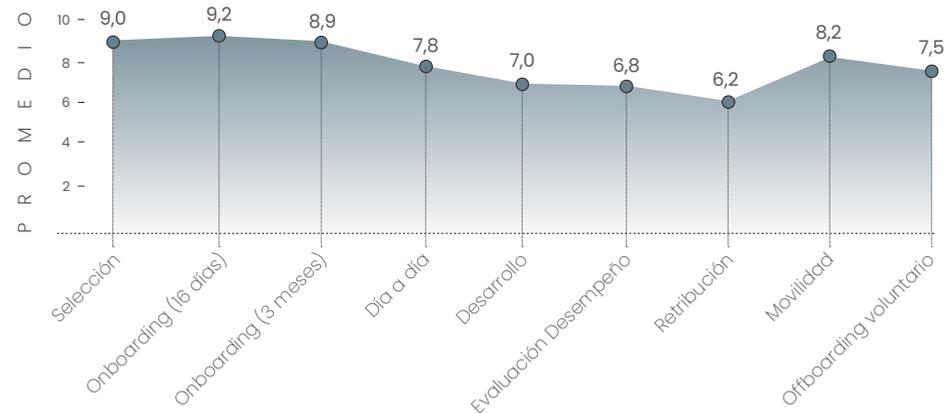
Las distintas iniciativas puestas en marcha en 2023 han dado resultados muy positivos:

El eNPS (*Employee Net Promoter Score*) casi se ha duplicado, pasando de 11,2 en 2022 a 21,7, en 2023.

La satisfacción de nuestros empleados es elevada en cada uno de los momentos vividos tal y como se refleja en el gráfico siguiente:

SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA (SOBRE 10)

Período de tiempo: Año pasado | Fecha de informe: Fecha de respuesta | Cálculo: Promedio



LIDERAZGO PRÁCTICO

En paralelo, conscientes del impacto que tiene el manager en el compromiso de las personas que trabajan en el Grupo, hemos puesto en marcha la iniciativa de Liderazgo Práctico con el propósito de acompañar a nuestros mandos en los procesos de gestión de personas y desplegar, en todos los niveles de responsabilidad del Grupo, un modelo de liderazgo capaz de inspirar, construir y definir oportunidades para todos los equipos.

CAMPUS SANTALUCÍA

Además, contamos con el apoyo de Campus Santalucía, nuestra Universidad Corporativa, que se está adaptando para ser el vector de innovación y de transformación del Grupo.

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Igualmente, seguimos trabajando para mantener una política de compensación y de beneficios competitiva y hemos comenzado a trabajar en la simplificación del modelo existente.

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

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

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

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

Según el Ranking Merco Talento 2023, **Santalucía** está entre las 100 empresas españolas que mejor atraen y fidelizan el talento y ha mejorado 6 puestos respecto al ranking anterior.

También ha obtenido el reconocimiento Top Employer 2023, Top Wellness Company 2023 y la certificación Great Place To Work, que subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para las personas trabajadoras.

7.2.

COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO

A CIERRE DE 2023, EL NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN **GRUPO SANTALUCÍA** ASCIENDE A 9.016, LO QUE SUPONE UN INCREMENTO DEL 6,2% RESPECTO A 2022.

Tal y como muestran los datos siguientes, el 70,1% son mujeres y el 29,9% hombres:

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	6.322	2.649	9.016
2022	5.930	2.559	8.489
Δ 23/22	392	135	527
Δ % 23/22	6,6%	5,3%	6,2%

El 23,4% de la plantilla tiene menos de 40 años y un 29% pertenece al segmento senior (51 años o más) manteniéndose así el equilibrio entre el talento joven y el talento senior.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2023	1.350	2.108	2.958	2.166	434	9.016
2022	1.273	2.065	2.798	1.975	378	8.489
Δ 23/22	77	43	160	191	56	527
Δ % 23/22	6,0%	2,1%	5,7%	9,7%	14,8%	6,2%

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Edad	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	422	443	1.543	6.608	9.016
2022	382	442	1.398	6.267	8.489
Δ 23/22	40	1	145	341	527
Δ % 23/22	10,5%	0,2%	10,4%	5,4%	6,2%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

En relación con la modalidad de contratación, los datos avalan la apuesta clara de nuestro Grupo por la contratación indefinida. A cierre de 2023, el 87,1% de los contratos son indefinidos.

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO A CIERRE DE EJERCICIO

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

TC: Tiempo completo TP: Tiempo parcial

7.2.2.

DATOS PROMEDIO

A continuación, detallamos el **promedio de empleados** a cierre del ejercicio 2023 por modalidades de contrato:

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR MODALIDAD DE CONTRATOS DE TRABAJO

Año/ Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2023	6.852	921	1.019	133	8.925
2022	6.290	937	1.084	153	8.464
Δ 23/22	562	-16	-65	-20	461
Δ % 23/22	8,9%	-1,7%	-6,0%	-13,3%	5,4%

TC: Tiempo completo TP: Tiempo parcial

CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO

En 2023 hay un promedio de 6.852 personas en el Grupo con contratos indefinidos a tiempo completo. El promedio de este tipo de contratos crece un 8,9%, llegando al 11,3% en el segmento del género femenino.

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

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

Si tenemos en cuenta la edad, el promedio de contratos indefinidos ha aumentado en los mayores de 50 años, incrementándose un 13,6% en el intervalo de edad 51-60 años y un 35% en el intervalo de más de 60 años.

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2023	694	1.565	2.362	1.838	393	6.852
2022	617	1.507	2.257	1.618	291	6.290
Δ 23/22	77	58	105	220	102	562
Δ % 23/22	12,5%	3,8%	4,7%	13,6%	35,1%	8,9%

Por clasificación profesional, el promedio de contratos indefinidos ha crecido en todas las categorías, a excepción de la de Supervisión:

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

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

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

A continuación, se detalla el promedio de contratos temporales por género, edad y clasificación profesional.

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

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

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2023	389	261	227	127	15	1.019
2022	430	268	249	125	12	1.084
Δ 23/22	-42	-7	-22	2	3	-65
Δ % 23/22	-9,7%	-2,5%	-8,7%	1,5%	26,4%	-6,0%

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Clasificación Profesional	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	--	1	60	958	1.019
2022	--	1	60	1.023	1.084
Δ 23/22	--	0	0	-65	-65
Δ % 23/22	--	0%	0%	-6,0%	-6,0%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

CONTRATOS PARCIALES

El promedio de la contratación parcial (Indefinidos y Temporales) en 2023 se ha reducido un 3,3% respecto a 2022, en línea con la apuesta de nuestro Grupo por la estabilidad en el empleo.

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR GÉNERO

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

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2023	227	255	315	199	58	1.054
2022	242	285	309	188	66	1.090
Δ 23/22	-15	-31	6	11	-8	-36
Δ % 23/22	-6,2%	-10,7%	1,9%	6,0%	-11,7%	-3,3%

7.3.

