

INFORME
ANUAL
INTEGRADO
2022

100+

santalucía
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■ ■

GRUPO SANTALUCÍA

INFORME
ANUAL
INTEGRADO
2022

100+

santalucía
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■ ■

GRUPO SANTALUCÍA

ÍNDICE

7	Capítulo 1 CARTA DEL PRESIDENTE	49	Capítulo 4 EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS PRINCIPALES
		50	EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS PRINCIPALES
13	Capítulo 2 100 AÑOS CUIDANDO PERSONAS	50	PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGURADOR DE GRUPO SANTALUCÍA
14	NUESTRA HISTORIA Y PROPÓSITO	53	NEGOCIO ASISTENCIAL
19	NUESTROS NEGOCIOS	55	NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
22	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	56	NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS
24	PRINCIPALES MAGNITUDES DE GRUPO SANTALUCÍA	56	PERSPECTIVAS DE FUTURO
25	100 AÑOS DE COMPROMISO		
		59	Capítulo 5 100 AÑOS DE COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE
29	Capítulo 3 PLAN ESTRATÉGICO 100+ ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO	60	DIMENSIÓN GOBERNANZA
30	CONTEXTO ECONÓMICO Y SECTORIAL	67	DIMENSIÓN SOCIAL
32	MODELO DE ACTUACIÓN	104	DIMENSIÓN AMBIENTAL
43	UNA MIRADA ESTRATÉGICA: EL PLAN ESTRATÉGICO 100+		
45	SOSTENIBILIDAD	113	Capítulo 6 CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS
		114	BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2022
		119	CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

PRINCIPALES MAGNITUDES

GRUPO SANTALUCÍA 2022

SOLVENCIA



3.538 Millones de euros
Ingresos Consolidados



13.121 Millones de euros
Activos Totales



255%
Ratio de Solvencia



Rating A
AM Best – FITCH



8.489
Empleos Directos

VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



+7,2 Millones
de Asegurados



5.630
Media Residentes sin centros de día



1 Millón
Hogares Asegurados



ESPECIALISTAS EN AHORRO

3.325 Millones de euros
Patrimonio Planes de Pensiones

1.226 Millones de euros
Patrimonio Fondos de Inversión

6.462 Millones de euros
Provisiones Seguros Vida

ESPECIALISTAS EN SERVICIO

1.840.429
Siniestros Atendidos

9.953.899
Interacciones con clientes



01. | CARTA DEL PRESIDENTE 100+

CARTA DEL PRESIDENTE

ES UN PLACER PRESENTAR EL INFORME ANUAL INTEGRADO DE **GRUPO SANTALUCÍA**, EL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022, AÑO DE CELEBRACIÓN DE NUESTRO CENTENARIO. A LO LARGO DE ESTE AÑO HEMOS CONMEMORADO DE DISTINTAS FORMAS LA OBRA DE ESOS MILES DE PERSONAS QUE, EN EL PASADO Y EN EL PRESENTE, HICIERON POSIBLE QUE NUESTRA COMPAÑÍA FUESE FIEL A SU PROPÓSITO Y RAZÓN DE SER: **ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA CUIDARLAS A LO LARGO DE SU CICLO DE VIDA**, QUE ES NUESTRA FORMA DE CONTRIBUIR A CREAR SOCIEDADES MEJOR VERTEBRADAS, SEGURAS Y JUSTAS.

Hemos compartido ese acontecimiento tan importante para nosotros con todos nuestros grupos de interés: empleados, instituciones, empresas del Sector, proveedores y por supuesto con nuestros clientes, porque gracias a la confianza que ellos han depositado durante tantos años y todavía hoy depositan en nuestra Entidad hemos logrado cumplir nuestro primer siglo de existencia.

2022: DE NUEVO, UN AÑO DE INCERTIDUMBRES

Lamentablemente en este año tan especial para **Grupo Santalucía** hemos tenido que convivir con el horror de la guerra. La invasión de Ucrania determinó el tono económico y geopolítico del año, y sus consecuencias se dejaron sentir inmediatamente en la economía. El alza generalizada de precios y la respuesta coordinada de todos los Bancos Centrales para controlar la inflación, lo que ha causado subidas de tipos de interés, se han convertido en los grandes protagonistas del ejercicio 2022. Las consecuencias de esos hechos repercutieron enseguida en empresas y familias, que vieron como bajaba su nivel de renta real.

Todas esas circunstancias provocaron una nueva desaceleración económica, especialmente en el segundo semestre del año, y volvieron a retrasar las esperanzas de alcanzar los niveles prepandemia, nivel que se espera logre España en 2024. A pesar de eso, la economía española mostró capacidad para absorber esos “shocks”, debido a que las medidas de apoyo aprobadas, más el ahorro acumulado durante la pandemia, actuaron como mecanismos amortiguadores del proceso de desaceleración provocado por la guerra. En este contexto es destacable la resiliencia demostrada por el Sector Asegurador, que se ha mantenido en una senda de crecimiento sólido hasta situarse por encima de los niveles prepandemia. Sin duda ha recogido los frutos del buen trabajo realizado durante

los años anteriores en los que la sociedad ha sido consciente de su vulnerabilidad y la Industria Aseguradora ha demostrado el papel imprescindible que juega en el desarrollo de sociedades más estables y con un mayor grado de bienestar.

CRECIMIENTO SÓLIDO Y SOSTENIBLE DE NUESTRO GRUPO

En ese entorno, nuestro Grupo ha obtenido un beneficio después de impuestos de 206,0 millones de euros, lo que supone un crecimiento de un 50,8% sobre el ejercicio anterior. El ingreso consolidado del Grupo alcanzó los 3.537,8 millones de euros. En el Negocio Asegurador, que supone el 63,1% de los ingresos del Grupo, las primas imputadas consolidadas de **Grupo Santalucía** alcanzaron los 2.230,6 millones de euros, de los que 1.292,0 millones corresponden al negocio de No Vida y 938,6 millones al negocio de Vida.

A pesar de las dificultades propias de ese entorno, la fortaleza financiera de nuestro Grupo se ha mantenido. Como han ratificado la Agencia de Calificación Crediticia FITCH (confirmando el rating "A" con perspectiva estable en fortaleza financiera), y también AM BEST, quien nos otorga una calificación de "A" (Excelente) en fortaleza financiera.

PLAN ESTRATÉGICO 100+, NUESTRA HOJA DE RUTA PARA EL FUTURO

Grupo Santalucía ha demostrado su solidez y capacidad para desenvolverse en entornos complejos. Nuestra hoja de ruta, marcada por el **Plan Estratégico 100+**, ha mostrado su utilidad y buen desempeño en este ejercicio: nos hemos acercado bastante a los objetivos que nos habíamos propuesto para 2024 y también a nuestra aspiración de reforzar y mejorar nuestra posición como proveedores de protección, prevención y previsión. Con eso proporcionamos confianza, seguridad y bienestar a las personas a lo largo de todo su ciclo de vida. Por lo demás, hemos conseguido importantes avances en cada uno de los vectores de este Plan, que nos lleva a ser más digitales y sostenibles, sin renunciar a nuestra proyección internacional, apoyándonos en la innovación, las personas y la eficiencia operacional.

EL CLIENTE, PROTAGONISTA DE NUESTRA TRANSFORMACIÓN

El **Plan Estratégico 100+** tiene como foco fundamental al Cliente. Los clientes están en el centro de todas nuestras actuaciones. Ese es el motor que nos ha impulsado durante esos 100 años y así va a seguir siendo en el futuro. Nuestro mayor empeño es ofrecer a los clientes soluciones integrales que den respuesta a sus nuevas necesidades y al entorno de digitalización en el que nos movemos.

En 2022 hemos liderado el ranking de Satisfacción del Sector Seguros en el Ramo de Hogar. **Santalucía Asset Management** ha sido reconocida por ECOFIN con el premio Titanes de las Finanzas 2022 por crear un entorno de ahorro para clientes 100% digitales. **Ballesol** ha recibido el Primer Premio en cuidados de personas mayores y ha sido reconocida por la Dirección General de Salud Pública por su estrategia de vacunación frente al Covid 19.

Para llegar a los segmentos más jóvenes de la sociedad nos hemos estrenado en el sector del gaming y de los e-sports patrocinando “los Panas” y el “Team Queso”, una estrategia innovadora y rupturista que se ha visto reflejada en los elevados niveles de presencia en redes sociales. Nuestro compromiso es llegar a los clientes allí donde estén, por eso trabajamos en reforzar nuestros canales de conexión para ser más accesibles y adaptarnos a sus preferencias y necesidades.

Sin duda, uno de los acontecimientos más relevantes del año ha sido la ampliación de la alianza de Bancaseguros con nuestro socio Unicaja Banco, mediante la adquisición del 50% del capital social de CCM Vida y Pensiones y de Liberbank Vida y Pensiones, lo que ha contribuido a fortalecer y generar nuevos motores de crecimiento y diversificación de nuestro Grupo y a afianzar nuestro compromiso con el desarrollo del Negocio Vida-Ahorro.

Iris Global Seguros ha sido reconocida por el Barómetro ADECOSE 2022 como una de las compañías aseguradoras mejor valoradas en satisfacción Global con la calidad del servicio, en las áreas de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Durante el año hemos reforzado nuestro compromiso con la Sostenibilidad con la aprobación de nuestro **Plan Corporativo de Sostenibilidad**, que fija nuestra hoja de ruta en esta materia y define los objetivos y acciones a implantar en torno a sus tres ejes principales: Ambiental, Social y de Gobernanza. Con eso, nuestro Grupo contribuye al desarrollo de los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. La Sostenibilidad no es algo nuevo para

nuestra compañía, es más bien un largo camino que llevamos recorriendo 100 años. Este Plan nos proporcionará el impulso adicional necesario para alcanzar más rápidamente las ambiciosas metas ambientales, sociales y de gobernanza que nos hemos propuesto.

En 2022 se ha realizado un estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los aspectos no financieros en función de su impacto en el negocio y en los grupos de interés. Este ejercicio permite reforzar aquellos aspectos de nuestra actividad que puedan tener una influencia más directa y positiva sobre el entorno.

En este sentido, **Santalucía** y **Santalucía Asset Management** se han adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI) y **Santalucía** ha sido reconocida por MERCO como una de las 100 empresas más sostenible de España, y sexta del Sector Asegurador. Fieles a este compromiso con la Sostenibilidad, el **Grupo Albia** ha sido la primera compañía del Sector Funerario que se ha unido a Forética y ha continuado la iniciativa Bosque Albia para crear distintos espacios verdes que contribuyan a la absorción de dióxido de carbono y al enriquecimiento de la fauna y la flora en la zona.

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

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas, que son la razón de ser de nuestro Grupo, han sido las protagonistas del año de nuestro Centenario. Hemos continuado apostando por el desarrollo y la formación y por la cercanía con los equipos estableciendo nuevos mecanismos de escucha. También hemos trabajado para lograr avances en diversidad e igualdad que nos ayuden a crear un entorno más favorable a la captación, desarrollo y fidelización del talento.

Nos hemos situado entre las 100 primeras empresas en capacidad para atraer y fidelizar talento, según el ranking MERCO Talento. Por su parte, Campus Santalucía ha recibido el premio Cegos en Equipos y Talento 2022 en la categoría de Desarrollo y Aprendizaje, y recientemente hemos logrado el reconocimiento Top Employer que destaca nuestras prácticas de gestión de personas.

MIRANDO AL FUTURO

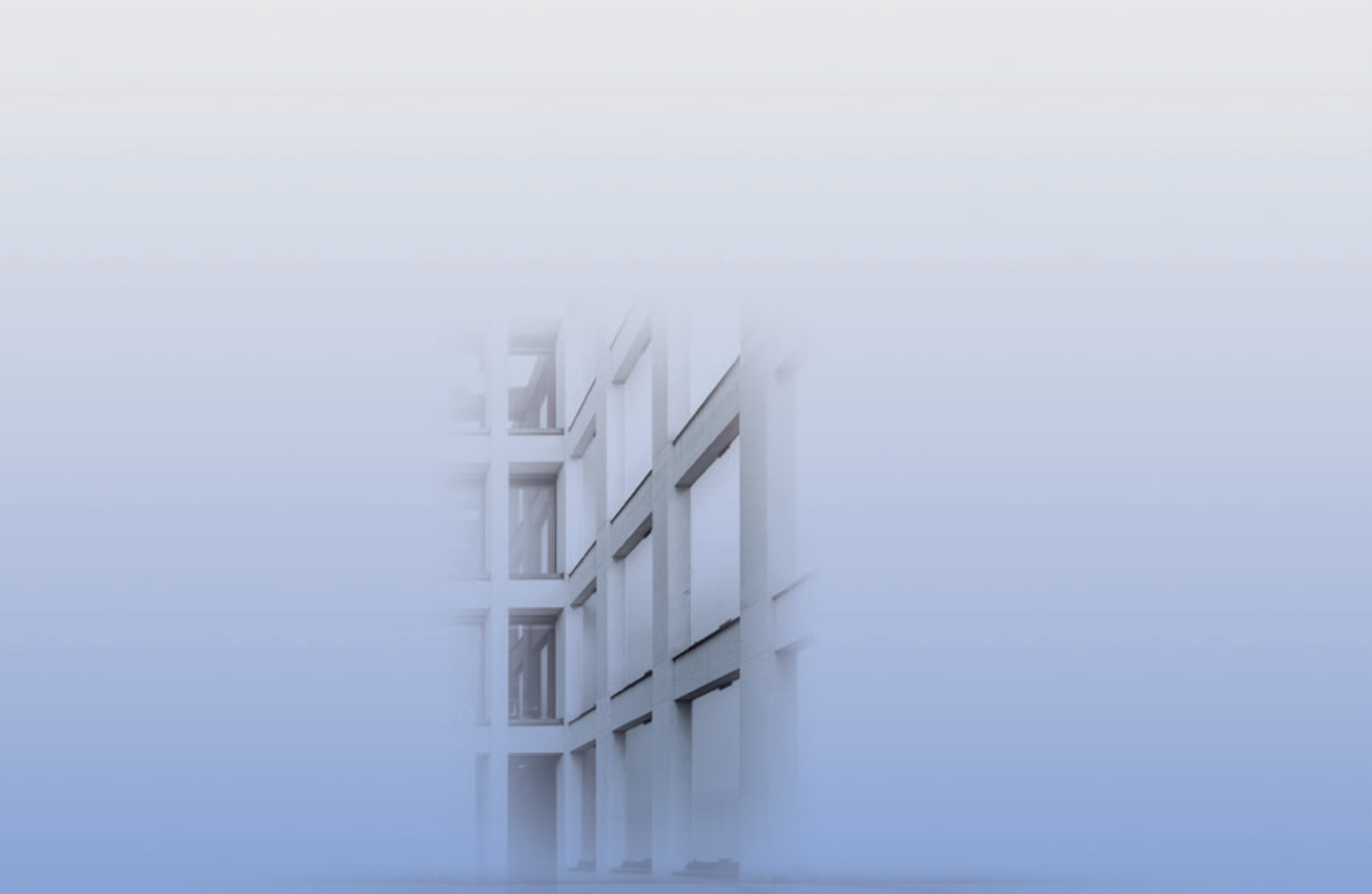
En definitiva, durante 2022 hemos continuado afianzando los pilares sobre los que queremos construir nuestro futuro.

Y lo mismo haremos en 2023: continuar avanzando en nuestra hoja de ruta, el **Plan Estratégico 100+**, con el fin de conseguir las metas propuestas. Afrontamos 2023 con unas bases sólidas para desarrollar ese futuro. Continuaremos esforzándonos para responder al acelerado proceso de digitalización que estamos viviendo, lo que nos permitirá ofrecer soluciones que faciliten la accesibilidad a nuestros servicios a todos los segmentos de población y trabajaremos también para proteger a la sociedad de las nuevas amenazas y riesgos que la digitalización conlleva. En **Grupo Santalucía** aspiramos a una digitalización inclusiva que tenga en cuenta las distintas realidades y necesidades. Estar cerca de las personas ha sido siempre nuestro *leit motiv*.

Nos adentramos en este nuevo siglo de nuestra historia con el propósito de preservar la esencia y los valores que nos han traído hasta aquí, pero también con el espíritu de adaptación y transformación que nos ha permitido, durante ese siglo de vida, adaptarnos siempre a las nuevas demandas de la sociedad. Ese es el gran fruto de nuestra larga historia: adaptar esa esencia y valores a cada momento y situación. La vida de nuestra Entidad ha sido y es una historia de transformación constante guiada por el propósito de construir sociedades mejores.

Este Informe presenta los logros conseguidos por las personas que forman este Grupo, y que han demostrado en todo momento su enorme compromiso e ilusión por el proyecto. Muchas gracias a todos y cada uno de los que lo han hecho posible. Y gracias también, muy especiales, a esos millones de clientes que nos siguen demostrando su confianza cada día.

Carlos J. Álvarez Navarro
Presidente de Santalucía

A photograph of a modern building with a grid-like facade, partially obscured by a thick layer of fog or mist. The building has several windows and balconies, and the overall atmosphere is ethereal and quiet.