COMPROMETIDOS CON EL TALENTO

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

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

PILAR 1. ESPACIO FÍSICO

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

PILAR 2. CAMPUS VIRTUAL

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

PILAR 3. CAMPUS TRAINING

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

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

ENPS (EMPLOYEE NET PROMOTE SCORE)	ÍNDICE DE APLICABILIDAD AL PUESTO	SATISFACCIÓN GLOBAL
70,48	3,58	3,65

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

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

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

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Formación en Fraude en Seguros. Detección y Prevención	Su objetivo es dar a conocer la situación actual del fraude en el sector asegurador analizando las últimas estadísticas, tipologías de fraude y el perfil del defraudador para abordar las medidas orientadas a su detección y prevención. El grado de satisfacción media ha sido de 89 sobre 100.
TransformARTE	Dirigido a personas clave del Grupo por su implicación y relevancia en los procesos de transformación. Su objetivo es formar y capacitar a los equipos en la implementación de una nueva organización más ágil, innovadora y flexible, adecuada para un entorno en cambio constante. Introduce los conceptos clave de la transformación y las nuevas formas de trabajar, la gestión del cambio, la estrategia del dato y la innovación. El grado de satisfacción media ha sido de 3,69 sobre 4.
AdaptARTE	Potencia las competencias del mundo <i>agile</i> para favorecer una manera diferente de trabajar. Introduce los conceptos clave de la inteligencia emocional, <i>design thinking</i> , <i>lean</i> , <i>agile</i> .
Herramientas de Colaboración Remota 2.0	Proporciona las herramientas y hábitos para digitalizar el puesto de trabajo manteniendo la colaboración con el equipo y la productividad, desde la distancia.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Programas y talleres de innovación	Impulsan la transformación y movilizan a las personas hacia una mentalidad de innovación para mejorar la respuesta a los problemas del día a día. Destacan el programa de perfiles creativos, los talleres de creatividad e innovación y los talleres de <i>design thinking</i> , todos ellos con una satisfacción media superior al 3,5 sobre 4.
Programas de habilidades transversales	Programas formativos para potenciar capacidades críticas como la comunicación, la gestión del cambio, la innovación, entre otras. Se han puesto a disposición de colectivos claves (equipos que desarrollan proyectos, impulsores digitales en Accepta, Global Guides en Iris Global).
Project Management	Da a conocer los fundamentos de la gestión de proyectos adaptados al modelo de Santalucía . El grado de satisfacción media ha sido de 3,3 sobre 4.
Gestión del Cambio	Pretende integrar la gestión del cambio en la gestión de los proyectos y que esta se realice de una manera eficaz en el Grupo . Ha obtenido un 3,8 sobre 4 en cuanto a su aplicabilidad en el puesto de trabajo.
Programas de liderazgo	Destacan los programas: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desarrollo del líder</i>, en el que han participado 150 personas y cuyo objetivo es facilitar herramientas para conseguir una visión más estratégica y potenciar habilidades en base al modelo de liderazgo de Santalucía. • <i>Liderazgo Práctico</i>, en el que han participado 300 personas. Se trabajan las cualidades del líder para aplicarlas en el día a día. • <i>Programa para nuevos gestores de equipo</i>, cuyo objetivo es dotar de las herramientas a los futuros gestores de equipos. • <i>Programa de Reputación corporativa y redes sociales</i>, en el que han participado 188 líderes del Grupo con una valoración de 3,33 sobre 4.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Concienciación en Sostenibilidad	Su finalidad es dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre los objetivos marcados en materia de sostenibilidad en el Plan Estratégico y enmarcados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. En 2023 lo han realizado más de 2.000 personas. También se han puesto en marcha programas técnicos para colectivos específicos.
Programa Superior en Previsión Social y Decesos	Dirigido a los perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas empresas, con especial foco en el Negocio Asegurador. Su objetivo es proporcionar los conocimientos técnicos y comerciales relacionados con el ámbito de la Previsión Social y Decesos para facilitar el asesoramiento a clientes.
Nuevo líder comercial	Dirigido a los perfiles directivos de las áreas comerciales. Su principal objetivo es el desarrollo de habilidad sobre los diferentes canales, ventas, marketing y estrategia, entre otros.

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

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

- Aplicaciones nuevas derivadas de proyectos implantados en 2023.
- Formación sobre Protección de Datos (RGPD).

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

NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS

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

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

NEGOCIO ASISTENCIAL

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

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

NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIONES DE SERVICIOS

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

En **Accepta** (que actualmente forma parte de SIS. Servicios de Intermediación Santalucía) destaca la formación destinada a la mejora de la venta, como la formación de producto y la relativa a técnicas de venta. Además, se ha impartido formación específica de liderazgo, así como en ofimática y Power BI.

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

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/ Clasificación Profesional	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	16.170	14.163	42.952	116.305	189.589
2022	15.661	13.235	34.621	95.529	159.046
Δ 23/22	509	928	8.331	20.776	30.544
Δ % 23/22	3,3%	7,0%	24,1%	21,7%	19,2%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

7.4.

COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD

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

El plan de **Santalucía** tiene como objetivos principales:

01

Promover la corresponsabilidad familiar y el acceso de la mujer a posiciones donde está infrarrepresentada.

02

Actualizar el protocolo de acoso por razón de género y sexo.

03

Incluir nuevos modelos de familia.

115

Se articula en torno a doce ejes:

01. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA IGUALDAD

05. PROMOCIÓN

09. PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

02. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

06. RETRIBUCIÓN Y AUDITORÍA SALARIAL

10. SALUD LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO

03. CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO

07. EJERCICIO CORRESPONSABLE DE LOS DERECHOS DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

11. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE INCLUSIVO

04. FORMACIÓN

08. INFRARREPRESENTACIÓN FEMENINA

12. VIOLENCIA DE GÉNERO

De estos ejes, cabe destacar lo siguiente:

EJE 2. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Recoge nueve medidas, entre las que destacan:

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

EJE 3. CLASIFICACION PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO

Con dos medidas:

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

EJE 5. PROMOCIÓN

Con cinco medidas, entre las que destacan:

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

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

Con doce medidas, entre las que destacan las siguientes:

- Corresponsabilidad familiar. Para favorecer el uso de las medidas de corresponsabilidad tanto por mujeres como por hombres, se han establecido las siguientes medidas:
 - Extensión durante cuatro años del teletrabajo en periodos no lectivos, siendo una medida que no identifica exclusivamente a las mujeres como usuarias.
 - Incorporación del catálogo EFR (*Buenos para ti, bueno para Santalucía*) al Plan de Igualdad, en la parte que tiene relación con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
 - Establecimiento de un mes de excedencia sin baja.
 - Reducción de la jornada laboral en tiempo estival para madres y padres con menores de 12 años con menos proporcionalidad de reducción salarial.
- Familias monoparentales, en general, los permisos que establece el convenio se han ampliado para este tipo de familias. Por ejemplo:
 - Pasa de 20 a 25 horas el tiempo para asistir a consulta médica o por motivos escolares del hijo/a menor de 18 años.
 - Se amplía en dos semanas el permiso de maternidad/paternidad.

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

7.5.

COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD

LA DIVERSIDAD ES UN ASPECTOS FUNDAMENTAL PARA **GRUPO SANTALUCÍA** Y LA ABORDAMOS TOMANDO COMO BASE LA APORTACIÓN REAL QUE OFRECE UN EQUIPO DIVERSO, Y NO SOLO DESDE LA NO EXCLUSIÓN DE COLECTIVOS.

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

DIVERSIDAD GENERACIONAL	DIVERSIDAD DE GÉNERO	DIVERSIDAD FUNCIONAL
Fomentamos la aportación de valor de todas las generaciones, somos una empresa plurigeneracional y eso, en sí mismo, es un valor.	Impulsamos el talento femenino y fomentamos el acceso a posiciones directivas.	Buscamos normalizar lo diferente como una ventaja competitiva. Lo que nos hace únicos es la gestión de la diferencia.

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

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

SANTALUCÍA

Forma parte de la **Alianza CEO por la Diversidad** cuyo objetivo es impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas.

Adhesión a la **Red Ewi**, una Red de compañías y profesionales del Sector Asegurador con un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.

ALBIA

Cuenta con el Programa Talento Femenino que reúne las siguientes acciones:

- Tercera Edición del Comité Talento Femenino cuya finalidad es ofrecer una mayor visibilidad y un espacio de reflexión y fortalecimiento a todas las mujeres de la organización.
- Programa Alumni Talento Femenino: charlas inspiradoras enfocadas al empoderamiento y liderazgo femenino.
- Cuarta edición del programa de mentoring interno.
- Participación de mujeres en el "Programa Progresá" (CEOE y ESADE).
- Además, **Albia** ha recibido el Sello *Empowering women's talent*.

BALLESOL

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

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

01. A través de la contratación de personas con discapacidad compatible con el puesto que van a ocupar. A 31 de diciembre de 2023, las personas con discapacidad en nuestro Grupo ascendían a 122.
02. Trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo del Plan Aflora que se realiza con la Fundación Adecco. Este plan proporciona información en materia de discapacidad y articula los medios necesarios para gestionar el certificado acreditativo de la misma.

03. Apoyando el proyecto de inclusión sociolaboral de la Asociación Talismán “Creando oportunidades” que proporciona un programa formativo para personas con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. También se llevan a cabo otras medidas, como compras a centros especiales de empleo y donaciones.
04. Lanzando programas de sensibilización específicos dirigidos al equipo directivo del Grupo, como píldoras formativas y charlas, que complementan otras acciones destinadas a todos los colectivos, como la difusión de un manual de trato adecuado a personas con discapacidad o noticias y contenidos en fechas destacadas como el 3 de diciembre, Día Internacional de la Discapacidad.
05. Promoviendo la participación de asociaciones y fundaciones en los Mercadillos Solidarios que organizamos en distintas sedes durante nuestro Mes del Compromiso, en noviembre.

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

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

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

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

7.6.

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN

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

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

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

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

- Teletrabajo excepcional por cierre de centros escolares durante las vacaciones de Navidad, verano y Semana Santa. También durante el verano para el cuidado de ascendientes dependientes.
- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. En este segundo caso se recibe una tarjeta restaurante para compensar el coste de comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Derecho a desconexión digital en vacaciones, tiempo de descanso y libranzas.

- Limitación del horario de convocatoria de reuniones entre las 9:00 y las 14:00 y las 16:00 y las 18:00 horas para favorecer la conciliación laboral.
- Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y la salida.
- Compra de vacaciones en los casos de maternidad, paternidad y guarda legal.
- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes, un permiso que se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos/as.

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

DESCONEXIÓN DIGITAL



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

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

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



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

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

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

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

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

2.300

CONSULTAS MÉDICAS Y DE ENFERMERÍA

+360

CONSULTAS Y VÍDEO CONSULTAS A TRAVÉS DE TEAMS

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

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

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

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

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

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

7.7.

COMPROMETIDOS CON EL DIÁLOGO SOCIAL

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES SE CARACTERIZA POR MANTENER UN ENFOQUE PROACTIVO Y UN DIÁLOGO FLUIDO CON LOS AGENTES SOCIALES TANTO A NIVEL DE SINDICATOS, A TRAVÉS DE LAS COORDINADORAS SINDICALES, COMO CON LAS DISTINTAS SECCIONES SINDICALES Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS (RLPT) PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN.

El objetivo básico es fortalecer la comunicación y la comprensión mutua como punto de partida para el mantenimiento de un ambiente laboral constructivo en el que se fomente el cumplimiento de las normativas laborales vigentes. Para todo el negocio de **Grupo Santalucía**, a excepción del funerario y residencial de mayores, existen dos Coordinadoras Sindicales (UGT y CCOO), compuestas por representantes del propio sindicato, con los que se abordan todas aquellas cuestiones que afectan de forma general al Grupo. A nivel de empresa, la interlocución se mantiene con todas las Secciones Sindicales, tanto de ámbito nacional como provincial, de aquellos Sindicatos que las hubieran constituido con arreglo a la Ley Orgánica de Libertad Sindical. Complementan las estructuras sindicales anteriores, los propios Delegados de Personal y los diferentes Comités de Empresas existentes.

Durante el ejercicio 2023, las reuniones con la RLPT han estado enfocadas a: Sistema Único de Información, Medidas Organizativas en el Negocio Telefónico, II Convenio Colectivo de Iris Assistance, Ordenación Grupos Profesionales perímetro Iris Global, Planes de Igualdad y sus Protocolos de Acoso Laboral y Acoso Sexual o por razón de sexo, Acuerdo de Teletrabajo excepcional por el contexto macroeconómico y Medidas Económicas a aplicar durante 2024. A nivel sectorial, hemos formado parte de las Mesas de Negociación del Convenio de Mediación de Seguros Privados 2024-2027 así como de la reapertura del Capítulo Retributivo en el convenio sectorial de entidades Aseguradoras.

NUESTRO
COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

08

08

PRINCIPALES CIFRAS DE NUESTRO IMPACTO SOCIAL



128

ALIANZAS A LARGO PLAZO



Programa de cuidados paliativos para niños y niñas con cáncer

1.600 BENEFICIARIOS



Programa de estimulación cognitiva Chemobrain.

270 BENEFICIARIOS



Apoyo a familiares de personas dependientes y con Alzheimer

180 BENEFICIARIOS



Acompañamiento a personas mayores para luchar contra la soledad

4.580 BENEFICIARIOS



Proyecto de promoción del éxito de jóvenes en situación de vulnerabilidad

93 BENEFICIARIOS



Impulso emprendedor tras la jubilación

243 BENEFICIARIOS

8.1.

CUIDAMOS NUESTRO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

EN **GRUPO SANTALUCÍA** NOS PREOCUPAMOS POR EL MEDIOAMBIENTE Y ANALIZAMOS EL IMPACTO QUE NUESTRA ACTIVIDAD PUEDA CAUSAR SOBRE ÉL PARA PONER EN MARCHA INICIATIVAS QUE PERMITAN MINIMIZARLO.