02. 100 AÑOS CUIDANDO PERSONAS

100+

2.1+

NUESTRA HISTORIA Y PROPÓSITO

SANTALUCÍA NACE EN 1922 Y VA CRECIENDO Y DIVERSIFICANDO SUS ACTIVIDADES HASTA CONVERTIRSE EN UN GRUPO ASEGURADOR ESPECIALIZADO EN LA PROTECCIÓN FAMILIAR, QUE ES LÍDER EN SEGUROS DE DECESOS Y ASISTENCIA Y NOVENO GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL. DESARROLLA ACTIVIDADES ASEGURADORAS, ASISTENCIALES, DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA OFRECER A LOS CLIENTES SOLUCIONES INTEGRALES A SUS NECESIDADES DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y PREVISIÓN.

EN 2022 SE HA CELEBRADO EL CENTENARIO DEL NACIMIENTO DE **SANTALUCÍA**. LA HISTORIA DE UNA ENTIDAD CENTRADA EN EL CUIDADO Y EN LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE HA SABIDO ACTUALIZARSE Y ADAPTARSE A LAS NUEVAS REALIDADES QUE HAN IDO APARECIENDO A LO LARGO DE SUS 100 AÑOS DE EXISTENCIA. **GRUPO SANTALUCÍA** TIENE COMO EMPRESA MATRIZ A SANTA LUCÍA, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

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

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

Este compromiso con clientes, empleados y con la sociedad se refleja en los seis valores de la empresa matriz:



INTEGRIDAD



PROTECCIÓN



SOLVENCIA



SERVICIO



RESPONSABILIDAD



VITALIDAD

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

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

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

2.1.1

2022, EL AÑO DE NUESTRO CENTENARIO

2022 ha estado marcado por la celebración del primer Centenario de **Santalucía**. A lo largo de todo el año se han realizado diferentes acciones para conmemorar su larga trayectoria. La celebración ha querido ser un reconocimiento a todas las personas que a lo largo de todos esos años han participado en la construcción de esta Compañía y un agradecimiento a la confianza depositada por tantos clientes desde su nacimiento.

Para conmemorar un año tan señalado se diseñó un logo conmemorativo que ha estado presente en todas las comunicaciones tanto internas como externas:



El logo recuerda los 100 años de vida de una empresa que se ha convertido en referente de un sector esencial para las familias y las sociedades. Los dos ceros del 100 recrean en su forma el símbolo de infinito y de proyección hacia el futuro en el que **Santalucía** está dispuesta a seguir explorando su desarrollo en permanente proceso de transformación y adaptación a las necesidades de la sociedad y de los mercados en los que opera.

Para celebrar un hito tan relevante, se han realizado diferentes acciones tanto a nivel interno como externo con empleados, clientes e instituciones:

- **WEB CONMEMORATIVA:**

www.santaluciacentenario.es

Un espacio virtual público en el que se han ido recogiendo las distintas acciones que se han realizado con motivo del Centenario.

- **EXPOSICIÓN SOBRE LA HISTORIA DE SANTALUCÍA**

En las dos sedes del Grupo en Madrid y en las agencias de Vigo, Barcelona, Valencia, Murcia y Málaga se instaló una exposición divulgativa sobre la historia de **Santalucía**. La muestra hacía un recorrido por los principales hitos de la aseguradora y del desarrollo del seguro en España con el objetivo de trasladar la esencia que ha acompañado a **Santalucía** en estos 100 años. En la web conmemorativa del Centenario está disponible una versión digital de esa exposición para hacerla accesible a todos.

- **100 DESEOS PARA LOS PRÓXIMOS 100 AÑOS**

Con esta iniciativa se invitaba a los empleados de **Grupo Santalucía** y de la Red Agencial a registrar sus deseos para los próximos 100 años. Cada deseo se convirtió en una luz en el árbol de Navidad digital en el que se iluminaron los más de 100 deseos que se recogieron.

• LA CULTURA COMO HILO CONDUCTOR DE LA CELEBRACIÓN

La cultura también tuvo un gran protagonismo en la celebración, al actuar como lenguaje universal que sirve de punto de unión entre diferentes épocas y ayuda a comprender mejor el pasado, a entender las claves del presente y a proyectarse hacia el futuro. Las principales actividades culturales organizadas fueron:

- **LA NOCHE DE LOS GRANDES CLÁSICOS:** uno de los eventos más significativos y entrañables de esta conmemoración fue el concierto “Noche de los grandes clásicos” que tuvo lugar en el Auditorio Nacional de Música en Madrid. Empleados, jubilados de **Grupo Santalucía** y de la Red Agencial, clientes, instituciones, entidades colaboradoras y proveedores disfrutaron de esta velada musical.
- **CONCIERTO DE TU OTRA BONITA:** un evento dirigido a empleados del Grupo y de la Red Agencial que disfrutaron de un concierto del grupo “Tu Otra Bonita”, autor de la versión de la canción del spot publicitario “Alegría de vivir”. El evento se celebró en el Hipódromo de Madrid. También se invitó a los empleados a participar en los conciertos que el grupo musical celebraría en Zamora, Vigo, A Coruña, Bilbao, Albacete, Valladolid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla y Málaga.
- **VISITA AL MUSEO DEL PRADO:** un espacio único en el que se reunió a instituciones, socios, empresas del sector y mediadores para disfrutar de una visita guiada.

• PATROCINIO DE “LA ESTIVAL”

Durante el verano, **Santalucía** patrocinó el espacio “LA ESTIVAL” del Ayuntamiento de Madrid en Plaza de España que ofreció cine, música en directo, actuaciones de monologuistas y microteatros.

• PATROCINIO DE LA PISTA DE HIELO DE PLAZA DE ESPAÑA “LA NAVIDEÑA”

Un lugar emblemático en la historia de la empresa y en el que **Santalucía** quiso estar presente en un momento tan especial para las familias como es la Navidad.

• LIBRO CONMEMORATIVO “SANTALUCÍA 100 AÑOS”

El libro repasa la historia de la empresa, recorre el desarrollo del Sector Asegurador en los últimos 100 años y presenta algunas de las principales tendencias de futuro de la Industria Aseguradora. Está disponible tanto en versión física como digital.

• OTRAS ACCIONES CON EMPLEADOS

Las personas que trabajan en **Grupo Santalucía** y en su Red Agencial han sido las grandes protagonistas de este Centenario y a ellas han ido dirigidas otras acciones conmemorativas como concursos, acciones especiales el día del aniversario, álbum familiar, etc.

2.2 +

NUESTROS NEGOCIOS

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

EL NEGOCIO ASEGURADOR EN **GRUPO SANTALUCÍA**

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



Compañía aseguradora origen y matriz del Grupo, con 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Actualmente es líder nacional del Sector Asegurador en los Ramos de Asistencia y Decesos, y ocupa la 5ª posición en el ranking de Seguros de Hogar.



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

CCM Vida y Pensiones

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



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



Aseguradora especializada en Seguros de Vida.



SOLUCIONES DE PROTECCIÓN, SEGUROS Y REASEGUROS

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



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

EL NEGOCIO ASISTENCIAL EN **GRUPO SANTALUCÍA**

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



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



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

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

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



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

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

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

SGS.

Servicios Generales Santalucía

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



SOLUCIONES DE ASISTENCIA

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



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



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

2.2.1

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

EL MODELO DE DESARROLLO INTERNACIONAL DE **GRUPO SANTALUCÍA** SE BASA EN EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS Y ALIANZAS QUE POSIBILITEN TRASLADAR A OTROS PAÍSES LA PROPUESTA DE VALOR DEL GRUPO EN SUS TRES LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTIVIDAD:

01 NEGOCIO ASEGURADOR.

02 PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

03 ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES.

ACTUALMENTE **GRUPO SANTALUCÍA** ESTÁ PRESENTE EN:

PORTUGAL: se distribuyen Seguros de Decesos a través de Fidelidade y se prestan servicios funerarios a través de Pax Julia.

COLOMBIA: se prestan servicios funerarios mediante el Grupo Prever gracias al acuerdo con el Grupo Fundación Social.

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

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

CHILE: se comercializan Seguros de Decesos a través de Bice Vida.



2.3 +

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

Carlos Javier Álvarez Navarro

CONSEJERO DELEGADO

José Luis Díaz López

CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

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 PERSONAS, ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Juan Manuel Rueda Martín

DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Rubén Muñoz Fernández

DIRECTOR GENERAL DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Fernando Pablo Moreno Gamazo

LAS SOCIEDADES QUE INTEGRAN EL GRUPO CUENTAN CON ÓRGANOS DE GOBIERNO INDEPENDIENTES, CUYA ESTRUCTURA VARÍA SEGÚN LA ACTIVIDAD QUE REALICEN Y SEGÚN LA REGULACIÓN SECTORIAL QUE LES SEA DE APLICACIÓN.

2.4 +

PRINCIPALES
MAGNITUDES DE
GRUPO SANTALUCÍA

LAS PRINCIPALES MAGNITUDES CUANTITATIVAS DE GRUPO SANTALUCÍA EN 2022 SON LAS SIGUIENTES:

RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2022	VARIACIÓN 22/21
Ingresos Consolidados	3.537,8	22,4%
Primas imputadas consolidadas	2.230,6	13,0%
• Primas imputadas No Vida	1.292,0	0,7%
• Primas imputadas Vida	938,6	35,6%
Ingresos financieros ¹	1.048,6	49,6%
Ingresos participaciones	258,6	20,2%
Resultado Neto atribuido	172,5	49,1%

¹Incluyen los ingresos asociados a Unit Linked y Pensiones.

RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2021
Ratio combinado No Vida	91,8%	92,4%
Ratio siniestralidad No Vida	57,3%	59,2%
Ratio gastos No vida	34,5%	33,2%

BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2022	VARIACIÓN 22/21
Activos gestionados en Balance	11.126,2	-6,0%
Provisiones Técnicas Vida	6.461,6	6,5%
Provisiones de Decesos	2.908,5	4,3%

FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2022	VARIACIÓN 22/21
Fondos Propios	1.755,6	9,8%

2.5 +

100 AÑOS DE COMPROMISO

2.5.1

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRUPO SANTALUCÍA TIENE UN FIRME COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LO HACE REFORZANDO AQUELLOS ASPECTOS DE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL QUE PUEDAN TENER UNA MAYOR INFLUENCIA POSITIVA SOBRE EL ENTORNO.

En 2022 se ha realizado un estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los aspectos no financieros en función de:



SU IMPACTO EN
GRUPO SANTALUCÍA
(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 **Grupo Santalucía** en sus grupos de interés o en el negocio como resultado de sus actividades.

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

01

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 el **Director General** y el **Comité de Sostenibilidad**.

02

PRIORIZACIÓN DE TEMAS

- Consulta a directivos, empleados y clientes del Grupo.
- Análisis de la visión del Sector, análisis mediático y tendencias en sostenibilidad.

03

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

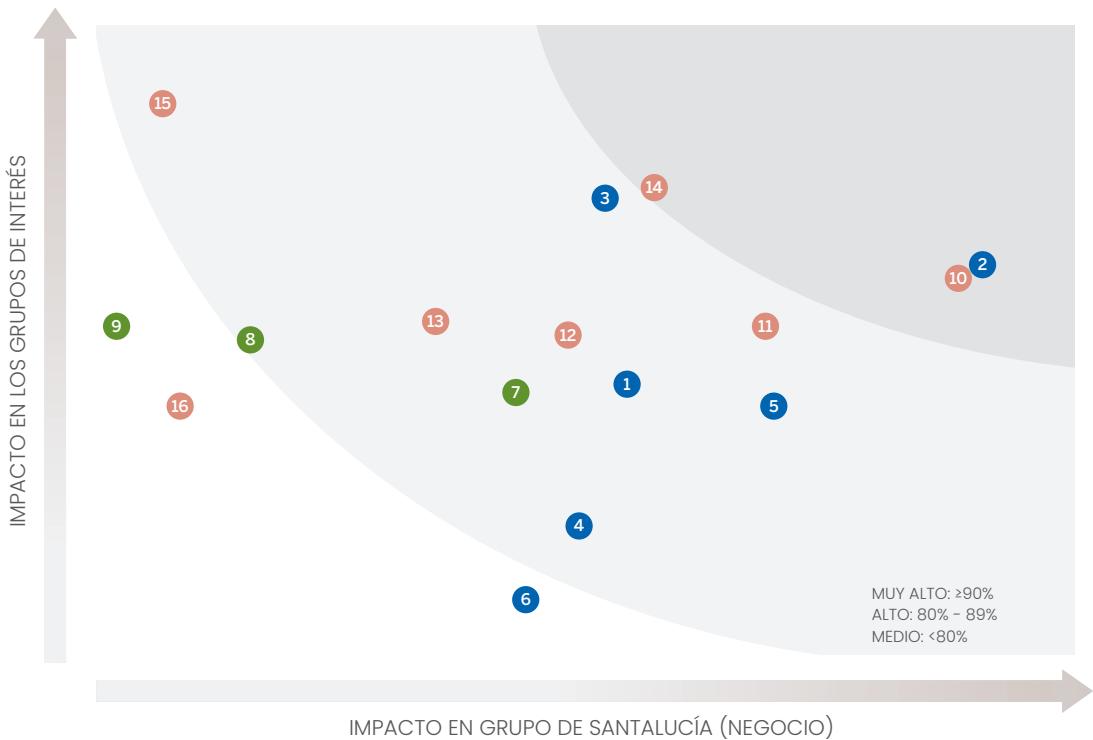
Los temas materiales identificados según el proceso anterior son:

TEMAS MATERIALES ESG	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%
MEDIO AMBIENTE	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:

MATRIZ DE MATERIALIDAD

(Zoom: + del 70% de impacto)



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



TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

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.



CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Entendida como atención cercana y personalizada a los clientes para potenciar su satisfacción y fidelización.



TALENTO Y LIDERAZGO

Entendido como el desarrollo del talento de las personas y formación en nuevas habilidades para su evolución y crecimiento profesional dentro del Grupo.

2.5.2

COMPROMISO CON LOS ODS

EN 2022, **GRUPO SANTALUCÍA** HA LLEVADO A CABO UNA ACTUALIZACIÓN DE LA PRIORIZACIÓN REALIZADA EN 2019 DE LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)** CLAVES EN LOS QUE IMPACTA. EL OBJETIVO DE ESTE ANÁLISIS ES REVISAR EL ENFOQUE ESTRATÉGICO RESPECTO A LA AGENDA 2030 Y LOS AVANCES DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO.

Para ello se ha realizado una consulta interna a representantes de las empresas, un análisis de tendencias en ODS en el sector empresarial y un benchmarking de empresas del Sector Asegurador, con una ponderación diferenciada para cada bloque de información que permitió asignar un nivel de relevancia.

RESULTADOS REVISIÓN 2022 ODS GRUPO

Como resultado de la actualización, se han validado los dos grupos de ODS con los que **Grupo Santalucía** viene trabajando:

ODS ESTRATÉGICOS: PRIORITARIOS (+ 60% DE RELEVANCIA)

Claves para el compromiso, el enfoque estratégico, el impulso de proyectos y la medición de resultados.



ODS VINCULADOS: COMPLEMENTARIOS (ENTRE 25% Y 60% DE RELEVANCIA)

Complementan el compromiso con los ODS prioritarios, así como los proyectos vinculados.



De esta manera se continúa avanzando en la integración de todos los vectores del desarrollo sostenible en la estrategia y desempeño ASG de la compañía.



03. | PLAN ESTRATÉGICO 100+ ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

3.1 +

CONTEXTO ECONÓMICO Y SECTORIAL

2022 HA ESTADO MARCADO POR LA INVASIÓN DE UCRANIA QUE HA CONDICIONADO DE MANERA DETERMINANTE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA. EL INICIO DEL CONFLICTO PROVOCÓ UNA CRISIS ENERGÉTICA QUE TUVO COMO CONSECUENCIA LA SUBIDA DE LAS TASAS DE INFLACIÓN HASTA NIVELES NO VISTOS EN LAS ÚLTIMAS DÉCADAS Y REQUIRIÓ LA ACCIÓN COORDINADA DE TODOS LOS BANCOS CENTRALES CON EL CONSIGUIENTE ENDURECIMIENTO DE LA POLÍTICA MONETARIA. LA NUEVA IRRUPCIÓN DE LA GUERRA EN EUROPA SUPUSO, TAMBIÉN, UN DETERIORO GENERALIZADO DE LOS NIVELES DE CONFIANZA DE LOS DISTINTOS AGENTES ECONÓMICOS Y UN DEBILITAMIENTO DE LA ACTIVIDAD EXTERIOR.

A nivel global, el Fondo Monetario Internacional, en sus proyecciones de abril de 2023, fija el crecimiento para el 2022 en el 3,4% y pronostica un descenso al 2,8% para 2023 como consecuencia, fundamentalmente, de la guerra en Ucrania y del aumento de tipos de interés para combatir la inflación. El crecimiento en Estados Unidos fue más firme de lo previsto situándose en el 2,1%. China vio lastrada su actividad económica como consecuencia de los múltiples brotes de COVID-19 y los consiguientes confinamientos. La desaceleración de China ha mermado el crecimiento del comercio mundial. El crecimiento de China en 2022 fue del 3,0% frente al 8,4% del 2021 y se proyecta para 2023 un crecimiento del 5,2%.

En el área del euro el crecimiento en 2022 fue del 3,5% frente al 5,3% del ejercicio anterior, y se proyecta 0,8% de incremento para el 2023. A pesar del descenso en el crecimiento respecto al obtenido en el ejercicio

anterior, el comportamiento de la economía ha sido más resiliente de lo previsto como consecuencia de las importantes medidas de apoyo público adoptadas por los gobiernos para tratar de proteger a los hogares y a las empresas, fuertemente golpeados por la crisis energética.