Hemos formalizado ese compromiso en nuestra **Política Medioambiental** cuya finalidad es mejorar la gestión del impacto en el medioambiente identificando todas las medidas posibles que contribuyen a hacernos más sostenibles y eficientes y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Esta política abarca en primera instancia a **Santalucía**, como empresa matriz del Grupo, y desde ahí se comparte y alinea con el resto de las empresas.

Los principales impactos medioambientales de la actividad de **Grupo Santalucía** provienen de la gestión de los inmuebles, del consumo de materiales y de las emisiones a la atmósfera producidas por las actividades que realiza en sus diferentes ámbitos de actuación.

PRINCIPALES IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES DEL GRUPO

TODOS LOS NEGOCIOS		NEGOCIO ASISTENCIAL	
 <p>COMBUSTIBLE ASOCIADO A INMUEBLES</p> <p>Gas para calderas y gasóleo de grupos electrógenos</p>	 <p>CLIMATIZACIÓN / REFRIGERACIÓN INMUEBLES</p> <p>Fuga de gases fluorados en instalaciones</p>	 <p>COMBUSTIBLE ASOCIADO A VEHÍCULOS</p> <p>Flotas de vehículos para prestación de servicios y representación de empleados</p>	 <p>EMISIONES HORNO CREMATORIOS</p> <p>Emisiones a la atmósfera producidos por la actividad funeraria (hornos crematorios)</p>

Este compromiso con el medioambiente se extiende a toda la cadena de valor de la actividad del Grupo. Por eso, en el proceso de homologación de proveedores se incluyen preguntas para conocer su grado de compromiso con este aspecto. En 2023, contamos con un 44,7% más de proveedores indirectos homologados (270 más con respecto al año anterior) como consecuencia de incrementar el número de compañías que gestiona sus proveedores a través del soporte corporativo. El número de proveedores indirectos con certificación ambiental ha aumentado en un 24,1% (57 más que el 2022).

En línea con nuestro compromiso con el medioambiente y con frenar el cambio climático, **Grupo Santalucía** establece objetivos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y promueve un uso responsable de los recursos.

8.1.1. GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En nuestro Grupo, las emisiones directas de gases de efecto invernadero de alcance 1, corresponden a las emisiones de las instalaciones fijas de los inmuebles (gas natural, gasóleo, gas licuado de petróleo -LPG-, propano o biomasa), emisiones correspondientes a desplazamientos de vehículos asignados a empleados para la prestación de servicios, así como las emisiones por fugas de gases fluorados de sistemas de climatización y refrigeración. El total de emisiones de alcance 1 se ha reducido un 2,3% con respecto a 2022, principalmente por un menor uso de los vehículos de la flota corporativa y de otros combustibles utilizados en servicios funerarios.

EMISIONES DE ALCANCE 1 (TmCO₂)

ORIGEN	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Combustibles (instalaciones fijas y vehículos de flota corporativa)	13.542,0	13.856,5	-2,3%

Los factores de emisión utilizados para estos cálculos son los obtenidos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico - Factores de emisión (junio 2023)

Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de alcance 2 corresponden a la generación de energía eléctrica adquirida por las sociedades que conforman nuestro Grupo y ascienden a cierre de 2023 a 4.459,7 TmCO₂.

EMISIONES DE ALCANCE 2 (TmCO₂)

ORIGEN	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Consumo eléctrico	4.459,7	1.465,4	204,3%

Los factores de emisión utilizados para estos cálculos son los obtenidos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico - Factores de emisión (junio 2023)

El cambio de comercializadora de los suministros eléctricos de las residencias, de energía procedente de fuentes 100% renovables en 2022 a un mix eléctrico durante este ejercicio, ha provocado un incremento importante de las emisiones asociadas, respecto al total del 2022.

PARA COMPENSAR ESTE IMPACTO, SE HA FOMENTADO LA INVERSIÓN EN PLACAS FOTOVOLTAICAS DE TAL FORMA QUE SE PUEDA MANTENER LA CONTRIBUCIÓN AL OBJETIVO DE REDUCCIÓN DE ESTAS EMISIONES.

Las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3 corresponden, por definición, a las emisiones consecuencia de actividades de las sociedades, pero que provienen de fuentes no controladas por las mismas. En 2023, **Grupo Santalucía** reporta 117,8 TmCO₂ derivadas de viajes de negocios.

EMISIONES DE ALCANCE 3 (TmCO₂)

ORIGEN	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Vehículo de transporte con conductor y viajes en avión	117,8	7,2	1.536,1%

Los factores de emisión utilizados para estos cálculos son los obtenidos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico - Factores de emisión (junio 2023)

El incremento sustancial respecto al ejercicio anterior se debe a la inclusión de las emisiones procedentes de los viajes en avión, no recogidas en años anteriores.

GRUPO SANTALUCÍA COMPENSARÁ EL 5% DE LOS 117,8 T_{CO₂}, CORRESPONDIENTE A VIAJES A TRAVÉS DE UNA EMPRESA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE CON CONDUCTOR (VTC), EN DIFERENTES PROYECTOS SOSTENIBLES EN CHILE, PERÚ Y BRASIL.

En cuanto a las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO_x) y otras emisiones al aire, proceden principalmente de los hornos crematorios de la actividad funeraria. Para supervisar este tipo de emisiones se realizan controles periódicos, conforme a la normativa vigente, mediante las correspondientes inspecciones de organismos de control autorizados, instalándose sistemas especiales de filtrado en los casos en los que resulta necesario.

En la tabla siguiente se detallan las cifras de emisiones a cierre de 2023 y 2022 medidas en mg/Nm₃:

EMISIONES	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Óxidos de nitrógeno (NO _x)	2.383.554,1	2.809.490,3	-15,2%
Óxidos de azufre (SO _x)	660.978,9	202.312,4	226,7%
Partículas	357.841,5	374.773,9	-4,5%
CO	697.903,2	683.526,0	2,1%
HCl	59.957,7	110.732,9	-45,9%
Mercurio (Hg)	113,3	40,8	177,5%
PCDD/PCDF	162,7	255,0	-36,2%
COT	65.915,5	94.074,9	-29,9%

Con carácter general, se observa una reducción en la mayoría de las emisiones debido a un menor número de servicios funerarios en 2023. En cuanto a los aumentos de emisiones registrados, se deben a hechos puntuales:

- Las emisiones de óxido de azufre (SO_x) se han incrementado por una avería que supuso una mayor emisión de óxido en uno de los tanatorios del Grupo.

- Las emisiones de mercurio (Hg) han aumentado por un mayor número de fallecidos con determinadas características que provocan mayores emisiones.

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

METAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO Y DE LAS EMISIONES

Nuestro Grupo ha establecido los siguientes objetivos en cuanto a consumo de energía y emisiones:

REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA

Reducción del consumo de energía reportado en base relativa por unidad de negocio (por m² u otra medida).

	OBJETIVO	RESULTADO A CIERRE 2023	ALCANCE
Todos los negocios (inmuebles)	Reducción en un 5% del consumo de energía de modo acumulativo en el periodo 2021-2024 en base relativa según la superficie (m ² de uso propio).	Se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (267,91 kWh/m ²).	Edificios de oficinas de uso propio en los que se desarrolle actividad por parte de cualquiera de las empresas del Grupo (excluido Negocio Asistencial).
Negocio Asistencial (residencial)	Reducción en un 8,71% del consumo de energía por residente a 2024 (año base 2019).	Se alcanza el objetivo marcado para dicho ejercicio (8.278 kWh/residente).	Todas las residencias.
Negocio Asistencial (funerario)	Reducción en un 5% del consumo de energía por servicio funerario completo a 2024 (año base 2019). Se establece un objetivo acumulado del 5% para el periodo 2021-2024.	Se ha conseguido reducir el consumo de energía y este ha quedado muy cercano al objetivo fijado para 2024 (88,9 kWh/servicio funerario).	Centros de gestión directa y sociedades con participación igual o superior al 50%.

REDUCCIÓN DE EMISIONES

Reducción de las emisiones de CO₂ (operaciones propias: alcance 1 y 2) reportadas en base relativa por unidad de negocio.

	OBJETIVO	RESULTADO A CIERRE 2023	ALCANCE
Todos los negocios (inmuebles)	Operaciones propias Alcance 1: reducción de las emisiones de CO ₂ en un 5% de modo acumulativo en el periodo 2021-2024, en base relativa según la superficie (m ² de uso propio) (año base 2019).	Se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (13,50 kgCO ₂ /m ²) gracias a una menor demanda de calefacción en las oficinas.	Edificios de oficinas de uso propio en los que se desarrolle actividad por parte de cualquiera de las empresas del Grupo (excluido Negocio Asistencial) y exceptuando las emisiones derivadas de fugas de gases fluorados.
	Operaciones propias Alcance 2: reducción de las emisiones de CO ₂ en un 15% acumulativo en el periodo 2021-2024, en base relativa según la superficie (m ² de uso propio) (año base 2019).	Se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (69,15 kgCO ₂ /m ²) gracias a la compra de electricidad con garantías de origen renovable.	Edificios de oficinas de uso propio en los que se desarrolle actividad por parte de cualquiera de las empresas del Grupo (excluido Negocio Asistencial) ya sean en propiedad o arrendados de terceros excluyendo los inmuebles arrendados a terceros usuarios ajenos al Grupo Santalucía .
Negocio Asistencial (residencial)	Durante el año 2023 se ha recalculado el objetivo de reducción debido a que se ha dejado de comprar energía eléctrica con GDO ₂ (Garantías de Origen), pasando de un objetivo de reducción del 49% emisiones CO ₂ (alcance 1 y 2) por residente a 2024 a un 18,65% por residente.	Se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (1.778 kg CO ₂ residente), gracias a la reducción del consumo y al incremento del número de residentes.	Todas las residencias.
Negocio Asistencial (funerario)	Reducción en un 5% de las emisiones de CO ₂ (kgCO ₂) (operaciones propias: alcance 1 y 2) por servicio funerario completo para el periodo 2021-2024.	A cierre de 2023, se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (84,1 kg CO ₂).	Centros de gestión directa y sociedades con participación igual o superior al 50%.

8.1.2.

USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

El consumo de energía y agua de los inmuebles en propiedad, junto con los materiales consumibles de oficina (principalmente papel y tóner), son los principales recursos utilizados en los ámbitos de actuación del Grupo.

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua de todos los inmuebles de **Grupo Santalucía** procede de las redes de abastecimiento municipales y asciende, a cierre del ejercicio 2023, a 516.662m³, lo que supone un incremento del 6% respecto a 2022. Esa diferencia de consumo se debe a la incorporación de tres nuevas residencias en el Negocio Asistencial.

CONSUMO DE AGUA	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Total consumo de agua (m ³)	516.662,0	485.329,1	6,5%

CONSUMO DE PAPEL Y TÓNER

En el Negocio Asegurador, de Operaciones y Prestación de Servicios y de Gestión de Activos de nuestro Grupo, el consumo de papel es uno de los aspectos ambientales más relevantes. A cierre de 2023, su consumo ha sido de 41.990 kg, lo que supone una reducción con respecto a 2022 del 5%, a pesar de la inclusión de nuevas sociedades en el perímetro del Negocio Asistencial.

Por otro lado, el consumo de tóner también desciende en 2023 con respecto a 2022 por el menor uso del papel y la reducción de las impresiones a causa de la digitalización de varios procesos.

MATERIAL CONSUMIBLE	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
Consumo de papel (Kg)	41.990,0	44.183,0	-5,0%
Consumo de tóner (Uds)	592,0	970,0	-39,0%

CONSUMO DE ENERGÍA

A cierre de 2023 los consumos de energía en el Grupo son los siguientes:

CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA	ORIGEN	2023	2022	% VARIACIÓN 23/22
ELECTRICIDAD				
Electricidad (kWh)	Inmuebles	35.006.865,0	36.202.111,4	-3,3%
Consumo de Red	--	32.599.544,9	35.044.575,3	-7,0%
Autoconsumo Fotovoltaica	--	2.407.320,1	1.157.536,1	108,0%
OTROS COMBUSTIBLES				
Gas Natural (kWh)	Climatización y hornos crematorios	38.107.837,3	38.547.474,4	-1,1%
Gas Propano (kg)		80.906,5	103.133,0	-21,6%
Gasóleo B (L)	Climatización, grupos electrógenos y hornos crematorios	530.628,2	230.868,1	129,8%
LPG (L)	Hornos crematorios	457.608,5	523.610,0	-12,6%
Biomasa Pellets (kg)	Climatización y agua caliente	31.750,0	50.250,0	-36,8%
COMBUSTIBLES DE VEHÍCULOS				
Gasóleo B7 Camiones (L)		--	860,4	-100,0%
Gasóleo B7 Furgonetas (L)		460.254,2	408.854,2	12,6%
Gasóleo B7 Turismos (L)		514.589,6	878.953,5	-41,5%
Gasolina E10 Motocicletas (L)	Flota corporativa	2.245,0	976,9	129,8%
Gasolina E10 Turismos (L)		299.157,4	257.197,7	16,3%
Gasolina E10 Furgonetas (L)		--	7.428,0	-100,0%

Se observa una reducción de la demanda total de **electricidad** a nivel Grupo respecto a 2022, debido principalmente a:

- La externalización del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) de las oficinas centrales de la matriz del Grupo.

- El aumento en generación eléctrica procedente de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo en inmuebles.
- Las limitaciones en el rango de la temperatura de las oficinas, tanto en verano como en invierno, que se ha mantenido vigente durante el 2023 por requerimientos normativos.

La variación en el consumo de **otros combustibles de instalaciones fijas** se debe a los siguientes motivos:

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

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

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

8.1.3.