La economía española ha presentado, al igual que el resto de países de su entorno, una mayor resiliencia de la esperada como consecuencia del fenómeno observado en los últimos meses de 2022 del descenso significativo de los precios energéticos, en un contexto en el que el invierno ha sido suave y las dificultades de abastecimiento de energía se han aliviado. Un elemento fundamental en esta evolución ha sido el efecto amortiguador que han ejercido los colchones de ahorro que las familias acumularon durante la pandemia y el dinamismo del mercado laboral. Esto llevó a un crecimiento de la economía en 2022 del

5,5%, según el Instituto Nacional de Estadística (INE). Para 2023, el Banco de España proyecta un crecimiento para España del 1,6%.

Las perspectivas económicas siguen estando sometidas a distintas fuentes de incertidumbre a pesar de sufrir una cierta mejora respecto a las existentes en meses previos. En el caso de España, el ahorro acumulado durante la pandemia se está reduciendo, los efectos del endurecimiento de la política monetaria todavía no se han percibido en su totalidad, continúa la inestabilidad geopolítica y persiste un entorno de elevada inflación.

CONTEXTO SECTORIAL

El volumen de primas emitidas de seguro directo de las entidades aseguradoras en España en 2022 ascendió a 64.774,5 millones de euros, según los datos

publicados por ICEA, lo que supone una variación del 4,8% respecto a 2021, recuperando de esta forma los niveles prepandemia.

De ese importe, 40.239,1 millones de euros corresponden a los ramos de No Vida, lo que supone una variación del 5,2% respecto al ejercicio anterior. El Seguro de Decesos experimentó un crecimiento del 2,2% y los Seguros Multirriesgos alcanzaron un crecimiento en volumen de primas del 5,7%.

Los ingresos por primas del Ramo de Vida crecieron un 4,2% respecto a 2021. El ahorro gestionado en Seguros de Vida, medido a través del volumen de provisiones técnicas, experimentó un descenso del 1,1% frente a 2021. A cierre de 2022, la composición del Negocio de Vida del conjunto del Sector es del 78,9% en Vida Ahorro y de un 21,1% en Vida Riesgo.

3.2+

MODELO DE ACTUACIÓN

EL PROPÓSITO DE **GRUPO SANTALUCÍA** ES ESTAR CERCA DE LAS PERSONAS PARA CUIDARLAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA. LAS PERSONAS CONSTITUYEN EL CENTRO DE TODAS SUS ACTUACIONES. CLIENTES, PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL GRUPO, PROVEEDORES Y SOCIEDAD EN GENERAL SON EL MOTOR DE SU ACTIVIDAD.

Grupo Santalucía trabaja cada día para proporcionar a sus clientes soluciones de protección, prevención y previsión que contribuyan a mejorar su bienestar aplicando en todo momento criterios de máxima calidad y prestando un servicio excelente.

Para conseguirlo, cuenta con un modelo de actuación propio que es la base sobre la que se fundamenta el crecimiento sostenible que constituye la garantía de la creación de valor compartido a todos sus grupos de interés.

3.2.1

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

01



VOCACIÓN DE SERVICIO Y CERCANÍA A SUS GRUPOS DE INTERÉS.

En 2022, el Grupo ha continuado trabajando para mejorar sus niveles de servicio y cercanía con todos sus grupos de interés.

Con motivo de la celebración de su Centenario, **Santalucía** ha organizado diferentes eventos para conmemorar los 100 años de servicio a la Sociedad. Clientes, instituciones, proveedores y personas

que trabajan en el Grupo han estado en el centro de los principales eventos celebrados como muestra de agradecimiento a la confianza depositada durante estos años.

A continuación, se recogen algunas de las medidas adoptadas durante el ejercicio como muestra de ese compromiso de servicio y cercanía.



CERCANÍA CON LOS CLIENTES

En 2022 todo el Grupo ha continuado trabajando para prestar el mejor servicio a los clientes. La búsqueda de la mejor Experiencia de Cliente constituye un pilar fundamental de actuación.

Para lograrlo, se ha continuado escuchando activamente al cliente a través del programa de Voz de Cliente, lo que ha permitido conocer su nivel de satisfacción, vinculación y recomendación. Los principales ejes de trabajo en los que se ha actuado han sido:

- Potenciar el uso del canal digital para completar la red de canales de contactos existentes entre el Grupo y sus clientes.
- Mejorar la comunicación con clientes buscando una mayor personalización.

En 2022, los eventos climatológicos volvieron a ser protagonistas en determinadas épocas del año y **Santalucía** atendió a más de 20.000 afectados por las consecuencias de las lluvias torrenciales provocadas por la borrasca Efraín. Se activó el plan de DANA como parte del compromiso de **Grupo Santalucía** por prestar un servicio eficaz a sus clientes, atendiéndoles en los momentos de mayor necesidad. Se reforzaron los servicios de atención al cliente para dar una respuesta integral y ágil. Las intervenciones derivadas de incendios forestales se multiplicaron por nueve respecto a 2021 y se desplegaron las medidas necesarias para atender a los afectados por estas situaciones.

También se ha puesto a disposición de las pymes un servicio de asesoramiento gratuito sobre ayudas a la digitalización previstas en el programa de fondos *Next Generation EU* (Programa Kit Digital).

En 2022, **Santalucía** ha sido reconocida como líder en Experiencia de Cliente en Seguros de Hogar.

Iris Global ha seguido trabajando para mejorar los procesos y ser más ágiles en la operativa y la comunicación con las familias. Desde el área de Experiencia de Cliente se ha trabajado la empatía y cercanía de los agentes en la atención con formación y talleres. También se han implantado nuevas herramientas, como *CTI Talkdesk*, con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y la trazabilidad de las comunicaciones y mejorar la Experiencia de Cliente en todas las áreas asistenciales de **Iris Global**. En reconocimiento a todos estos esfuerzos, el Barómetro ADECOSE 2022 distinguió a **Iris Global Seguros** como una de las compañías aseguradoras mejor valoradas en satisfacción global por la calidad del servicio prestado para las áreas de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.

En **Albia** se cumplió el primer aniversario de la inauguración del espacio dedicado a las familias que sufren una pérdida gestacional, perinatal o natal. También se abrió la primera sala para la atención al duelo infantil en el Tanatorio-Crematorio Municipal de Torrejón de Ardoz. En Andalucía se abrió la primera sala inmersiva para ofrecer a las familias una despedida centrada en las sensaciones de calma y serenidad. La cercanía con las familias, en esos momentos, es un compromiso de **Albia** que se cristaliza en este tipo de actuaciones. Muestra de ese firme compromiso es la

Unidad de Atención al Duelo que busca prestar apoyo psicológico a las familias.

Ballesol ha desarrollado durante 2022 talleres sobre nuevas tecnologías con el objetivo de paliar la brecha digital en las personas mayores. Muchos residentes están recibiendo formación sobre cómo hacer gestiones con la Administración a través de internet, realizar videollamadas o mandar fotos. De esta forma se impulsa su autonomía y se favorece la comunicación con sus familias que se traduce en una mejora en su calidad de vida.

Santalucía Asset Management fue galardonada con el Premio Titanes de las Finanzas 2022 otorgado por el Foro ECOFIN por la creación de un entorno de ahorro de vanguardia, transparente, eficiente y digital, que permite realizar todos sus trámites online en cualquier momento del día (opera las 24 horas) y todos los días de la semana. El servicio se complementa con atención telefónica, lo que permite una mejor adaptación a cada persona y a cada situación.



CERCANÍA CON LOS EMPLEADOS

Las personas se sitúan en el centro de la estrategia de **Grupo Santalucía**. Por eso, la búsqueda de la mejora de la Experiencia de Empleado es un compromiso adquirido por el Grupo, que trabaja con un modelo de gestión de talento regido por los siguientes principios:

- Una experiencia adaptada a las peculiaridades y naturaleza de cada uno de los negocios del Grupo.
- Una adecuada segmentación y personalización.

- La meritocracia, la equidad, la diversidad y la inclusión como pilares de actuación.

En 2022 **Santalucía**, la matriz del Grupo, ha renovado la certificación como **Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** por la Fundación Másfamilia y ha continuado trabajando en medidas que faciliten la conciliación entre la vida familiar y profesional y su compromiso con la desconexión digital. Otras **Empresas del Grupo** han iniciado también este proceso de certificación.

Debido al contexto inflacionario que ha marcado el año, otra línea de trabajo ha sido el análisis e implantación de medidas en diferentes ámbitos que permitieran mitigar el impacto de la inflación en las economías domésticas.

En 2022 se ha seguido desarrollando la plataforma Agenda Bienestar, un canal y punto de encuentro colaborativo con diferentes recursos para conseguir un estilo de vida más saludable e incrementar los niveles de bienestar y salud de las personas que trabajan en el Grupo. Gracias a iniciativas como esta, **Santalucía** ha recibido el premio “Ágora Bienestar” en la categoría de empresa comprometida con el bienestar.



CERCANÍA CON LA SOCIEDAD

Grupo Santalucía, tomando como hoja de ruta su **Plan de Impacto Social**, trabaja para promover el bienestar y la equidad social ofreciendo su apoyo a proyectos enfocados en la salud y la protección de las personas.

Para apoyar el envejecimiento activo y luchar contra la soledad de las personas mayores, el Grupo colabora con asociaciones como **Grandes Amigos**, **Adopta un Abuelo y SECOT** (Séniors españoles para la Cooperación Técnica). También para cuidar a los que cuidan mantiene una alianza con la **Fundación Pasqual Maragall** dirigida a cuidadores de personas con Alzheimer y personas dependientes.

En 2022, un año marcado por la guerra de Ucrania, **Grupo Santalucía** ha colaborado con **Cruz Roja** para atender de forma inmediata a la población afectada por el conflicto y contribuir a restablecer el contacto familiar.

Y, fiel a su compromiso con la educación financiera como instrumento para adoptar decisiones mejor informadas que se traduzcan en un mayor bienestar financiero, a través del **Instituto Santalucía**, se llevaron a cabo varias acciones como la creación del primer metaverso de educación financiera, dirigido a los más jóvenes, así como la difusión de distintas publicaciones.

En el capítulo 5 de este informe se recoge de forma más detallada el compromiso del Grupo con la Sociedad y las actuaciones llevadas a cabo en 2022.

02

LA SOLVENCIA Y EL **GRUPO SANTALUCÍA**

La fortaleza financiera proporciona la capacidad financiera necesaria para hacer frente a los compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés y constituye un pilar fundamental de actuación dentro de **Grupo Santalucía**.

La agencia FITCH ha confirmado, por cuarto año consecutivo, la calificación de Fortaleza Financiera (IFS) como **"A" con perspectiva estable**, y la de Calificación

Crediticia a largo plazo como **"A-", también con perspectiva estable**. Según la agencia, la calificación de **Santalucía** refleja el sólido perfil de negocio del Grupo, una capitalización muy fuerte, un riesgo de inversión moderado y unos buenos resultados financieros.

A.M. Best, por quinto año consecutivo, ha confirmado en **"A" (Excelente)** la calificación de Fortaleza Financiera de **Santalucía**, manteniendo en **"a"**

(Excelente) la nota de emisor de crédito a largo plazo. En ambos casos, la perspectiva es “estable”. Según la agencia, la capitalización ajustada al riesgo de la aseguradora se mantiene en el nivel más fuerte. La evaluación de la solidez del balance de la compañía refleja un adecuado planteamiento de reservas y

una limitada exposición a catástrofes. Por otro lado, la agencia ha valorado positivamente la trayectoria de sólidos resultados técnicos.

El ratio de Solvencia, de acuerdo a la normativa de Solvencia II, del Grupo es de **255%**.

03

EL RIGOR COMO PRINCIPIO DE ACTUACIÓN

Grupo Santalucía está firmemente comprometido con la gestión rigurosa y prudente y ha establecido los mecanismos internos de supervisión y control necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares aseguradores, reforzando el rigor técnico y actuarial en todos los niveles de gestión de la aseguradora, como matriz del Grupo.

Las empresas de **Grupo Santalucía** han obtenido distintas certificaciones que reflejan la voluntad del Grupo de priorizar la calidad y la mejora continua en su modelo de negocio. **Grupo Santalucía** aplica en todo momento los estándares de rigor ético más exigentes para cumplir adecuadamente con los compromisos contraídos con sus grupos de interés.

Iris Global renovó su certificación ISO 9001:2015 que acredita su compromiso por la calidad y la satisfacción del cliente, y la certificación ISO 14001:2015, la norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA) que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de sus prácticas habituales de negocio.

Albia mantiene la certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad y UNE-EN 15017:2006 de servicios funerarios a nivel nacional, lo que garantiza la excelencia de sus servicios e implica la revisión de la integridad de todos los procesos en la prestación de los servicios funerarios.

Por su parte los centros de **Ballesol** en España mantienen la certificación ISO 9001:2015 por parte de Bureau Veritas.

Durante 2022 se han reforzado también los sistemas de control sobre los riesgos no financieros, labor que se ha reconocido con la certificación del sistema de gestión de riesgos de **Santalucía** conforme a la Norma UNE-ISO 31000:2018.

Por otra parte, la actividad de Auditoría Interna de **Santalucía** ha obtenido la certificación de calidad del Instituto de Auditores Internos de España (IAI) con la máxima calificación, tras una exhaustiva evaluación. Según esta asociación profesional externa e independiente, **Santalucía** cumple con las Normas Internacionales para la práctica profesional de Auditoría Interna y el Código de Ética emitidos por *The Global Institute of Internal Auditors* (IIA).

04 UNA OFERTA INTEGRAL DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Grupo Santalucía pone al alcance de los clientes una oferta integral de soluciones para satisfacer sus necesidades de protección, prevención y previsión a lo largo de su vida. Esta oferta recoge las contribuciones de las distintas líneas de negocio del Grupo:

Asegurador, Gestión de Activos, Asistencial y Operaciones y Prestación de Servicios. Los clientes pueden acceder a esa oferta completa recurriendo a las distintas marcas del Grupo.

NEGOCIO ASEGURADOR	NEGOCIO GESTIÓN DE ACTIVOS	NEGOCIO ASISTENCIAL	NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
El Negocio Asegurador cuenta con una oferta de productos amplia que permite una adaptación completa a las necesidades de protección que surgen en el ámbito familiar fundamentalmente. NO VIDA: Asistencia y Decesos, Hogar, Comunidades, Empresas, Salud, Accidentes, Asistencia en Viaje, Defensa Jurídica. VIDA: Riesgo, Ahorro (Unit Linked, PIAS, SIALP, Rentas, PPA).	Mediante el Negocio de Gestión de Activos se ponen al servicio de los clientes instrumentos financieros para la gestión del ahorro y las inversiones. • Fondos de Inversión. • Previsión Social – Planes de Pensiones Individuales – Planes de Pensiones de Empleo	La oferta del Negocio Asistencial se centra en la gestión integral de servicios funerarios, y los de asistencia y cuidados residenciales y domiciliarios a las personas mayores. • Servicios de Asistencia en Decesos. • Servicios residenciales y asistenciales a personas mayores.	El Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios cuenta con una amplia y diversa oferta para atender las necesidades de personas y empresas a través de la asistencia. • 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.

En 2022 el Grupo ha continuado ampliando y mejorando la oferta de productos y servicios para satisfacer las demandas y necesidades de los clientes. Algunas de las novedades y mejoras introducidas han sido:

- **Santalucía** ha puesto en marcha, junto con **Iris Global**, un nuevo servicio telefónico de asesoramiento jurídico para personas con discapacidad intelectual, que está enfocado en ayudar y potenciar la autonomía de estas personas para la realización de determinadas gestiones legales y financieras de su vida diaria.
- Se ha lanzado una nueva modalidad de Seguro de Hogar, Hogar Eficaz 2022, cuya característica fundamental es la flexibilidad para adaptarse a las necesidades y particularidades de cada persona.
- Para ayudar a los clientes a complementar su pensión, **Santalucía** firmó un acuerdo con **Óptima Mayores**. Todos los clientes de **Santalucía** interesados en la monetización de su vivienda podrán recibir un estudio personalizado y gratuito elaborado por **Óptima Mayores** que les permitirá conocer, con todas las garantías, las mejores alternativas a su disposición para mejorar su calidad de vida y contarán con unas condiciones especiales por ser clientes de la entidad.
- Se lanzaron nuevas emisiones del producto de ahorro Maxiplan Inversión Premium para poner al alcance de los clientes alternativas de ahorro e inversión.

- **Santalucía Asset Management** lanzó un nuevo Fondo de Inversión de Renta Fija con objetivo de rentabilidad a vencimiento.

- **Iris Global Seguros** amplió su oferta con un nuevo Seguro de Asistencia en Viaje de Estudios con amplias coberturas.

- También, en **Iris Global** se desarrollaron servicios orientados a la sostenibilidad y a la eficiencia energética y se puso a disposición del mercado un servicio de gestión de recobros.

- **Ballesol** adquirió el Centro Residencial Valmonte en Madrid con servicios especializados en tratamientos geriátricos, psicogeriatría y rehabilitación.