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS

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

MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA REDUCIR EL CONSUMO DE RECURSOS

MATERIALES DE OFICINA	AGUA
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council). • Digitalización de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de urinarios sin agua en aseos de caballeros en oficinas. • Instalación de dispositivos aireadores en los grifos de las oficinas.

RECICLAJE DE MATERIALES DE OFICINA

- Destrucción confidencial de documentos por una empresa autorizada para su posterior reciclaje.
- Reciclaje de papel, mediante el uso de los contenedores habilitados para tal fin.
- Recogida del tóner para su posterior reciclaje.

- Recogida de pilas por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.
- Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y DE RECICLAJE EN EL NEGOCIO FUNERARIO

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

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

GRUPO SANTALUCÍA

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

NEGOCIO ASEGURADOR

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

NEGOCIO ASISTENCIAL

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

MEDIDAS PARA COMBATIR EL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

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

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

8.1.4.

CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

La certificación que constituye el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación líder a nivel mundial es la **certificación BREEAM** (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*).

Este certificado se ha renovado en 2023 en los siguientes edificios de nuestro Grupo:

- Edificio en Avenida Comte de Sallent 23 (Palma de Mallorca).

- Edificios en Ribera del Loira y Julián Camarillo 36 (Madrid).
- Hotel de Casas de Campos (Málaga).
- Two Moorgate (Londres).
- Fontanella 12 (Barcelona).
- 27 Rue Pyramides (París).

Además, está en proceso de certificación el edificio situado en Duque Palmela 11 (Lisboa).

Por otra parte, en 2023 **Iris Global** ha renovado su compromiso con la calidad y medioambiente a través de la certificación ISO 14001 integrando Iris Global Soluciones de Protección. Esta certificación ayuda a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de las prácticas habituales del negocio.

8.2.

APOYAMOS A LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

8.2.1.

PLAN DE IMPACTO SOCIAL

En **Grupo Santalucía**, en nuestra apuesta por la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, contamos con el Plan de Impacto Social, presentado en 2022, en línea con el Plan Estratégico 100+ y el Plan Corporativo de Sostenibilidad, para potenciar nuestra contribución social y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

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

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

OBJETIVO 1

Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los ODS en la actividad del Grupo y de las empresas que lo componen. Está asociado al eje "Compromiso con el Desarrollo sostenible".

OBJETIVO 2

Impulsar la contribución al bienestar y equidad social, apoyando proyectos enfocados en el valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas. Se vincula al eje "Compromiso con el Valor de los Cuidados".

OBJETIVO 3

Consolidar los indicadores de impacto social de todo **Grupo Santalucía** y aumentar su contribución a la sociedad con la integración de la actividad de las distintas empresas. Corresponde al eje "Compromiso con la evaluación del impacto social".

A TRAVÉS DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN DE IMPACTO SOCIAL POTENCIAMOS LA CONTRIBUCIÓN Y EL COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE, AFIANZAMOS LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DAMOS RESPUESTA A LOS RETOS SOCIALES Y A LAS TENDENCIAS EN SOSTENIBILIDAD.

A continuación, se detallan las iniciativas enmarcadas en los distintos ejes de actuación del Plan.

EJE 1. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Para promover la integración de la Agenda 2030 y de los ODS en la actividad de **Grupo Santalucía**.

- Lanzamos la III edición del programa interno de embajadores de los ODS, que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a los empleados y empleadas en el desarrollo sostenible.

Un total de 29 compañeros se han unido al proyecto para trabajar en diferentes iniciativas e impulsar los principales ODS en los que impactamos (ODS3, ODS5, ODS10 y ODS13).

Además, en esta nueva edición se ha incluido a la Red Agencial y se les ha dado un nuevo rol a los embajadores (inspirar, dinamizar, organizar) vinculándolo con el nuevo Plan de Voluntariado “Sumamos”.

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

ODS PRIORITARIOS



ODS COMPLEMENTARIOS



- Hemos dado difusión interna y externa a la actualización de ODS he impulsado las nuevas ideas para 2023 (presentación al Comité de Sostenibilidad, comunicación interna, reporte, etc.).

EJE 2. COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS

Para favorecer la contribución al bienestar y equidad social, con el apoyo a proyectos enfocados en la salud y la protección.

- Hemos renovado las alianzas con entidades sociales en proyectos de lucha contra enfermedades, protección de los mayores y jóvenes vulnerables.
 - Apoyamos a *Grandes Amigos*, *Adopta un Abuelo* y *SECOT* (Séniors Españoles para la Cooperación Técnica) para impulsar el envejecimiento activo y luchar contra la soledad en las personas mayores.

- Mantenemos una alianza con la *Fundación Pasqual Maragall* para facilitar un espacio de respiro y formación a cuidadores de personas con Alzheimer y personas dependientes.
 - Colaboramos con la *Asociación Española Contra el Cáncer* y la *Fundación Aladina* para facilitar la atención médica y mejorar la calidad de vida de las personas con cáncer, y con *Cruz Roja* para promocionar el éxito de jóvenes en riesgo de exclusión.
 - Además, **Grupo Santalucía** forma parte del patronato de la *Fundación Orbayu* y colabora en su función principal de concesión de microcréditos a los emprendedores más vulnerables de países en vías de desarrollo.
- Hemos lanzado la undécima edición del Programa “*Tú Eliges a Quién Ayudamos*”, a través del cual se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes, nominando y seleccionando proyectos sociales en línea con las temáticas de los ejes del Plan de Impacto Social y los ODS.

En total se sometieron a votación 49 proyectos sobre diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral o trastornos neurológicos y recibimos más de 5.000 votos en nuestras Redes Sociales. Las cinco entidades ganadoras de esta edición han sido *CRIS Contra el Cáncer*, *Fundación Redmadre*, *El Sueño de Vicky*, *CNIO* (Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas) y *FEDER* (Federación Española de Enfermedades Raras).

- Celebramos un desayuno con entidades sociales para presentar el servicio de asesoramiento jurídico telefónico para personas con discapacidad de la mano de **Iris Global**. *Fundación Randstad*, *Prodis*, *Talismán* y *Juan XXIII*, entidades sociales con las que colaboramos habitualmente, asistieron al encuentro para compartir su visión sobre este servicio enfocado en ayudar y potenciar la autonomía de estas personas para la realización de determinadas gestiones legales y económicas.
- Hemos realizado la quinta edición del “Mes del Compromiso” en formato híbrido (presencial y virtual) en la que han participado más de 2.000 compañeros de todo el Grupo y de la Red Agencial.

Se trata de un ciclo de eventos y actividades dedicado a impulsar los compromisos responsables del Grupo en su apuesta por la salud, el medioambiente, la diversidad y el apoyo a los colectivos vulnerables. Este hito anual está alineado tanto con la estrategia de Impacto Social, Salud Laboral y Diversidad de **Grupo Santalucía** como con los ODS prioritarios.

EJE 3. COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Compromiso con la consolidación de los indicadores de **Grupo Santalucía**, además de mejorar la medición y seguimiento de la contribución social a nivel de Grupo.