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



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



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



Grupo Santalucía está presente en Colombia, donde presta servicios funerarios mediante el **Grupo Prever** gracias al acuerdo con el **Grupo Fundación Social**.



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



Acuerdo para ayudar a los clientes a encontrar soluciones financieras de monetización de la vivienda para complementar su pensión de jubilación.

05 UNA APUESTA POR LA OMNISCANALIDAD

Grupo Santalucía cuenta con una amplia red de canales de distribución para facilitar a sus clientes el acceso a sus 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.

En 2022 se ha intensificado el proceso de dotación de herramientas tecnológicas a los diferentes cana-

les para responder a los desafíos de la digitalización que plantea el entorno, siempre con el objetivo último de proporcionar una mejor experiencia a los clientes. También se ha continuado trabajando para mejorar la cercanía y servicio fomentando una visión global del cliente combinándolo con un enfoque adaptado a las particularidades de los distintos territorios para conseguir una mayor personalización.

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 200 agentes con 500 puntos de venta, que ofrecen un servicio excelente y personalizado a sus clientes en toda España.

CORREDORES:

Trabajamos con más de 1.000 corredurías profesionales que ofrecen nuestra amplia gama de productos aseguradores, 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 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. En 2022 se ha ampliado el acuerdo de Bancaseguros con Unicaja Banco para la comercialización en exclusiva de Seguros de Vida Riesgo, Vida Ahorro, Accidentes y Planes de Pensiones. La operación supone la extensión de la alianza, iniciada en 2017, a la red de Liberbank incorporada a Unicaja Banco tras la fusión de ambas entidades, e incluye la adquisición por parte de **Santalucía** del 50% del capital social de CCM Vida y Pensiones, y el 50% del capital social de Liberbank Vida y Pensiones.

CANAL DIRECTO:

Contamos con tres millones de usuarios nuevos en la web de **Santalucía**.

PRINCIPALES ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN



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



Acuerdo de Bancaseguros con **Unicaja Banco** para la comercialización en exclusiva de Seguros de Vida Riesgo, Vida Ahorro, Accidentes, Decesos y Planes de Pensiones.



Desde 2015 **Santalucía** mantiene un contrato de agencia de seguros con EVO BANCO para que distribuya los productos de **Santalucía**.



Existe también 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.



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

Caja de Ingenieros

En noviembre de 2022 se firma un acuerdo de distribución en Bancaseguros. Ya está en producción para el Seguro de Decesos de Prima Única y Prima Periódica.



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.



Alianza para la distribución de Seguros de Hogar.

3.2.2

LA INNOVACIÓN EN NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

LA INNOVACIÓN ES UNA PALANCA ESTRATÉGICA PARA EL GRUPO. **SANTALUCÍA IMPULSA** REPRESENTA EL ECOSISTEMA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ABIERTA DE **GRUPO SANTALUCÍA**, EN EL QUE DISTINTOS AGENTES INTERNOS Y EXTERNOS COMO EMPRENDEDORES, EMPLEADOS, MENTORES, UNIVERSITARIOS Y EXPERTOS APRENDEN, COLABORAN Y TRABAJAN EN LA CREACIÓN DE PROPUESTAS DE VALOR FUTURAS PARA EL GRUPO.

SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS

En el programa de Intraemprendimiento, **Santalucía Impulsa Empleados**, son los propios empleados los protagonistas de la transformación del Grupo. En 2022, dos de los proyectos presentados al Programa pasaron a la fase de aceleración. El proyecto Reconquista el Hogar fue el ganador de la edición.

DATOS ACUMULADOS DEL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS

123	INTRAEMPRENDEDORES
23	PROYECTOS INCUBADOS
6	PROYECTOS EN FASE DE IMPLANTACIÓN, IMPLANTADOS O INTEGRADOS EN ALGÚN PROYECTO ESTRATÉGICO

SANTALUCÍA IMPULSA STARTUPS

Programa de aceleración corporativo de proyectos innovadores especializado en Insurtech de **Grupo Santalucía**.

En 2022 se aceleraron 4 proyectos: *Vyootrip* y *Viewtravel* del ámbito *Traveltech*, y *Vitalbook* e *Iteralix* para el ámbito de Decesos. *Iteralix* fue la startup ganadora que alcanzó un acuerdo de colaboración con **Albia**. *Viewtravel* logró, tras la fase de aceleración, un acuerdo de colaboración con **Iris Global**.

Por otro lado, empresas de **Grupo Santalucía** continúan colaborando con startups de ediciones pasadas como *Bigle Legal* y *Air Doctor* con **Iris Global** y *Ever Health* que continúa participando en proyectos de innovación.

SANTALUCÍA IMPULSA UNIVERSIDADES

Santalucía mantiene su colaboración con ESIC Business & Marketing School, participando en el programa "Proyecto Intraemprendimiento", dentro del marco de su "Título Superior en Emprendimiento e Innovación". La misión de la iniciativa es la formación de los universitarios como futuros emprendedores, desarrollando proyectos en fase de incubación y dentro de los ámbitos de Decesos, Hogar y Séniors. **Santalucía Impulsa** mentorizó a los alumnos a través del seguimiento de las propuestas y empleando metodologías de tipo *agile* como *Design Thinking* y *Lean Startup*. Los proyectos compitieron durante una jornada, en la que las distintas propuestas de valor de **Santalucía** se enfrentaron a las de otros grandes competidores del Sector Asegurador y otros mercados.

DATOS QUE AVALAN EL ECOSISTEMA SANTALUCÍA IMPULSA EN 2022

+14.600	SEGUIDORES EN REDES SOCIALES
+2.600	EMPRENDEDORES CONTACTADOS
+1.000	PROYECTOS ANALIZADOS
26	STARTUPS ACELERADAS
26	PROYECTOS INCUBADOS (INTRAEMPRENDIMIENTO Y UNIVERSIDADES)
20	PROYECTOS PILOTO O PRUEBAS DE CONCEPTO
13	ACUERDOS COMERCIALES
+15,4	MILLONES DE EUROS ALCANZADOS POR LAS STARTUPS DEL PROGRAMA

SANTALUCÍA IMPULSA PODCAST

Es otra de las iniciativas que han continuado desarrollándose en 2022. Se han lanzado 9 podcast con el objetivo de acercar a los oyentes la actualidad de la innovación, las últimas tendencias, el impacto en los proyectos más disruptivos y temas futuros en los que la innovación y el emprendimiento juegan un papel clave. 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.

Además, en 2022 **Santalucía Impulsa** lanzó el tercer mapa *Insurtech* del Sector Asegurador elaborado junto al diario El Referente. Este tercer mapa presentó más de 320 agentes o iniciativas del ecosistema en áreas asociadas a diferentes productos, digitalización y nuevos canales de distribución.

3.3+

UNA MIRADA ESTRATÉGICA: EL PLAN ESTRATÉGICO 100+

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

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

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 (tanto interno como externo). El **Plan Estratégico 100+** lo sitúa en el centro de sus operaciones para mejorar su experiencia de servicio.

LOS CINCO GRANDES EJES ESTRATÉGICOS EN TORNO A LOS CUALES SE ARTICULAN LAS DIFERENTES INICIATIVAS DEL PLAN SON:

EJE 1. PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

Para acompañar a las personas, ampliando y cohesionando la oferta de **Grupo Santalucía**.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Rediseño y lanzamiento de nuevos productos como Hogar Eficaz.
- Nuevas herramientas para aumentar la fidelización de los clientes.
- Evolución de los modelos analíticos para conocer mejor a los clientes actuales y potenciales.

EJE 2. DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

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

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Potenciación del canal digital con la evolución del área privada web e incorporación de nuevas funcionalidades para clientes.
- Mejora en la conectividad con los corredores para impulsar este canal.
- Refuerzo del canal telefónico.
- Impulso del canal agencial para adaptarlo a las nuevas realidades y mejorar la experiencia prestada a través del mismo.
- Adquisición e integración de una nueva plataforma digital para la distribución de servicios funerarios.

EJE 3. MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA DE GRUPO

Buscando la generación de sinergias entre las distintas **Empresas del Grupo**, potenciando la sostenibilidad y las nuevas formas de trabajo colaborativas y ágiles.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Despliegue de nuevas maneras de trabajar para impulsar un modelo de organización ágil.
- Implantación de herramientas de inteligencia artificial y robotización para reducir la carga de trabajo manual en determinados procesos como el de facturación, identificación de fraude y notificación de siniestros.
- Elaboración del **Plan Corporativo de Sostenibilidad**.
- Consolidación de **Campus Santalucía** como palanca de transformación y desarrollo profesional.
- Diseño de un nuevo Modelo de Liderazgo.

EJE 4. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE DATOS

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

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Avances en la consolidación tecnológica de herramientas del Grupo.
- Evolución en materia de ciberseguridad.
- Piloto del nuevo Core asegurador para su lanzamiento en 2023.

EJE 5. HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

Expansión internacional que complementa al mercado español, tanto en mercados (Latam y Europa) como en canales (Insurtech y corredores).

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Puesta en marcha de acciones de prospección.
- Adquisición de capacidades digitales con alcance internacional.
- Consolidación y expansión del negocio funerario en Portugal.

DURANTE 2022 EL **PLAN ESTRATÉGICO 100+** HA DEMOSTRADO SU ROBUSTEZ Y RESILIENCIA PARA CONSEGUIR RESULTADOS EN UN CONTEXTO COMPLEJO E INCIERTO. ESTE PLAN AYUDARÁ A GENERAR VALOR COMPARTIDO Y SOSTENIBLE A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS.

3.4+

SOSTENIBILIDAD

EN 2022 SE HA APROBADO EL **PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD** DE **GRUPO SANTALUCÍA** QUE RECOGE LA ESTRATEGIA COMÚN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO.

El Plan se sustenta sobre tres pilares:

SOSTENIBILIDAD

MATERIALIDAD	GOBIERNO Y NORMATIVA	TRANSPARENCIA
• Riesgos • Indicadores • Inversiones sostenibles • Productos ASG	• Políticas • Comité de Sostenibilidad • Normativa • Gestión de Riesgos de Sostenibilidad	• Publicación Web • EINF • Adhesiones • Impacto Social • Plan de comunicación • Formación

PILAR 1: MATERIALIDAD

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

Grupo Santalucía ha definido una serie de indicadores medioambientales, sociales y de gobierno que sean coherentes con el desarrollo de su 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 definido indicadores tanto a nivel corporativo como de forma individualizada para las distintas **Empresas del Grupo**.

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

EJE	OBJETIVO	INDICADOR
AMBIENTAL SOCIAL GOBERNANZA	Finanzas sostenibles	Mantenimiento de un porcentaje de emisión 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 del Grupo Santalucía .
AMBIENTAL	Huella interna de carbono	Reducción de emisiones CO ₂ en el período (operaciones propias alcance 1 y 2: considerando todas las líneas de negocio Ballesol, Albia, Inmuebles).
AMBIENTAL	Huella interna de carbono	Reducción del consumo total de energía de forma acumulativa en el período.
SOCIAL	Bienestar de los empleados	Mejorar anualmente el grado de satisfacción de los empleados, medido a través del Employee Net Promoter Score (eNPS).
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, Riesgos y Sostenibilidad y de la Comisión de Nominamientos y Retribuciones.
SOCIAL	Impacto social	Incremento del número de personas a las que se ayuda a través de proyectos de acción social.

PILAR 2: GOBIERNO Y NORMATIVA

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

En 2022 se ha continuado avanzando en la adaptación y actualización de la normativa de sostenibilidad, revisando aquellos desarrollos internos necesarios para cubrir los requerimientos legales de las empresas que forman el Grupo. Por otro lado, se ha trabajado en la elaboración, publicación y actualización de políticas internas destinadas a cumplir con la legislación en esta materia y que definen los principios rectores del Grupo en su gestión responsable.

Algunas de las acciones más relevantes llevadas a cabo han sido:

- **Acciones sobre Gobierno corporativo:**
 - Creación del **Comité de Sostenibilidad**.
 - Política de Procedimientos de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad.
 - Política de Implicación a Largo Plazo.
 - Política y Procedimientos de Diligencia en Relación con las Principales Incidencias Adversas sobre los Factores de Sostenibilidad (PIAS).
 - Adaptación de la Política Retributiva existente..
- **Modificaciones en productos:**
 - Adaptación de la información precontractual/folletos para clientes sobre integración de los riesgos de sostenibilidad e incidencias adversas.

• Productos sostenibles:

- En la actualidad ya se cuenta con dos Planes de Pensiones Individuales que promueven características medioambientales o sociales.

• Adaptaciones y próximos desarrollos por la entrada en vigor de nueva normativa:

- Modificación de los folletos de los Fondos de Inversión para adaptarlos a la nueva política sobre incidencias adversas, adaptación de los test de Conveniencia e Idoneidad, adaptación de la información precontractual según el Reglamento de Divulgación, entre otros.

En relación con el Gobierno de la Sostenibilidad se ha desarrollado 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 ha adaptado su operativa y metodología para considerar los riesgos derivados de la sostenibilidad y los correspondientes requerimientos regulatorios relacionados con estos.

PILAR 3: TRANSPARENCIA

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

Santalucía, empresa matriz del Grupo y **Santalucía Asset Management** se han adherido a los **Principios de Inversión Responsable** (PRI) en 2022. Además, **Grupo Santalucía** cuenta con el **Plan de Impacto Social** vigente hasta 2024 que está focalizado en la "S" del triple impacto ASG. El Plan se centra en consolidar la forma de medir el impacto social del Grupo con dos grandes metas:

01. CONTINUAR TRABAJANDO EN EL COMPROMISO DE LA **AGENDA 2030** Y LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE** PRIORITARIOS Y COMPLEMENTARIOS PARA LA COMPAÑÍA.
 02. CONSOLIDAR EL TRIPLE IMPACTO DE **GRUPO SANTALUCÍA** COMO VERTEBRACIÓN DE LA ESTRATEGIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA.
-



04. | EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS PRINCIPALES

100+

4.1 +

EVOLUCIÓN DE LOS
NEGOCIOS PRINCIPALES

DESDE EL PUNTO DE VISTA DE EVOLUCIÓN DEL ENTORNO ECONÓMICO, 2022 ESTUVO MARCADO POR EL INICIO DE LA GUERRA EN UCRANIA Y SUS EFECTOS SOBRE LA CADENA DE SUMINISTRO, EL IMPACTO SOBRE LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA Y LA SUBIDA DE TIPOS DE INTERÉS COMO RESPUESTA DE LOS BANCOS CENTRALES PARA EL CONTROL DE LA INFLACIÓN. EN ESE CONTEXTO, EL INGRESO CONSOLIDADO DE **GRUPO SANTALUCÍA** EN 2022 SE SITUÓ EN 3.537,8 MILLONES DE EUROS FRENTE A LOS 2.890,8 DEL EJERCICIO 2021.

En relación con el total del ingreso consolidado a cierre de 2022, el principal ingreso de **Grupo Santalucía** procede de las primas imputadas del Negocio Asegurador, que representa el 63,1% del total de ingresos consolidados. Los ingresos financieros contribuyen al ingreso total con un 29,6%, mientras que el 7,3% res-

tante procede de los ingresos generados por las participaciones en **Empresas del Grupo**.

El beneficio después de impuestos del Grupo en 2022 ha sido de 206,0 millones de euros, frente a los 136,6 millones del ejercicio anterior.

4.2 +

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO
ASEGURADOR DEL **GRUPO SANTALUCÍA**

EN **MAGNITUDES CONSOLIDADAS**, LAS PRIMAS IMPUTADAS CONSOLIDADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022 DEL **GRUPO SANTALUCÍA** ALCANZARON LOS 2.230,6 MILLONES DE EUROS, LO QUE SUPONE UN INCREMENTO DEL 13,0% RESPECTO A 2021.

Las primas imputadas del Negocio de No Vida se situaron en 2022 en 1.292,0 millones de euros, que re-

presentan el 57,9% del total. En Vida, el volumen de primas imputadas a 31 de diciembre de 2022 se sitúa en

938,6 millones de euros, que representan el 42,1% del total.

El Negocio Asegurador contribuye en un 97,1% al resultado consolidado del Grupo. A cierre del ejercicio 2022 esta actividad registra un resultado de 200,0 millones de euros respecto a los 138,4 millones de euros en 2021. El buen comportamiento del resultado técnico explica la mejora en los resultados de este negocio a nivel consolidado.

En el ejercicio 2022, el **Grupo Santalucía** se ha mantenido entre los 10 principales Grupos Aseguradores nacionales, con una cuota de mercado del 3,62%.

POSICIONAMIENTO

1º	LÍDERES EN DECESOS Y ASISTENCIA
5º	POSICIÓN RANKING HOGAR
6º	POSICIÓN RANKING VIDA
9º	GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL

4.2.1

NEGOCIO VIDA Y PENSIONES

LA NORMALIZACIÓN DEL CONTEXTO DE TIPOS DE INTERÉS HA DINAMIZADO EL NEGOCIO DE VIDA AHORRO.

Como resultado de esa situación, las primas imputadas de Vida se incrementaron un 35,6% respecto a 2021. Las primas del Seguro Directo de Vida Ahorro representan un 77,9% de las primas totales de Vida del Grupo, mientras que Vida Riesgo representa el 22,1% frente al 21,4% del ejercicio anterior.

PROVISIONES DE VIDA

A cierre de 2022 las provisiones técnicas de Vida del **Grupo Santalucía** alcanzaron un volumen de 6.461,6 millones de euros, lo que representa un 6,5% de crecimiento con respecto al ejercicio anterior.

4.2.2

NEGOCIO NO VIDA

LAS PRIMAS IMPUTADAS DEL NEGOCIO NO VIDA ASCENDIERON EN 2022 A 1.292,0 MILLONES DE EUROS. LO QUE MARCA UN CRECIMIENTO DEL 0,7% RESPECTO A 2021.

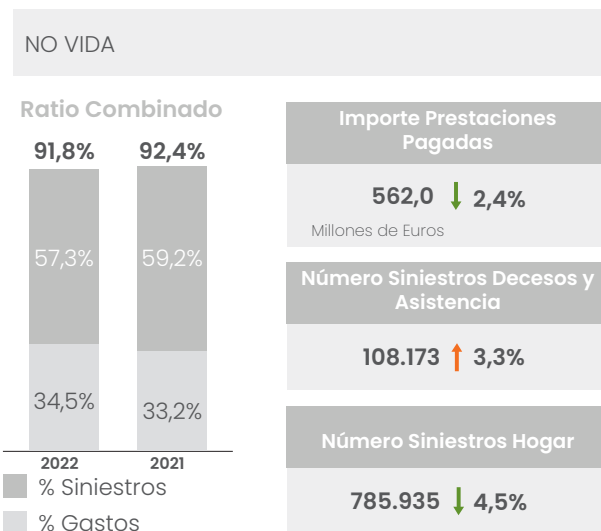
Las primas devengadas de Seguro Directo de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 72,3% de las primas del Seguro Directo de No Vida del **Grupo Santalucía**. El 23,1% de estas primas corresponden a Multirriesgos (Hogar, Comunidades y Empresas) y el 4,6% restante al resto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

El Ratio Combinado se ha situado en el 91,8% frente al 92,4% del año anterior debido sobre todo al descenso que se ha producido en el Ratio de Siniestralidad.

Éstas son algunas de las principales cifras del Negocio No Vida del Grupo durante el ejercicio 2022:

Santalucía ha continuado siendo líder en Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2022 se atendieron 108.173 siniestros de Decesos y Asistencia, lo que supone un aumento del 3,3% respecto al ejercicio anterior.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, **Santalucía** ocupa la quinta posición del ranking con más de un millón de hogares asegurados. Durante 2022 se han atendido 785.935 siniestros de Hogar, lo que supone una disminución del 4,5%.



4.3+

NEGOCIO ASISTENCIAL

BALLESOL Y ALBIA SON LAS **EMPRESAS DEL GRUPO** DEDICADAS AL NEGOCIO ASISTENCIAL. SU CONTRIBUCIÓN AL RESULTADO DEL GRUPO ES DE UN 3,0% AL CIERRE DE 2022 CON UNA APORTACIÓN DE 6,1 MILLONES DE EUROS, FRENTE A LOS 0,7 MILLONES DEL EJERCICIO ANTERIOR.

4.3.1 BALLESOL

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

También está presente en México donde ofrece servicios residenciales para personas mayores en alianza con el Grupo Presidente.

EN 2022 LA MEDIA DE RESIDENTES SIN CENTRO DE DÍA DE **BALLESOL** FUE DE **5.630 RESIDENTES** Y CONTABA CON **49 CENTROS RESIDENCIALES**.

En este ejercicio se adquirió el Centro Residencial Valmonte en Madrid, que es un Centro de referencia por su calidad asistencial, que cuenta con servicios especializados en tratamientos geriátricos, psicogeriatría y rehabilitación.

En 2022 **Ballesol** ha continuado con su vocación de excelencia en la prestación de servicios asistenciales. Según el último informe de satisfacción elaborado por Stiga, empresa independiente experta en *Customer Experience*, el grado de satisfacción global de familiares y residentes de **Ballesol** se sitúa en 8,48 puntos sobre 10.

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

En 2022 ha recibido varios reconocimientos por su labor:

- Premio Supercuidadores 2022 en la categoría "Empresas Grandes" por el proyecto "Campus Ballesol", un innovador programa educativo creado por **Ballesol** para personas mayores con el objetivo de desarrollar la actividad intelectual de los residentes a través de un campus universitario muy especial en el que sus longevos estudiantes aprenden y aportan su conocimiento y experiencia.

- El Consejo General de Enfermería situó a **Ballesol** en el “TOP 10” de residencias mejor valoradas respecto a los equipos de enfermería.
- La Dirección General de Salud Pública reconoció a **Ballesol** como una de las empresas con mejor estrategia de vacunación frente al COVID-19.
- Premio SENDA Salud y Bienestar por “Despierta tus sentidos”, un programa de estimulación multisensorial dirigido a personas con demencia avanzada y que tiene como objetivo trabajar con las sensaciones y percepciones que se obtienen del propio cuerpo y/o de la realidad externa con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

4.3.2

ALBIA

Albia es un grupo empresarial de referencia a nivel nacional que está dedicado a la organización, gestión y realización integral y personalizada de servicios funerarios. Con más de 73.000 servicios atendidos durante 2022, es un referente del mercado funerario español donde desarrolla su labor garantizando tanto una operativa excelente como un buen acompañamiento emocional.

Albia tiene 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.

Durante 2022 ha seguido trabajando para prestar un servicio excelente a las familias. El NPS (Net Promoter Score) se sitúa en 82,6% frente al 77,1% del sector.

En 2022, **Albia** adquirió World Funeral Net (WFN), una plataforma digital de relevancia internacional que permite gestionar servicios y traslados funerarios en todo el país a través de una red capilar global y ofrecer a las familias la posibilidad de contratar digitalmente la opción que mejor se ajuste a sus necesidades. En esta misma línea se ha lanzado el portal digital BOREA para la contratación digital de servicios funerarios.

Con la adquisición de Pompas Fúnebres de Tenerife –en esta isla–, Pompas Fúnebres la Soledad y Tanatorio San Miguel –en la isla de Gran Canaria–, **Albia** está presente en las Islas Canarias y se convierte en un referente del sector en el archipiélago.

4.4+

NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

4.4.1

IRIS GLOBAL

Iris Global es una empresa del Grupo que ofrece soluciones globales de asistencia. Su visión es convertirse en la compañía de asistencia del **Grupo Santa-lucía** y en referencia del sector en mercado abierto, mejorando de manera continua la propuesta de valor de servicio a través de la innovación, ofreciendo una gestión diferencial basada en el conocimiento del cliente y rentabilizando su infraestructura y saber hacer para maximizar el valor.

Su oferta de servicios incluye:

- Servicios de Asistencia en Viaje.
- Servicios de Salud.
- Servicios de Asistencia en el Hogar.
- Servicios de Asistencia Jurídica.
- Servicios relacionados con el "día a día" de las personas.
- Servicios de Contact Center BPO.
- Servicios de Decesos.

Dentro del área de seguros ofrece:

- Seguros de Asistencia en Viaje.
- Seguros de Defensa Jurídica..

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

En 2022 se ha reforzado la red de asistencia en viaje internacional con el fin de contar con una red de proveedores con cobertura internacional autónoma e independiente. También ha estrenado su renovada sede central en Madrid, lo que facilita la colaboración de sus equipos.

En su apuesta por la calidad ha renovado las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 con alcance a todas las áreas asistenciales.

962.808 SINIESTROS PATRIMONIALES ATENDIDOS (APERTURADOS)

9.953.899 NÚMERO DE INTERACCIONES CON CLIENTES

65,8% NPS HOGAR

56,1% NPS DECESOS

4.5+

NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA GESTORA DE **GRUPO SANTALUCÍA**. LA FIRMA GESTIONA MÁS DE 1.200 MILLONES DE EUROS EN ACTIVOS A TRAVÉS DE DISTINTOS VEHÍCULOS DE INVERSIÓN, ASÍ COMO MÁS DE 3.300 MILLONES DE MANDATOS DE GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES.

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

En 2022, fue reconocida por ECOFIN con el “Premio Titanes de las Finanzas” por la creación de un entorno de ahorro para clientes 100% digitales.

En este ejercicio se ha adherido a los Principios para la Inversión Responsable (PRI). Y, en este mismo sentido, ha iniciado la transición de sus fondos para que promuevan características medioambientales y sociales.

4.6+

PERSPECTIVAS DE FUTURO

UN AÑO DESPUÉS DEL INICIO DE LA GUERRA DE UCRANIA, EL COMPORTAMIENTO DE LA ECONOMÍA TANTO DE LA ZONA EURO COMO DE ESPAÑA PRESENTA PARA 2023 MEJORES PERSPECTIVAS DE LAS PREVISTAS EN OTOÑO.

Se aleja el temor a una recesión técnica en algunos países de Europa y se elevan las perspectivas de crecimiento. Asimismo, las proyecciones reducen ligeramente las previsiones de inflación para 2023 y 2024,

aunque se mantendrá en niveles elevados, por lo que se espera que continúe la senda de subida de tipos de interés iniciada en 2022.

En nuestro país, según el Banco de España, se espera un mayor dinamismo de la economía, especialmente en la segunda mitad del año y estima el crecimiento para 2023 en el 1,6%. Estas proyecciones se basan en las expectativas de una moderación en la subida de precios, como consecuencia de la contención de los precios de la energía que mejorarán las rentas reales y los índices de confianza de los agentes económicos. Otro elemento importante a tener en cuenta será la transferencia de los fondos europeos vinculados al programa *Next Generation EU*.

En cuanto al comportamiento de la inflación, en 2023 se espera ver una desaceleración de la tasa de inflación general, aunque permanecerá en niveles elevados varios trimestres. El Banco de España estima que en 2023 el índice general de precios al consumo armonizado se sitúe en el 3,7% y se modere al 3,6% en 2024.

Respecto al Sector Asegurador, según el informe "Perspectivas de cierre del Sector Asegurador 2022" de INESE y según Swiss Re Institute, se estima que presente en 2023 y 2024 crecimientos de primas de un 2,1%

de media anual. Los aún elevados niveles de inflación afectarán negativamente a la rentabilidad de los Seguros de No Vida, mientras que el entorno de tipos de interés al alza potenciará el desarrollo de los de Vida Ahorro. Se espera que los Seguros de Rentas y de Capital Diferido presenten un buen desempeño potenciado por la coyuntura favorable de tipos de interés.

Grupo Santalucía cierra en 2022 la celebración de su Centenario haciendo un balance positivo de su trayectoria en estos 100 años, en los que ha sido fiel a su esencia: EL CUIDADO DE LAS PERSONAS.

Y afronta el 2023 con la aspiración de continuar creciendo según la hoja de ruta marcada por su **Plan Estratégico 100+**, que apuesta por el desarrollo de un entorno sostenible y por dar respuesta a un futuro en constante cambio, más digital y con clientes más exigentes que demandan soluciones personalizadas, integrales y sencillas de entender. La capacidad de transformación y de innovación, además de la captación y fidelización de talento, serán aspectos clave para poder celebrar otros cien años.



05.

100 AÑOS DE
COMPROMISO CON
EL DESARROLLO
SOSTENIBLE

100+

5.1+

DIMENSIÓN GOBERNANZA

5.1.1

BUEN GOBIERNO

EL SISTEMA DE GOBIERNO DE **GRUPO SANTALUCÍA** ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, RECOMENDACIONES Y MEJORES PRÁCTICAS APLICABLES EN LOS DIFERENTES SECTORES Y MERCADOS EN LOS QUE ESTÁN PRESENTES LAS DISTINTAS EMPRESAS DEL GRUPO. ESTE SISTEMA PROMUEVE EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE, DIVERSIFICADO Y SOCIALMENTE COMPROMETIDO Y REGULA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE LOS DISTINTOS NEGOCIOS.

La estructura organizativa y de gobierno del Grupo promueve el diálogo permanente y eficaz entre el **Consejo de Administración**, el equipo directivo y los accionistas como base para la creación de valor compartido para todos los grupos de interés.

El **Consejo de Administración** es el órgano último de supervisión del Grupo y cuenta con una **Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad** y con una **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, así como con otros órganos y comités de naturaleza consultiva.

En 2022 se ha revisado el reglamento de la **Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad**, que anteriormente se denominaba Comisión de Auditoría y Control, para adecuar su redacción a las nuevas funciones encomendadas a esta Comisión por parte del **Consejo de Administración**.

Los miembros de la **Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** cuentan con conocimientos y experiencia adecuados a las funciones que desempeñan.

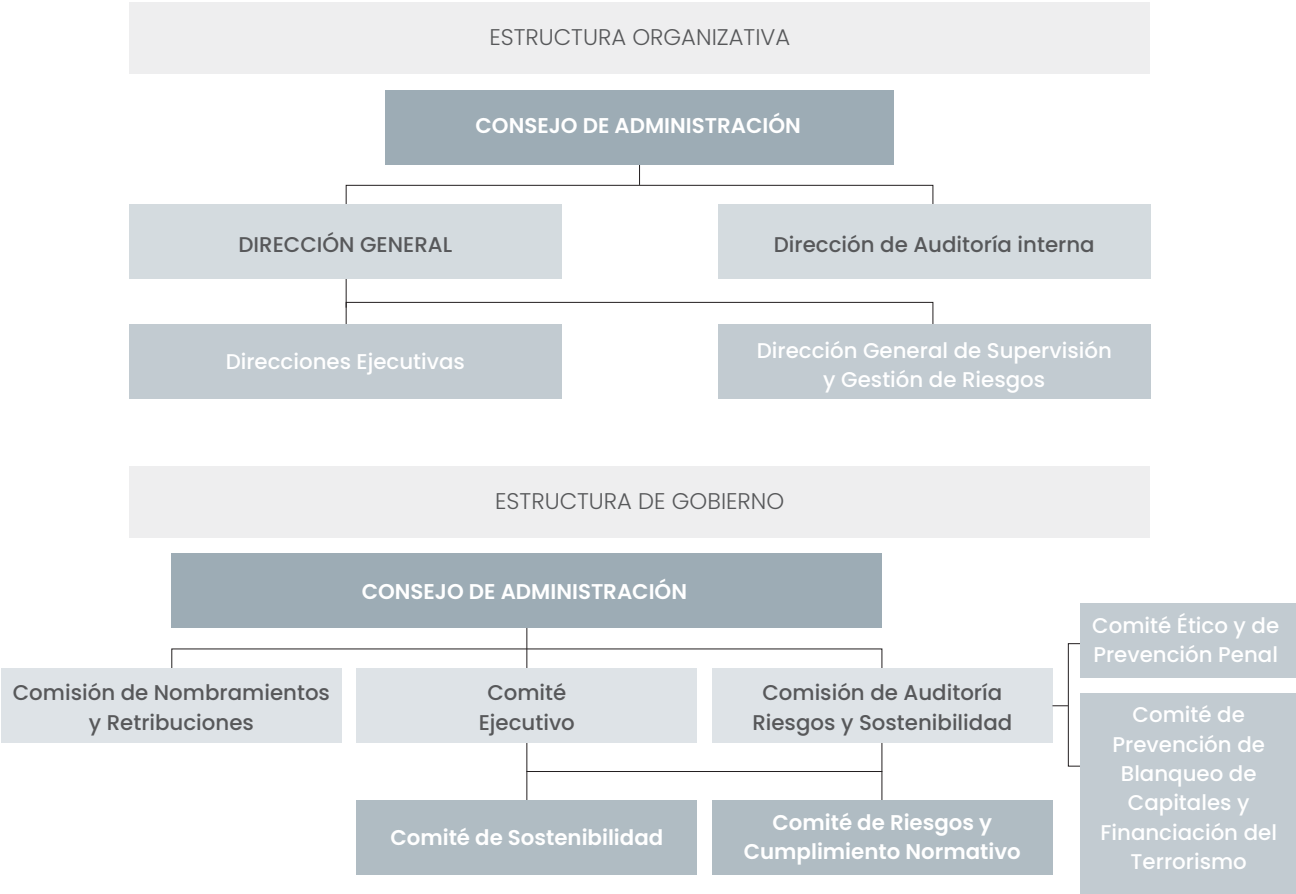
EN OCTUBRE DE 2022 SE CONSTITUYÓ EL **CONSEJO ASESOR DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN** COMO UN ÓRGANO COLEGIADO DE NATURALEZA CONSULTIVA Y DE APOYO AL **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** EN EL ÁMBITO DE LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA, DE LOS PROCESOS INTERNOS DE INNOVACIÓN Y EN LAS DECISIONES DE INVERSIÓN O APROXIMACIÓN A LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIOS U OPERACIONES DESARROLLADAS EN EL ENTORNO DE LAS **INSURTECH** EN SENTIDO AMPLIO.

5.1.2

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

UNO DE LOS PILARES SOBRE LOS QUE DESCANSA EL SISTEMA DE GOBIERNO DE **GRUPO SANTALUCÍA** ES LA GESTIÓN DE RIESGOS. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GRUPO ESTÁ DISEÑADA PARA ASEGURAR UNA ADECUADA GESTIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES Y PROCESOS.

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, apoyado en la **Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad** y en los diferentes comités que garantizan una toma de decisiones adecuada.



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

PRIMERA LÍNEA

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

SEGUNDA LÍNEA

La forman la Función Actuarial, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento. Coordina el modelo de gestión y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos.