- Lanzamiento de un nuevo Plan de Voluntariado Corporativo, *Sumamos*, con el objetivo de potenciar la huella social positiva en línea con los ODS de impacto directo del Grupo y la estrategia de RSC.
- Por último, queremos destacar que **Santalucía**, la sociedad matriz del Grupo, se posiciona un año más entre las 100 empresas más responsables de España elaborado por el Monitor Empresarial Merco Responsabilidad ASG, ocupando la posición 65, y se consolida como la sexta aseguradora más responsable del mercado español.

8.2.2.

INICIATIVAS SOCIALES Y VOLUNTARIADO

En 2023 hemos lanzado nuestro nuevo Plan de Voluntariado Corporativo “Sumamos” con el compromiso de potenciar nuestra huella social y dar respuesta a una necesidad MANIFESTADA por las personas que trabajamos en el Grupo: contribuir positivamente a la sociedad y al planeta generando espacios de colaboración con entidades enfocadas en el bienestar de colectivos vulnerables, todo ello en línea con la estrategia de Impacto Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para el Grupo

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

A continuación, se detallan las iniciativas de 2023 por tipo de beneficiario:

TIPO DE BENEFICIARIO	ASOCIACIÓN / FUNDACIÓN / ENTIDAD BENEFICIADA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Iniciativas de acompañamiento y socialización: <ul style="list-style-type: none"> • FUNDACIÓN ADECCO: Carrera de las Capacidades. • FUNDACIÓN JUAN XXIII: Taller de Biosferas. • TALISMÁN: Marcha solidaria. • FUNDACIÓN RANDSTAD: Actividad de eliminación de plantas exóticas.
PERSONAS MAYORES	<ul style="list-style-type: none"> • ADOPTA UN ABUELO: Taller de manualidades en residencias. • MINUTOS EN COMPAÑÍA y el RETO SOLIDARIO: Felicitaciones navideñas online para mayores. • GRANDES AMIGOS: Arreglos navideños para mayores. • LO QUE DE VERDAD IMPORTA: Actividad narradores de vida.

TIPO DE BENEFICIARIO	ASOCIACIÓN / FUNDACIÓN / ENTIDAD BENEFICIADA
COLECTIVOS VULNERABLES (Personas con enfermedades y en riesgo de exclusión)	TENGO HOGAR: retos solidarios para familias vulnerables: <ul style="list-style-type: none"> • Vuelta al cole. • Donación de ropa de invierno. Para niños con cáncer: <ul style="list-style-type: none"> • FUNDACIÓN ALADINA: Taller de manualidades online. • FUNDACIÓN JUEGATERAPIA - RETO SOLIDARIO: hagamos más felices a niños/as hospitalizados. • PEQUEÑO DESEO - RETO SOLIDARIO: Kits de superhéroes para niños/as hospitalizados.

Además, se han llevado a cabo otras iniciativas como las siguientes:

- Apoyo a la *Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)* en distintas campañas de sensibilización.
- Colaboración con la *Fundación SEUR* en la recogida de tapones en beneficio de niños con graves problemas de salud.
- Operación kilo con *Banco de Alimentos de Madrid*, que permitió recaudar 337,5 kilos de alimentos.
- Camino de la Integración.
- El partido solidario con el "Special Skills" Club de fútbol Electrocor de Las Rozas.
- Apoyo a *Aldeas Infantiles* en calidad de "Constructor del Presente".
- Colaboración con *CRIS contra el cáncer* en una campaña de recaudación de fondos.

- Colaboración con la *Fundación La Liga* y La Federación Española de Asociaciones de Futbolistas.
- Voluntariado informal realizado por **Ballesol** para potenciar las relaciones intergeneracionales con sus residentes y diferentes colegios de la geografía española a través de actividades de animación, visitas y talleres.
- Colaboración en el programa “Ni un Hogar sin energía” de la *Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)* para asesorar a familias en situación de pobreza energética.
- “Bosques Albia”: plantación de árboles en Parla.
- “Albia Bucea”: limpieza de fondos marinos y playas en Valencia.
- Apoyo a la *Fundación Valentia* para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.

El total de las donaciones que **Grupo Santalucía** ha realizado durante el ejercicio 2023 asciende a 268,5 miles de euros, cifra similar a la registrada en 2022.

8.2.3.

ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

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

Además, participa en iniciativas que impulsan la sostenibilidad formando parte de:

ENTIDAD	OBJETIVO
Red Española del Pacto Mundial	La Red Española del Pacto Mundial impulsa principios globales de responsabilidad en las empresas, así como la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
Empower Woman in Insurance (Red EWI)	Red de trabajo formada por profesionales del sector asegurador para impulsar iniciativas que fomenten la igualdad y la presencia de mujeres en el ámbito directivo.
Fundación sociedad y empresa responsable (Seres)	Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad en la que vivimos.
Autocontrol	Santalucía está adherida a Autocontrol, el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, y a su Código de Conducta, que acredita su compromiso con la realización de una comunicación comercial responsable.
Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM)	Asociación que agrupa a los directivos y a profesionales de comunicación responsable de las empresas.
Principles for Responsible Investment (PRI)	Santalucía y Santalucía Asset Management han entrado a formar parte de los Principios para la Inversión Responsable (PRI), iniciativa promovida por Naciones Unidas para contribuir a crear un sistema financiero global económicamente eficiente y sostenible.
CEO por la Diversidad	Alianza empresarial que muestra el compromiso y convencimiento desde la dirección de la organización con el impulso a la diversidad del talento.

Grupo Santalucía ha patrocinado a **FETRI** (Federación Española de Triatlón) en su modalidad de deporte paralímpico, **FEDDF** (Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física) en la modalidad de Baloncesto en silla de ruedas y a **Go Sharing Dreams** a través del patrocinio de tres deportistas de alto rendimiento (David Llorente, Paco Cubelos, Diego García Carrera).

Además, en 2023 hemos trabajado dos patrocinios de contenido:

- SuperLiga de League of Legends (LOL), en el ámbito del gaming.
- Santalucía Universal Music Week, en el ámbito de la música.

Estas nuevas alianzas, muy innovadoras en nuestro sector, nos permiten dar un paso más en nuestro compromiso con las nuevas generaciones.

8.2.4.

INSTITUTO SANTALUCÍA

152

Dentro de la política de responsabilidad corporativa del Grupo, el Instituto Santalucía es una palanca de actuación fundamental y cada año se consolida más su propuesta de valor a la sociedad.

En 2023 destacan los siguientes hitos:

- Aumento, un año más, del número de visitas al espacio web del Instituto con más de 1,1 millones de visitas, haciendo más grande la comunidad social:

+5.070

SUSCRIPTORES A LA
NEWSLETTER

+9.800

SEGUIDORES EN REDES
SOCIALES

763

IMPACTOS EN
MEDIOS DE
COMUNICACIÓN

- Creación y difusión de contenidos de distintas temáticas y formatos con el objetivo de mejorar la Educación Financiera:

+130

ARTÍCULOS, VIDEOS E INFOGRAFÍAS

2

REUNIONES DEL FORO DE EXPERTOS

2

NUEVOS LIBROS:



LAS NUEVAS FORMAS DE AHORRAR

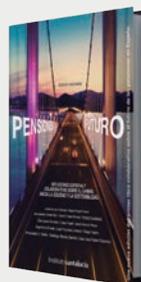
El libro colaborativo sobre la importancia del ahorro llevada a la práctica.