TERCERA LÍNEA

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

Las normas y principios generales de actuación de la Función de Gestión de Riesgos y su estructura organizativa y operativa están desarrollados en la Política de la Función de Gestión de Riesgos Corporativa que tiene como objetivo desarrollar un sistema eficaz que garantice una gestión sana y prudente de los riesgos en todos los ámbitos de actuación del Grupo.

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

RIESGOS OPERACIONALES

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

RIESGOS DERIVADOS DE TRANSACCIONES ENTRE EMPRESAS DEL GRUPO

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

RIESGOS REPUTACIONALES

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

RIESGOS ESTRATÉGICOS

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

RIESGOS DE CONTAGIO

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

RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

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

RIESGOS DE SUSCRIPCIÓN

Las aseguradoras del Grupo están expuestas a riesgos de suscripción de vida, no vida y salud derivados de un comportamiento adverso de las variables que influyen en la tarificación de sus productos y la constitución de provisiones.

Adicionalmente, la identificación y gestión de los riesgos no financieros está integrada dentro del proceso de evaluación interna de los riesgos y de la solvencia de **Grupo Santalucía** (ORSA, *Own Risk Solvency Assessment*), gestionándolos en función de su naturaleza:

- Se monitorizan y valoran cualitativamente dentro del sistema de control interno, dada su estrecha vinculación con los riesgos operacionales.
- Se evalúan durante el proceso ORSA mediante valoraciones cuantitativas de diferentes escenarios adversos (riesgos de sostenibilidad).

Durante 2022 se han reforzado los sistemas de control sobre los riesgos no financieros mediante el desarrollo de diversas iniciativas:

- 01 Obtención de **Santalucía** de la certificación AENOR por Gestión del Riesgo según la UNE-ISO 31000:2018.
- 02 Revisión y actualización de las políticas en vigor y elaboración de otras nuevas.
- 03 Refuerzo de los controles relacionados con la prevención del blanqueo de capitales, normas de conducta en la comercialización de productos, resolución de conflictos de interés y normativa sobre privacidad.
- 04 Mejora del sistema de prevención penal corporativo, con la revisión de riesgos y controles y la elaboración de un mapa de riesgos legales en las entidades del **Grupo** que aún no contaban con él.
- 05 Desarrollo del Sistema de Control Interno Corporativo en el resto de entidades del Grupo.

5.1.3

MARCO ÉTICO

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

Desde 2014, **Santalucía** cuenta con un **Código Ético y de Conducta** que fue revisado y actualizado en 2021, en el que se fijan una serie de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento en el comportamiento de todas las personas que integran el **Grupo** o que colaboran con él.

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

El **Código Ético y de Conducta** se enmarca en el sistema de prevención penal y es el pilar fundamental en el que se establecen un conjunto de principios y valores que sustentan y guían la actividad del Grupo para garantizar que se actúa, tanto a nivel profesional como personal, en el ámbito laboral en consonancia con la legalidad y en el marco de altos estándares de integridad y honradez. En este Código se establece expresamente el rechazo de toda conducta, sea de empleados o directivos, que pudiera ser interpretada o constitutiva de un delito de cohecho, corrupción entre particulares o tráfico de influencias.

A lo largo de 2022, el **Consejo de Administración de Santalucía**, como matriz del Grupo, aprobó la modificación de la Política de Prevención Penal y el Reglamento del Comité Ético y de Prevención Penal. También se modificó la Política de Regalos y Hospitalidad.

Los objetivos de la revisión y actualización de la Política de Prevención Penal y del Reglamento del Comité Ético y de Prevención Penal eran los siguientes:

- Incrementar las garantías procedimentales y derechos de las partes durante la tramitación e investigación de expedientes de denuncia.
- Determinar con claridad las competencias que corresponden a cada órgano de la estructura de gestión y gobierno del Modelo de Prevención Penal.
- Modificar la composición del **Comité Ético y de Prevención Penal**.

Por otra parte, estos fueron los objetivos de la modificación de la Política de Regalos y Hospitalidad:

- Revisar la estructura organizativa en relación con esta política.

- Definir claramente los regalos y hospitalidades que se consideran aceptables y el sistema de aprobación para su aceptación.

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

En 2022, el porcentaje de adhesión a la Política de Prevención Penal y al Código de Conducta de las sociedades que conforman el perímetro del Estado de Información no Financiera fue del 78%.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

Desde 2021, **Grupo Santalucía** cuenta con una herramienta configurada como un Sistema de Gestión de Denuncias a través del cual los empleados y colaboradores pueden remitir sus denuncias, comunicaciones y consultas, sea de manera anónima o identificándose en la propia herramienta. Se puede acceder a este sistema tanto desde la página web de **Santalucía** como desde su intranet.

EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD

El Negocio Asegurador del Grupo cuenta con una política de aptitud y honorabilidad, revisada en el ejercicio 2022, que garantiza que las personas que dirigen de manera efectiva, o desempeñan puestos fundamentales, posean las cualidades necesarias para ejercer correctamente sus funciones. Estas cualidades están relacionadas con la integridad, el comportamiento personal, la conducta empresarial y la aptitud profesional avalada por la

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

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Como medida de prevención y cumplimiento normativo, **Grupo Santalucía**, cuenta con el Manual Corporativo de Procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, que regula la identificación y conocimiento del cliente, la vigilancia de operaciones que puedan resultar sospechosas, organización interna y comunicación y control por parte de la matriz de la actividad de filiales y sucursales. Las acciones realizadas durante el año se definen en el Plan de Prevención

de Blanqueo del Grupo, cuyas conclusiones quedan recogidas a final de año en la memoria que elabora la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales.

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS

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

5.1.4 CIBERSEGURIDAD

LA CIBERSEGURIDAD TIENE UN PAPEL CADA VEZ MÁS RELEVANTE EN LAS EMPRESAS.

Grupo Santalucía, consciente de la importancia creciente de este aspecto, cuenta con un Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad contemplado en el **Plan Estratégico 100+**.

Este Plan de Seguridad está compuesto por un conjunto de proyectos que abarcan todas las funciones del ciclo de ciberseguridad establecido por la normativa internacional NIST (*National Institute of*

Standards and Technology) Cybersecurity Framework, adoptada por las principales empresas a nivel mundial. Estas funciones identifican la madurez de una empresa en ciberseguridad y permiten la evaluación de su capacidad en la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de ciberamenazas.

Los proyectos del Plan de Seguridad de la Información están comprendidos dentro de este marco de refe-

rencia definido por el NIST con el objetivo de aumentar la madurez de la ciberseguridad en el **Grupo** de manera continua y homogénea y conseguir mitigar los ciberriesgos a los que está expuesto.

La ejecución del Plan de Seguridad está logrando elevar la madurez de ciberseguridad a niveles ópti-

mos, lo que se traduce en una mayor seguridad para clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés en general en todos los servicios y desde todas las Empresas del Grupo.

5.2+ DIMENSIÓN SOCIAL

DURANTE 2022 SE HAN LLEVADO A CABO DISTINTAS ACCIONES CONECTADAS AL VALOR VERTEBRAL DE LA MARCA **SANTALUCÍA**: LA CERCANÍA CON TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS.

La actividad publicitaria de 2022 ha girado en torno al concepto “Saca partido a tu seguro”. En esta línea, se han distribuido folletos con ejemplos prácticos y un lenguaje claro para facilitar la comprensión de las garantías cubiertas en cada uno de los seguros.



Con este mismo propósito de desplegar acciones relacionadas con el valor Cercanía, en 2022 se han desarrollado en la Red de Agencias del Negocio Asegurador diferentes charlas y talleres presenciales o digitales con temáticas diversas: correo electrónico, metaverso y criptomonedas, salud y bienestar, las claves para ahorrar en el día a día, entre otros.

También el Grupo ha querido estar presente en fechas especiales como es la Navidad: más de 2.600 personas visitaron el Nacimiento en la sede central de **Santalucía**.

Las redes sociales han sido en 2022 un canal prioritario de actuación para llegar a los distintos grupos de interés. **Santalucía** se ha convertido en la marca más seguida del Sector en *Instagram*. Y, el perfil de *Tik Tok* se ha posicionado como el perfil del Sector con más visualizaciones en contenido de marca (más de ocho millones).

Como se ha explicado más extensamente en el Capítulo 2, en junio de 2022 **Santalucía** celebró su Centenario y se organizaron diversos eventos conmemorativos como el concierto privado en el Auditorio Nacional, la visita privada al Museo del Prado o el concierto de “Tu otra bonita”.

5.2.1

GRUPO SANTALUCÍA CON SUS CLIENTES

GRUPO SANTALUCÍA SITUÁ AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SU ESTRATEGIA. LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA QUE PROPORCIONA A SUS CLIENTES CONSTITUYE UNO DE SUS PILARES DE ACTUACIÓN Y ES EL MOTOR DE TODAS SUS ACCIONES.

Las principales líneas de trabajo desarrolladas en 2022 para mejorar la Experiencia de Cliente han sido las siguientes:

01 Se ha continuado trabajando en la segmentación de clientes con el objetivo de mejorar el conocimiento de sus necesidades y ofrecer así una respuesta más ajustada, cercana y personal.

02 Se han mejorado las herramientas digitales a disposición de los equipos comerciales con el fin de optimizar el acercamiento a los clientes desde los diferentes canales y proporcionar una mejor experiencia omnicanal.

03 Se han ampliado las funcionalidades en el Espacio Cliente (web y App) para mejorar la experiencia de usuario tanto en la consulta de información como en su operativa. Esto se ha traducido en un incremento de los usuarios registrados, que se han duplicado respecto al ejercicio 2021, y también ha aumentado el número de descargas de la nueva App. De esta forma, **Santalucía** trabaja para implantar nuevos canales de contacto con el cliente con el objetivo de mejorar la accesibilidad a sus productos y servicios.

04 Se ha continuado mejorando las herramientas de negocio que facilitan la fidelización de los clientes con procesos más rápidos y eficientes. En este sentido, se han evolucionado los modelos analíticos para identificar mejor las necesidades y anticipar soluciones que mejoren los niveles de fidelización de los clientes.

05 Durante 2022 se han realizado diferentes encuestas a los clientes para conocer su grado de satisfacción y su disposición a recomendar a **Santalucía**. Se ha trabajado para mejorar este modelo de escucha activa mediante la implantación de nuevas herramientas que proporcionen mayor agilidad tanto en la escucha como en la capacidad de diseñar nuevas acciones.

06 Para conseguir una mayor coherencia, eficacia y diferenciación en la comunicación con clientes, en 2022, se ha realizado una revisión tanto de contenido como de estilo visual de las comunicaciones.

07 En **Iris Global**, se han revisado procesos para ganar en agilidad y mejorar los procesos de comunicación. Se ha potenciado la empatía y cercanía de los agentes en su atención a los clientes.

08 **Grupo Albia** ha continuado trabajando en su apoyo emocional a las familias poniendo en marcha nuevas iniciativas como la Unidad de Atención al Duelo, implantando herramientas para reforzar los procesos de comunicación o lanzando el proyecto Albia Emocional, dirigido a las personas que trabajan en el Grupo Albia para compartir aspectos relevantes en la atención a familias y en el propio autocuidado del empleado.

09 **Ballesol** ha implantado Salesforce, herramienta CRM, en todos los Centros Residenciales con el objetivo de hacer una gestión más eficiente que se traduzca en una mejor Experiencia de Cliente.

10 **Santalucía Asset Management** ha introducido mejoras en su web con el objetivo de gestionar una experiencia 100% digital sin perder cercanía tanto en los procesos de alta como en los de contratación.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El compromiso de **Santalucía** con la satisfacción del cliente es total y presenta un NPS (*Net Promote Score*) de 32,4%.



Iris Global ha mantenido su elevado nivel de satisfacción de clientes. El NPS resultante de medir la satisfacción de los clientes en la resolución de siniestros de Hogar es de un 65,8% y en la gestión de siniestros de Decesos alcanza el 56,1%.



Grupo Albia ha seguido trabajando para prestar un servicio operativa y emocionalmente excelente a las familias. Su NPS se sitúa en el 82,6%.



En **Ballesol**, según el informe de satisfacción elaborado por Stiga (empresa independiente experta en *Customer Experience*) el grado de satisfacción global de familiares y residentes se sitúa en 8,48 puntos sobre 10. El NPS se sitúa en el 42,5%.

PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor del Grupo se ha enriquecido en 2022, cumpliendo así el compromiso de ofrecer a los clientes soluciones a sus necesidades de protección, prevención y previsión:

- La nueva modalidad de Seguro de Hogar, Hogar Eficaz 2022, dota de mayor flexibilidad y personalización a la oferta en este Ramo.
- Se ha enriquecido el Plan Multiprotección con la incorporación del Ramo de Vida Riesgo y la opción de integrar pólizas de los seguros “Combinado de Decesos y Accidentes” y “Asistencia Familiar”. Este Plan permite al cliente agrupar sus seguros y acceder a interesantes beneficios.
- **Santalucía** volvió a ampliar su oferta de productos de inversión ofreciendo varias emisiones de su producto Maxiplan Inversión Premium, una alternativa para invertir en coyunturas volátiles pero manteniendo un nivel de riesgo moderado en mercados de inversión sostenible.
- **Santalucía Asset Management** lanzó una nueva categoría de fondos de inversión: Rentabilidad Objetivo a Vencimiento.
- **Santalucía** junto a **Iris Global**, puso en marcha un nuevo servicio telefónico de asesoramiento jurídico para personas con discapacidad intelectual que busca ayudar y potenciar su autonomía en la realización de gestiones cotidianas de carácter legal y económico.
- **Iris Global** lanzó el Seguro de Asistencia en Viaje de Estudios. Un seguro diseñado para los viajes de estudios con amplias coberturas. También lanzó al mercado un nuevo servicio de recobros.

- Se lanzó Borea Servicios Funerarios, la primera plataforma de servicios funerarios digital en España respaldada por **Grupo Albia** que ofrece la comodidad de la experiencia digital y que incorpora servicios de alto valor añadido digital.

- **Ballesol** lanzó *NeuronUP*, una plataforma web que ofrece a los profesionales ejercicios de estimulación cognitiva con más de 10.000 actividades y les permite diseñar ejercicios que se adapten a las necesidades cognitivas de cada usuario.

Continuó con el Proyecto Campus Ballesol. Una innovadora propuesta de educación a lo largo de la vida enmarcada dentro del Programa de Envejecimiento Activo.

Además, y con el objetivo de disminuir la brecha digital, puso en marcha una serie de talleres sobre Nuevas Tecnologías para favorecer la comunicación de los residentes con sus familias, aspecto que mejora su calidad de vida.

RECONOCIMIENTOS

El compromiso del Grupo con sus clientes se ha visto recompensado en 2022 con varios reconocimientos:



La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) publicó en enero de 2023 que **Santalucía** lideró el ranking de Seguros de Hogar en 2022, según un estudio de Benchmarking de Satisfacción del Sector Seguros 2022, realizado por la consultora especializada en *Customer Experience*, Stiga.



El Barómetro ADECOSE 2022 reconoce a **Iris Global** como una de las compañías aseguradoras mejor valoradas en satisfacción global con la calidad del servicio en las áreas de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.



Premio SUPERCUIDADORES 2022 por la iniciativa Campus Ballesol y Premio Senda Salud y Bienestar por "Despierta tus sentidos", un programa de estimulación multisensorial dirigido a personas con demencia avanzada.



Mención a World Funeral Net-Grupo Albia en Funeral.



Premio Titanes de las Finanzas 2022 de ECOFIN en la categoría de productos y servicios por su iniciativa sobre su ecosistema digital.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD GRUPO SANTALUCÍA

Santalucía cuenta con la certificación AENOR del sistema de gestión de riesgos conforme a la norma UNE-ISO 31000:2018.

Iris Global ha renovado la certificación ISO 9001, que acredita su apuesta por la calidad y la satisfacción del cliente. También cuenta con la certificación ISO 14001, la norma internacional de sistemas de gestión ambiental que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales.

Ballesol dispone también de la certificación ISO 9001 por parte de Bureau Veritas desde 1999, y su renovación también ha sido actualizada.

Grupo Albia dispone de la certificación ISO 9001, que reconoce la alta calidad en los procesos, y la UNE SS. FF. 15017, que es específica para el sector funerario y que garantiza la excelencia e integridad de sus servicios e implica la revisión de la integridad de todos los procesos en la prestación de los servicios funerarios: el trato, las medidas higiénicas, el traslado del finado, los servicios a familiares, la incineración e inhumación, la disposición y características de las instalaciones y la profesionalidad de los empleados, sin dejar de lado cuestiones de carácter ético y moral.

LOS PROVEEDORES,
UNA PIEZA FUNDAMENTAL
EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES

Los modelos de gestión de redes de proveedores directos mantienen un proceso de evaluación continua con el objetivo de mantener los estándares de calidad establecidos por el Grupo. La Dirección de Prestaciones realiza visitas presenciales a los asegurados para verificar el cumplimiento de los distintos estándares de calidad establecidos.

En 2022 se han realizado 829 visitas para revisar las prestaciones Patrimoniales. En Decesos se han realizado 2.045 auditorías. Los clientes han calificado el servicio con un 7,9 (sobre 10) en Patrimoniales y con un 8,8 en Decesos.

El Grupo también cuenta con un proceso de homologación y elección de proveedores directos que lleva a cabo un órgano colegiado (Comité de Seguimiento y Evaluación) que se rige por la Política de Gestión de Redes aprobada por **Santalucía**.

Durante el ejercicio se ha continuado con la unificación de los procesos de homologación de redes, cuyos criterios de selección obedecen a principios de preferencia del cliente, necesidad y/o especialización de éstos, siempre bajo los estándares de calidad establecidos para cada caso.

Adicionalmente se ha comenzado la implantación de una nueva herramienta de homologación (Gess-Data) que ayudará considerablemente a la normalización y seguimiento de los procesos.

Las políticas de Gestión de Redes de proveedores directos unifican los criterios entre las diferentes Empresas del Grupo para homologar o prescribir a proveedores comprometidos con cuestiones sociales o ambientales mediante su aceptación y adhesión al Código Ético del Grupo.

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

Número de proveedores directos, homologados por Ramo	Familia	2022	2021	% Variación 22/21
Ramo de Decesos en el Negocio Asegurador y Negocio Asistencial	Proveedores funerarios y resto	694	683	1,6%
Ramos Patrimoniales del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Empresas reparadoras	1.830	1.748	4,7%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Gabinetes periciales	246	256	-3,9%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Despachos jurídicos	116	137	-15,3%
Ramos del Negocio Asegurador, Asistencial y de Prestación de Servicios	Salud y Bienestar	7.407	2.592	185,8%
Negocio Prestación de Servicios	Asistencia en viaje	448	1.084	-58,7%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Varios	9	16	-43,8%

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

El objetivo de este Servicio es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presente cualquier persona, física o jurídica, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, basando sus resoluciones en lo establecido en el contrato y

en la Ley de Contrato de Seguro, así como utilizando los principios de transparencia, protección del cliente, buenas prácticas aseguradoras y actuando con total autonomía sobre el resto de departamentos, garantizando de este modo la independencia en su toma de decisiones.

En el ejercicio 2022 se han gestionado 12.634 quejas y reclamaciones, con un plazo medio de resolución de 10,3 días. Este plazo es inferior en casi cinco días al objetivo marcado de no superar en 15 días el tiempo medio de resolución de los expedientes.

Negocio	Número de quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas	2022	2021	% Variación 22/21
Asegurador y Gestión de Activos	Número de quejas y reclamaciones gestionadas	12.634	11.706	7,9%

Plazo medio de resolución (promedio de días)	2022	2021	% Variación 22/21
Plazo medio de resolución	10,3	14,1	-26,8%

5.2.2

GRUPO SANTALUCÍA CON SUS EQUIPOS Y PERSONAS

GRUPO SANTALUCÍA SITÚA A LAS PERSONAS EN EL NÚCLEO DE SU ESTRATEGIA AL SER LAS QUE HACEN POSIBLE EL DESARROLLO DEL NEGOCIO Y LAS QUE, CON SU TRABAJO Y ESFUERZO, HARÁN POSIBLE LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL QUE REQUIERE EL NUEVO CONTEXTO DIGITAL.

En 2022 los distintos proyectos del **Plan Director de Personas**, diseñado en 2020 y que recoge el conjunto de políticas que recorren el ciclo de vida del empleado, han seguido desarrollándose en el **Plan Estratégico 100+**.

Una línea de trabajo fundamental es el desarrollo de un Modelo de Liderazgo que permita asegurar su adecuado alineamiento con las necesidades de los negocios y de los equipos. Se ha reforzado la formación y la comunicación para garantizar un liderazgo que inspire una visión compartida, que impulse a los profesionales a la mejora continua y a promover el progreso.

En 2022 se ha trabajado en:

BE BLUE

Una campaña interna que promueve los comportamientos corporativos definidos a partir de los valores corporativos y alineados con el Modelo de Liderazgo del Grupo.



eNPS

En abril de 2022 se realizó una nueva medición eNPS (*Employee Net Promoter Score*) para el **Grupo**. Esta edición ha contado con el mayor índice de participación hasta la fecha, incrementándose en 4 puntos porcentuales.

El resultado fue un 11,2 sobre 100 frente a la valoración de 15,8 obtenida el año anterior. El descenso se explica por el desgaste producido por el esfuerzo realizado en los años de pandemia, a lo que hay que añadir la mayor exigencia impuesta por el inicio de nuevos proyectos. Para 2023 se han planificado una serie de medidas que se implantarán para mitigar esos efectos adversos.

MODELO DE ESCUCHA

Como resultado de la evolución del tradicional estudio bienal de Clima y Compromiso, en 2022 se ha articulado un nuevo Modelo de Escucha alrededor de tres ejes: recoger, distribuir y actuar.

El nuevo modelo permitirá una gestión más ágil y sencilla, y la obtención de información en tiempo real favorecerá la implantación de acciones. También permite una mayor adaptación a los diferentes momentos del ciclo de vida del empleado con las ventajas que eso supone a la hora de identificar acciones de mejora.

MODELO DE ROLES

Respecto al Modelo de Roles, durante el año 2022 el equipo de organización ha continuado acompañando a los distintos negocios en sus necesidades técnicas y ofreciendo el asesoramiento especializado sobre su Modelo de Gobierno con el objetivo de normalizar y homogeneizar el proceso. Se han reforzado los vínculos de las distintas iniciativas en el marco de la gestión de personas, trabajando con los diferentes departamentos para alinear procesos y nuevas formas de trabajar.

SEGÚN EL RANKING MERCO TALENTO 2022, **SANTALUCÍA** ESTÁ ENTRE LAS **100 EMPRESAS ESPAÑOLAS QUE MEJOR ATRAEN Y FIDELIZAN EL TALENTO**.

A PRINCIPIOS DE 2023 **SANTALUCÍA** FUE RECONOCIDA COMO **TOP EMPLOYER 2023**, UN GALARDÓN QUE DESTACA A LOS MEJORES EMPLEADORES POR SU EXCELENCIA EN PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS, Y QUE CERTIFICA SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE SUS EMPLEADOS.

5.2.2.1

PRINCIPALES DATOS

A cierre de 2022, el número de empleados que trabajan en las distintas Empresas del Grupo asciende a 8.489 personas, de las que un 30,1% son hombres y un 69,9% mujeres. Se ha producido un aumento del 5,2% respecto al año anterior.

La distribución de la plantilla es la siguiente:

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	5.930	2.559	8.489
2021	5.553	2.518	8.071
Δ 22/21	377	41	418
Δ % 22/21	6,8%	1,6%	5,2%

El 39,3% de la plantilla tiene una edad inferior a 40 años y un 28% pertenece al segmento sénior, manteniéndose así el equilibrio entre el talento joven y el talento sénior en el Grupo.

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
2022	1.273	2.065	2.798	1.975	378	8.489
2021	1.186	2.006	2.708	1.820	351	8.071
Δ 22/21	87	59	90	155	27	418
Δ % 22/21	7,3%	2,9%	3,3%	8,5%	7,7%	5,2%

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	382	442	1.398	6.267	8.489
2021	353	431	1.341	5.946	8.071
Δ 22/21	29	11	57	321	418
Δ % 22/21	8,2%	2,6%	4,3%	5,4%	5,2%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

Sobre los procesos de contratación del Grupo existe una apuesta clara por la contratación indefinida, muestra de su compromiso con la estabilidad en el empleo. En conjunto, a cierre de 2022 el 88,7% 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
2022	6.601	929	834	125	8.489
2021	5.822	991	1.062	196	8.071
Δ 22/21	779	-62	-228	-71	418
Δ % 22/21	13,4%	-6,3%	-21,5%	-36,2%	5,2%

TC: Tiempo completo TP: Tiempo parcial

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

CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO

En 2022 hay un promedio de 6.290 empleados en **Grupo Santalucía** con contratos indefinidos a tiempo completo. El promedio de este tipo de contratos crece un 8,3%, observándose un aumento mayor en el segmento del género femenino, que alcanza el 10,4%.

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	4.078	2.212	6.290
2021	3.693	2.115	5.808
Δ 22/21	385	97	482
Δ % 22/21	10,4%	4,6%	8,3%

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

Por clasificación profesional, la contratación indefinida ha crecido en todas las categorías profesionales:

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	362	433	1.168	4.327	6.290
2021	345	417	1.089	3.957	5.808
Δ 22/21	17	16	79	370	482
Δ % 22/21	4,9%	3,8%	7,2%	9,4%	8,3%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

A continuación se detalla esta información por género, edad y clasificación profesional:

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	884	200	1.084
2021	824	209	1.033
Δ 22/21	60	-9	51
Δ % 22/21	7,2%	-4,3%	4,9%

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
2022	430	268	249	125	12	1.084
2021	396	251	256	118	13	1.033
Δ 22/21	34	17	-7	7	-1	51
Δ % 22/21	8,7%	6,8%	-2,6%	6,3%	-5,1%	4,9%

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	0	2	60	1.023	1.084
2021	0	3	79	951	1.033
Δ 22/21	0	-1	-19	72	51
Δ % 22/21	0,0%	-31,4%	-23,8%	7,6%	4,9%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

CONTRATOS PARCIALES

El promedio de la contratación parcial en 2022 se ha reducido casi un 10% respecto a 2021.

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	922	168	1.090
2021	1.018	186	1.204
Δ 22/21	-96	-18	-114
Δ % 22/21	-9,4%	-9,5%	-9,4%

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
2022	242	286	310	188	66	1.090
2021	271	331	352	177	73	1.204
Δ 22/21	-29	-45	-42	11	-7	-114
Δ % 22/21	-10,7%	-13,5%	-11,9%	6,2%	-9,6%	-9,4%

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	7	7	137	939	1.090
2021	7	10	170	1.017	1.204
Δ 22/21	0	-3	-33	-78	-114
Δ % 22/21	-1,4%	-31,0%	-19,6%	-7,6%	-9,5%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

5.2.2.2

TALENTO Y APRENDIZAJE

UNA PIEZA FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO INTERNO ES **CAMPUS SANTALUCÍA**. UN PUNTO DE ENCUENTRO –FÍSICO Y VIRTUAL– PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE DE LOS PROFESIONALES DEL GRUPO.

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

Más de 8.000 profesionales de todo el Grupo aprenden y se desarrollan en **Campus Santalucía** con elevados niveles de satisfacción:

ENPS (EMPLOYEE NET PROMOTE SCORE):	54 sobre 100
ÍNDICE DE APLICABILIDAD AL PUESTO:	3,6 sobre 4
SATISFACCIÓN GLOBAL:	3,6 sobre 4

Campus Santalucía cuenta con una oferta formativa global en la que se recogen también los contenidos específicos de los distintos negocios del Grupo. De esta forma, los empleados acceden a una experiencia formativa más ágil, flexible y abierta.

Las piezas sobre las que se articula **Campus Santalucía** son:



ESPACIO FÍSICO

Espacio multiusos tecnológico en el que se han llevado a cabo diferentes acciones formativas y encuentros. Nivel de Satisfacción con las instalaciones: 3,9 sobre 4. NPS: 80 sobre 100.



CAMPUS VIRTUAL

Espacio digital para el aprendizaje. En 2022 se ha ampliado el catálogo formativo en abierto hasta alcanzar más de 200 cursos con una valoración de 3,6 sobre 4.

También ha tenido lugar la integración de Campus Virtual en el CRM de ventas del negocio de distribución aseguradora. De esta forma se ha facilitado el acceso a la formación desde la propia herramienta de ventas, lo que supone una gran aportación de valor al negocio.



CAMPUS TRAINING

Iniciativa destinada a difundir el conocimiento experto de los equipos docentes internos, asociados y externos.

En 2022 se ha lanzado la segunda promoción de Campus Trainers y se ha celebrado el primer encuentro de formadores.

- 46 trainers
- 1.500 horas de formación
- 35 cursos/programas
- Satisfacción de 3,5 sobre 4

Este año se han afianzado las iniciativas **Campus Talks** y **Corner de expertos**. Campus Talks como medio de divulgación interno en formato vídeo permite a los profesionales del Grupo compartir ideas y conocimientos de forma ágil en 15 minutos. También se ha continuado con la iniciativa Corner de expertos, un espacio que permite dar a conocer las tendencias y temáticas actuales de la mano de grandes

ponentes. En 2022 se han publicado 9 charlas inspiradoras.

Campus Learning Days es una nueva iniciativa lanzada en 2022 que consiste en una propuesta específica de formación continua al empleado a través de diferentes contenidos de estudio para días específicos de cada mes.

Las principales acciones y programas desarrollados en 2022 han sido:

Programa	Descripción
PROGRAMA LÍDER GLOBAL	• El objetivo de este programa es impulsar la carrera de los participantes hacia la excelencia directiva. • La satisfacción media ha sido de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA DE DESARROLLO DEL LÍDER	• Programa modular dirigido a perfiles específicos de dirección de las Empresas del Grupo Santalucía que proporciona herramientas para conseguir una visión más estratégica y potenciar los conocimientos necesarios para liderar sus funciones. • Han participado 158 personas y ha obtenido una satisfacción media de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA GESTORES DE EQUIPO	• Programa dirigido a futuros líderes del Grupo. Su objetivo es desarrollar y mejorar las habilidades de gestión de equipos. • Han participado casi 300 empleados del Grupo.
PROGRAMA NUEVOS GESTORES DE EQUIPO	• Programa formativo dirigido a nuevos gestores de equipo cuyo objetivo es desarrollar las habilidades de liderazgo. • Han participado 16 personas con una satisfacción media de 3,9 sobre 4.

Programa	Descripción
PROGRAMA ECOSISTEMA GRUPO SANTALUCÍA	• Programa dirigido a todos los empleados de Grupo Santalucía, así como a las personas de nueva incorporación. El objetivo principal es proporcionar una visión común y potenciar de esta forma la cultura de Grupo.
FORMACIÓN EN CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN	• Programa dirigido a directivos de Grupo Santalucía cuya participación en Consejos de Administración es o puede ser activa y recurrente. El objetivo es dar a conocer las principales características de los Órganos de Administración de una compañía y los derechos y obligaciones de sus integrantes. • Han participado 22 personas con una satisfacción media de 3,4 sobre 4.
PROGRAMA DE CONCIENCIACIÓN EN SOSTENIBILIDAD	• Programa lanzado en 2022 con el objetivo de dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre los objetivos marcados en materia de sostenibilidad en el Plan Estratégico 100+ y enmarcados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. • Más de 1.000 personas han realizado esta formación.
PROGRAMA TRANSFORMACIÓN Y CULTURA DIGITAL	• Programa dirigido a personas clave del Grupo por su implicación y relevancia en los procesos de transformación. Tiene como objetivo formar y capacitar a los equipos para implantar una organización más ágil, más innovadora y flexible en un entorno de cambio constante, así como introducir los conceptos clave de la transformación, las nuevas formas de trabajar, la estrategia del dato y la innovación. • Han realizado este programa 42 personas con una satisfacción de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA DE PROJECT MANAGEMENT	• Con el objetivo de ofrecer a los participantes un nivel adecuado de cualificación, capacitándolos en el uso de herramientas y marcos de gestión necesarios para el desempeño de sus responsabilidades. • Han asistido 50 personas (Jefes de Proyecto e IT Lead) con una satisfacción de 3,2 sobre 4.

Programa	Descripción
FORMACIÓN GESTIÓN DEL CAMBIO	- Nuevo programa puesto en marcha en 2022 dirigido a Jefes de Proyecto del Plan Estratégico 100+ que tiene como objetivo integrar la gestión del cambio en la gestión de los proyectos y que ésta se realice de una manera eficaz en el Grupo. - La satisfacción media del programa es de 3,4 sobre 4 en cuanto a su aplicabilidad en el puesto de trabajo.
PROGRAMA DE PERFILES CREATIVOS	- Formación teórico-práctica dirigida a los cuatro tipos de perfiles creativos que participan en un proyecto del Grupo desarrollado bajo una metodología de innovación. - Han asistido 25 participantes de distintas Empresas del Grupo y ha obtenido una satisfacción media de 3,8 sobre 4.
TALLERES DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	- Programa dirigido a mejorar la capacidad de respuesta a problemas del día a día. Proporciona metodologías que fomentan la creatividad, el espíritu empresarial y la innovación para que los participantes se conviertan en agentes de cambio en la organización. - Han participado 28 personas con una satisfacción media de un 3,6 sobre 4.
PROGRAMA TÉCNICO SUPERIOR EN PREVISIÓN SOCIAL	- Nuevo programa dirigido a perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas Empresas del Grupo que tiene como objetivo proporcionar conocimientos técnicos relacionados con el ámbito de la Previsión Social para facilitar el asesoramiento al cliente. - La satisfacción media ha sido de 3,3 sobre 4.
PROGRAMA NUEVO LÍDER COMERCIAL	- Programa dirigido a perfiles directivos de las áreas comerciales del Negocio Asegurador del Grupo que tiene como objetivo desarrollar habilidades sobre los diferentes canales de distribución, ventas, marketing, tecnología, estrategia, operaciones y finanzas comerciales. - Han participado más de 70 empleados con una satisfacción media de 3,1 sobre 4.
PROGRAMA TÉCNICO SUPERIOR EN DECESOS	- Programa que tiene como objetivo perfeccionar el conocimiento técnico sobre ese Ramo. - La satisfacción media ha sido de 3,5 sobre 4.