+760

CONTENIDOS NATIVOS EN REDES SOCIALES

1

EVENTO VIRTUAL.
ENFOCA2: LAS PENSIONES.



PENSIONES DEL FUTURO

Edición revisada del libro de expertos sobre el futuro de las pensiones.

IMPACTO EN COMUNICACIÓN INTERNA

24

NOTICIAS PUBLICADAS EN EL PORTAL CONEXIÓN

2

POST EN EL BLOG DE ANDRÉS ROMERO

20

COMUNICADOS INTERNOS

2

EVENTOS: "HOY HABLAMOS DE..." Y ENTREVISTA EN EL ESPACIO 1, 2, 3 SANTALUCÍA.

IMPACTO EN MEDIOS



8.2.5.

CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de mantener una comunicación fluida con los grupos de interés, así como para establecer un vínculo de confianza y cercanía, contamos con los siguientes canales de comunicación:

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

Todos esos canales contribuyen tanto a transmitir información relevante para los grupos de interés como a recibir la que nos permite trabajar en la mejora continua de los productos, de los servicios y de los procesos que lleva a cabo el Grupo en el desarrollo de sus negocios.

Adicionalmente **Santalucía**, como sociedad matriz del Grupo, participa en las siguientes redes sociales que utiliza y le sirven como un canal de comunicación adicional para estar más cerca de sus grupos de interés, así como para difundir información relevante:



FACEBOOK



TWITTER



INSTAGRAM



YOUTUBE



LINKEDIN



TIKTOK

CUENTAS ANUALES
CONSOLIDADAS

INFORME ANUAL INTEGRADO 2023

09

02

6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2023 (DATOS EN EUROS)

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

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

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

PASIVO	31/12/23	31/12/22
A-6) Provisiones no técnicas	18.744.919,07	66.719.463,09
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	4.332.801,70	51.103.290,12
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	8.613.191,59	9.510.092,17
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	5.798.925,78	6.106.080,80
A-7) Pasivos fiscales	254.715.493,99	239.448.233,61
I. Pasivos por impuesto corriente	24.995.991,47	13.172.267,21
II. Pasivos por impuesto diferido	229.719.502,52	226.275.966,40
A-8) Resto de pasivos	74.444.856,69	27.667.115,95
I. Periodificaciones	11.032.093,43	9.208.716,59
II. Pasivos por asimetrías contables	63.387.668,62	18.405.513,32
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	25.094,64	52.886,04
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,00	0,00
TOTAL PASIVO	11.929.088.971,57	11.297.348.303,23

PATRIMONIO NETO	31/12/23	31/12/22
B-1) Fondos propios	1.901.765.330,33	1.755.419.615,51
I. Capital o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
1. Capital escriturado o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
2. (Capital no exigido)	0,00	0,00
II. Prima de emisión	0,00	0,00
III. Reservas	1.358.372.203,55	1.232.154.536,69
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	5.886.392,37	5.099.377,19
3. Reserva de capitalización	42.491.049,68	42.491.049,68
4. Reserva en sociedades consolidadas	-86.631.495,10	-81.651.915,10
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-10.640.377,73	-8.503.047,61
6. Otras reservas	1.196.563.072,53	1.196.563.072,53
IV. (Acciones propias)	0,00	0,00
V. Resultados de ejercicios anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante	0,00	0,00
1. Remanente	0,00	0,00
2. (Resultados negativos de ej. anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante)	0,00	0,00
VI. Otras aportaciones de socios y mutulistas	0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	196.577.842,10	172.386.480,62
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	240.908.879,57	205.815.232,75
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-44.331.037,47	-33.428.752,13
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-43.964.715,32	-39.901.401,80
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	120.468.699,68	-226.864.529,85
I. Activos financieros disponibles para la venta	156.042.108,25	-217.010.181,99
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-2.655.481,37	-1.378.963,09
IV. Corrección de asimetrías contables	-32.917.927,20	-8.475.384,77
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	0,00
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	4.053.361,58	0,00
B-4) Socios Externos	342.596.998,74	305.601.008,47
I. Ajustes por valoración	14.581.937,88	-25.613.789,46
II. Resto	328.015.060,86	331.214.797,93
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.368.884.390,33	1.834.156.094,13
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO	14.297.973.361,87	13.131.504.397,36

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

SEGUROS NO VIDA	31/12/23	31/12/22
Primas imputadas, netas de Reaseguro	1.386.539.138,67	1.291.952.945,60
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	151.704.934,65	115.006.197,79
Otros ingresos técnicos	305.597,38	650.450,19
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	636.749.768,02	618.687.312,27
Variación de otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	96.861.062,13	120.103.168,34
Participación en beneficios y extornos	1.724.694,85	1.243.992,72
Gastos de explotación netos	468.443.122,32	432.962.095,24
Otros gastos técnicos (+/-)	13.583.194,49	13.815.120,47
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	97.133.963,24	174.846.448,06
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	224.053.865,65	45.951.456,48

SEGURO DE VIDA	31/12/23	31/12/22
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	1.858.665.615,55	938.603.245,02
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	267.867.854,35	409.904.214,13
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	425.842.469,50	437.565.867,56
Otros ingresos técnicos	4.211,97	69.686,80
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	1.334.180.456,85	1.002.006.301,01
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	522.740.221,26	-391.928.797,63
Participación en beneficios y extornos	2.550.626,11	2.448.748,18
Gastos de explotación netos	75.346.063,18	59.044.327,84
Otros gastos técnicos	54.620.829,54	25.848.371,71
Gastos de las inversiones	121.555.877,66	323.607.917,21
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	330.045.055,51	528.643.448,76
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	111.341.021,26	236.472.696,43

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/23	31/12/22
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	224.053.865,65	45.951.456,48
Resultado de la cuenta técnica del seguro vida	111.341.021,26	236.472.696,43
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	67.832.010,45	62.585.053,97
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	113.750.871,11	98.525.089,80
Otros ingresos	315.523.010,72	285.314.075,48
Otros gastos	275.854.234,31	261.851.758,28
Resultado de la cuenta no técnica	-6.250.084,25	-12.477.718,63
Resultado antes de impuestos	329.144.802,66	269.946.434,28
Impuesto sobre el beneficio	88.235.923,12	64.131.201,53
Resultado del ejercicio	240.908.879,54	205.815.232,75
Resultado atribuido a la dominante	196.577.842,07	172.386.480,62
Resultado atribuido a socios externos	44.331.037,47	33.428.752,13



**INFORME
ANUAL
INTEGRADO
2023**

100+

Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA - Comunicación y RSC

Diseño y Composición:

ASV Creatividad S.LU.

Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

Déjanos tu opinión en:

rsc@santalucia.es

santalucía