Al igual que en años anteriores se han llevado a cabo una serie de acciones y programas formativos relacionados con requerimientos regulatorios, políticas y herramientas:

Programas formativos	Descripción
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	• Programa dirigido a personas de Grupo Santalucía identificadas como clave por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales o por aplicación de la normativa POG (Políticas de Gobernanza y Vigilancia de Productos). La formación capacita para combatir, detectar y prevenir la utilización de Grupo Santalucía en operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo provenientes de actividades ilícitas.
REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	• Formación destinada a garantizar que todos aquellos empleados afectados por las normas europea y nacional dispongan de los conocimientos necesarios según la legislación vigente y con carácter obligatorio. • Los principales destinatarios de esta formación han sido empleados del Negocio Asegurador, Gestión de Activos y de Operaciones y Prestación de Servicios.
CERTIFICACIÓN CIF (Certificado de Información Financiera) y CAF (Certificado en Asesoramiento Financiero)	• Dirigido principalmente a los agentes de fondos que se van a incorporar al Negocio de Gestión de Activos y a los empleados de las compañías del Grupo que participan en funciones vinculadas a la comercialización de sus productos para garantizar que disponen de los conocimientos y acreditación necesaria para la realización de estas funciones según la normativa vigente de la CNMV.
RECERTIFICACIÓN MIFID/ CIF/ CAF	• Destinado a actualizar los conocimientos de las personas ya certificadas, con la finalidad de recertificar esta formación y habilitarles para la comercialización de fondos y/o productos vinculados al Negocio de Vida y Pensiones, que precisan de este requerimiento legal.
CONCIENCIACIÓN EN CIBERSEGURIDAD	• Formación de divulgación y concienciación de seguridad global destinada a todos los empleados según el alcance previsto en la Política de Seguridad de la Información. • A esta formación general se le ha sumado una específica altamente técnica para profesionales identificados por la Dirección de Seguridad.
PREVENCIÓN EN RIESGOS LABORALES (PRL)	• En 2022 ha continuado la formación en PRL de la mano del Área de Bienestar y Salud, para dotar a los empleados de los conocimientos necesarios en esta materia. Ha ido dirigida a todos los empleados del Grupo, que han recibido la formación adaptada a su perfil.

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

FORMACIÓN EN SANTALUCÍA

En **Santalucía** se han realizado más de 700 acciones formativas en 2022, lo que supone un total de 20.947 horas en las que han participado 812 empleados. Algunos de los programas abordados durante el año han sido:

- Formación en nuevas tecnologías (Azure, Salesforce, Redhat, Cloud, entre otras).
- Sostenibilidad: se ha puesto en marcha un programa de certificación en esta materia.

FORMACIÓN EN GRUPO ALBIA

En 2022 se ha lanzado la iniciativa Albia Emocional que, en formato Newsletter, permite compartir aspectos relevantes para la gestión emocional con las familias y para favorecer el autocuidado del empleado.

Además, en **Albia Academy**, la escuela interna de expertos de aprendizaje, se ha asentado el modelo de formación continua en el que destacan:

- Curso de Tanatoalbia: 448 empleados formados.
- Técnicas de arte floral: 76 empleados formados.
- Política de calidad: 561 empleados formados.
- Estilo Albia, flores y NAT, sobre el protocolo de atención al cliente: 691 empleados formados.

También destaca la formación sobre liderazgo, gestión de conflictos, diversidad y creatividad impartida a mandos intermedios en la que han participado un total de 63 empleados.

FORMACIÓN EN IRIS GLOBAL

En 2022 se han abordado acciones formativas dirigidas al desarrollo del liderazgo y gestión de equipos. La satisfacción media de estas acciones se ha situado en un 3,1 sobre 4.

También, y en línea con los objetivos de sostenibilidad del Grupo, se han impartido cursos sobre Mujeres en Consejos de Administración, planes de igualdad y brecha salarial. En este ejercicio se ha continuado, también, con el Programa Superior de Dirección de Servicio al Cliente.

FORMACIÓN EN ACCEPTA SERVICIOS INTEGRALES

Se han realizado más de 10 acciones formativas enfocadas a mejorar la productividad. También se han impartido cursos de inglés, Power BI, SuperActitud Comercial y Resiliencia dirigidos a mejorar las capacidades de los participantes para que puedan acometer nuevas funciones.

FORMACIÓN EN BALLE SOL

En 2022 se han realizado 102 acciones formativas que se han traducido en más de 500 ediciones o convocatorias. Respecto al ejercicio anterior, las horas de formación se han incrementado un 41,9% y han llegado a más de 3.000 empleados.

La modalidad de formación a distancia ha experimentado un crecimiento de más del 75,8% con respecto al año anterior, lo que equivale a que un 49,0% de las horas de formación se hayan impartido online.

Respecto a temáticas, se ha impartido formación específica en función del perfil profesional: equipo médico-técnico, equipo asistencial y dirección de centro. También se han desarrollado programas de habilidades entre los que destacan: autoliderazgo e inteligencia emocional, autocuidado en profesionales socio-sanitarios, círculo de cuidados, escucha activa y trabajo en equipo y *mindfulness*.

FORMACIÓN EN SANTALUCÍA SERVICIOS COMPARTIDOS

Participación en el Programa Promociona impulsado por la CEOE (Conferencia Española de Organizaciones Empresariales) y ESADE (Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas), dirigido

a fomentar la participación de las mujeres en la actividad empresarial española en puestos de mayor responsabilidad.

El desglose de horas formativas por categoría profesional a cierre de 2022 para **Grupo Santalucía** es el siguiente:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	15.661	13.235	34.621	95.529	159.046
2021	12.536	11.157	25.622	109.309	158.624
Δ 22/21	3.125	2.078	8.999	-13.780	422
Δ % 22/21	24,9%	18,6%	35,1%	-12,6%	0,3%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

5.2.2.3

DIVERSIDAD E IGUALDAD

GRUPO SANTALUCÍA ESTÁ COMPROMETIDO CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EL DESARROLLO DE TODOS SUS EMPLEADOS. SE PROMUEVE EL RESPETO Y LA LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN DE CUALQUIER TIPO, SE PROHÍBE EL ABUSO DE AUTORIDAD Y TODA FORMA DE ACOSO FÍSICO O PSICOLÓGICO QUE PUEDA GENERAR UN ENTORNO INTIMIDATORIO, OFENSIVO U HOSTIL.

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

En 2022 se han puesto las bases de la estrategia de diversidad en **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, con el objetivo de generar un impacto positivo en los pilares de:

SOSTENIBILIDAD: en el Modelo de Liderazgo se contempla la Diversidad y la Inclusión como dimensiones relevantes para el ejercicio de un liderazgo sostenible.

INNOVACIÓN: la diversidad de perfiles permite construir perspectivas diferentes para resolver problemas.

TALENTO: la buena gestión de la Diversidad aumenta el compromiso de los profesionales.

FOCO EN EL CLIENTE: una fuerza laboral diversa es capaz de responder a un mercado cada vez más diverso y realizar propuestas de valor atractivas y diferenciadas para los clientes.

Dentro de la definición del **Plan de Diversidad e Inclusión**, se establece el foco en tres áreas de actuación:





INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2022, **Grupo Santalucía** ha continuado trabajando para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mediante distintas vías:

- 01 A través de la contratación de trabajadores con discapacidad compatible con el puesto que van a ocupar.
- 02 Trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo al 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 empleados con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. Los participantes del programa han recibido formación en diversas habilidades sociolaborales tanto de manera telemática como presencial.

Además, con el Programa de Voluntariado Corporativo visibilizamos la discapacidad, aumentando la sensibilidad hacia este colectivo de las personas que forman parte de **Grupo Santalucía**. En 2022 se

ha realizado una nueva edición de la Carrera de las Discapacidades que se celebra anualmente en colaboración con la Fundación Adecco, y en la que participaron empleados del Grupo en modelo mixto, presencial y virtual, para poder sumar más kilómetros.

Desde el punto de vista de accesibilidad, todos los inmuebles de **Grupo Santalucía** están adaptados en esta materia a las condiciones establecidas regulatoriamente e incorporadas al Código Técnico de la Edificación (CTE). No se ha realizado la adaptación del edificio a personas con discapacidad cuando existe una imposibilidad técnica absoluta por dificultades estructurales o protección arquitectónica del inmueble. El objetivo de todas estas actuaciones es facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad. El 100% de los edificios del Negocio Asegurador pueden ser considerados totalmente accesibles. Los edificios relacionados con el Negocio Asistencial, debido a su actividad, están adaptados al Código Técnico de la Edificación, a la normativa estatal y a la propia normativa de las Comunidades Autónomas.

En todos aquellos inmuebles que tienen aparcamiento existen plazas reservadas para personas con discapacidad. Al menos disponen de una plaza reservada para usuarios de silla de ruedas por cada cien plazas o fracción.

Las personas con discapacidad en **Grupo Santalucía** a 31 de diciembre de 2022 eran 128 frente a los 129 empleados a cierre de 2021. La apuesta por la diversidad del Grupo se mantiene constante sin apreciar diferencias significativas respecto al ejercicio anterior.



IGUALDAD

El Grupo tiene un compromiso claro con el fomento de la igualdad efectiva de derechos entre mujeres y hombres.

En 2022 se ha acordado el **II Plan de Igualdad de Santalucía** que da continuidad al anterior y añade nuevas acciones que pretenden actuar sobre el reparto de responsabilidades laborales y familiares. Este segundo Plan ha involucrado a un mayor número de personas de la organización y se ha potenciado su seguimiento dando prioridad a la medición continua que posibilite adoptar medidas correctoras que ayuden a conseguir los objetivos propuestos.

Se estructura sobre seis ejes de intervención. En cada eje se incorporan acciones orientadas a mejorar la situación en materia de igualdad.



Las diferentes entidades del Grupo también cuentan con Planes de Igualdad. Todos ellos se han definido con los siguientes objetivos:

Objetivos Generales:

- **Alcanzar** la igualdad de género mediante la promoción, el fortalecimiento y el desarrollo de la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en el ámbito de la empresa.
- **Promover** una cultura organizacional sensible al género que difunda los valores de igualdad que la entidad aplica en sus principios.
- **Promover** procesos de selección y promoción en igualdad que eviten la segregación vertical y horizontal y la utilización del lenguaje sexista.
- **Revisar** la incidencia de las formas de contratación atípicas en el colectivo de personas trabajadoras infrarrepresentadas y adoptar medidas correctoras en el caso de que haya mayor incidencia sobre éstas de tales formas de contratación.
- **Garantizar** el acceso a la formación de empresa, tanto interna como externa, en igualdad de condiciones para hombres y mujeres.
- **Facilitar** información específica al género subrepresentado sobre cursos de formación para puestos que tradicionalmente hayan sido ocupados por el otro género.
- **Promover y difundir** una imagen interna y externa de la entidad que muestre su compromiso con la igualdad de oportunidades.
- **Garantizar** igualdad retributiva para trabajos de igual valor, así como en áreas donde se hayan detectado desigualdades por cuestiones de género.

- **Establecer** medidas para detectar y corregir posibles riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial de las mujeres embarazadas.
- **Facilitar** la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla, desarrollando políticas de corresponsabilidad.

Objetivos específicos:

- **Favorecer** el acceso e incorporación de mujeres a la empresa o a puestos de responsabilidad.
- **Utilizar** documentos y formas de **comunicación** internas y externas no sexistas.
- **Garantizar** la igualdad retributiva en áreas concretas donde se han detectado desigualdades por cuestiones de género.
- **Promover** la conciliación de la vida laboral y familiar desarrollando las políticas de corresponsabilidad en aquellas áreas donde el acceso a estas medidas es mayoritariamente femenino.
- **Promocionar** la salud laboral de las mujeres trabajadoras desde una perspectiva de género.
- **Fomentar** la evaluación periódica de la efectividad del principio de igualdad en sus respectivos ámbitos de actuación.

Las acciones más destacadas desarrolladas en 2022 dentro de **Grupo Santalucía** en materia de Diversidad de Género han sido:

- Celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) con una actividad de voluntariado formativo de la Fundación Adecco realizada por mujeres del Grupo y dirigida a mujeres en riesgo de exclusión social.
- Acciones formativas en materia de inclusión y diversidad para concienciar y evitar prejuicios y sesgos inconscientes.
- Aplicación y ampliación de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.
- Participación en los siguientes programas formativos dirigidos al Talento Femenino:
 - Proyecto Promociona-Proyecto Ejecutivo para Mujeres en la Alta Dirección de ESADE: para preparar mujeres con alto potencial para asumir nuevos retos en su carrera y mejorar su capacidad de influencia y gestión de equipos, así como ampliar su red de contactos.
 - Programa Superior *The Next Generation of Women in Insurance* EWI de INESE: programa de desarrollo directivo para mujeres de alto potencial dentro del Sector Asegurador.

Acciones impulsadas desde **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 formada por compañías y profesionales del Sector Asegurador que tiene como objetivo impulsar la presencia de mujeres en los comités de dirección hasta alcanzar el 40% en el 2024.

Acciones impulsadas desde **Grupo Albia:**

- Programa Atenea: programa de mentoring que tiene como objetivo impulsar la visibilidad, el talento y el desarrollo profesional y personal de las mujeres.
- Comité de Talento Femenino: espacio de reflexión e inspiración para las mujeres que permite identificar barreras, palancas de cambios y oportunidades de crecimiento.
- Programa Alumni de Talento Femenino: acciones enfocadas al empoderamiento y liderazgo femenino. Se realizan dos durante el año: "Tú lideras" y "Charla inspiradora". En este programa participan mujeres del Programa Atenea y del Comité de Talento Femenino.

Acciones impulsadas desde **Ballesol:**

- Formación online sobre "Igualdad de género y gestión de diversidad. El plan de igualdad" dirigido a todo el personal de Servicios Centrales. En 2023 se desplegará a otros colectivos.
- Participación en el Programa de liderazgo femenino "Lidereses" impulsado por el Ayuntamiento de Valencia. Dirigido a mujeres que ocupen o puedan ocupar puestos directivos en sus empresas.

Acciones impulsadas desde **Iris Global:**

- Se han firmado los Planes de Igualdad de Iris Global Soluciones e Iris Assistance con el objetivo de fomentar la igualdad y corregir potenciales desequilibrios entre mujeres y hombres que pudieran producirse.

- Se ha trabajado en una serie de medidas desarrolladas en torno a 11 ejes de actuación: clasificación profesional, promoción profesional, formación, selección y contratación, corresponsabilidad, remuneración, infrarrepresentación femenina, condiciones de trabajo, prevención del acoso laboral, comunicación y lenguaje no sexista y protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género.
- Días sin cole: una iniciativa que busca facilitar la conciliación laboral y familiar en los días festivos en los colegios proponiendo actividades para los más pequeños.
- Creación de un espacio de igualdad en la intranet en el que se puede consultar el Plan de Igualdad e información relativa al mismo.
- Uso del lenguaje neutro.
- Favorecer la conciliación a través de la ampliación de permisos y del teletrabajo.
- Priorización de la contratación femenina en áreas en las que las mujeres se encuentran infrarrepresentadas.
- Ampliación de la excedencia por cuidado de menores hasta los 6 años y los permisos en caso de adopción.
- Medidas de concienciación y sensibilización en igualdad, especialmente el 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

5.2.2.4

BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

SANTALUCÍA, EMPRESA MATRIZ DEL GRUPO, RECIBIÓ EN 2017 LA CERTIFICACIÓN COMO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE DE LA FUNDACIÓN MÁSFAMILIA. DESDE ENTONCES HA CONTINUADO TRABAJANDO PARA AMPLIAR LAS MEDIDAS DESTINADAS A MEJORAR EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN. TODAS ESAS MEDIDAS ESTÁN RECOGIDAS EN UN CATÁLOGO EFR. OTRAS EMPRESAS DEL GRUPO HAN COMENZADO EL PROCESO PARA SU CERTIFICACIÓN.

Durante 2022 se han implementado medidas adicionales a las ya existentes dirigidas a mejorar los niveles de bienestar de las personas y se ha acordado un paquete de ayudas económico-sociales para la plantilla con el objetivo de mitigar el impacto de la inflación. Algunas de las medidas vigentes son:

- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. Al elegir esta segunda opción se recibe una tarjeta restaurante para compensar la comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Derecho a desconexión digital en vacaciones, tiempo de descanso y libranzas.
- Limitación del horario de convocatoria de reuniones entre las 9:00 y las 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 salida.
- Compra de vacaciones para los casos de maternidad, paternidad y guarda legal.

- Implantación de “Santalucia te ayuda”: servicios al empleado y familiares para mejorar la conciliación, como tele-farmacia, tareas domésticas, ayuda en mudanzas, entre otros, realizado por la empresa Alares (actualmente Vivofácil).
- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes. Este permiso se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos (tutorías, fiestas de fin de curso, etc.).

Todas las compañías del Grupo cumplen con la normativa vigente en materia de permisos por maternidad y paternidad. En algunos casos, las medidas establecidas por el Grupo mejoran las recogidas en la legislación vigente.



DESCONEXIÓN DIGITAL

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, concretamente en lo establecido en el art. 87 "Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral", así como en el art. 17 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de Trabajo a Distancia, que regula el Derecho a la intimidad y a la protección de datos, se han establecido los criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo caso los estándares mínimos de protección de su intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos constitucional y legalmente. En su elaboración han participado los representantes de los trabajadores.

Complementando las actuaciones iniciadas en 2021, se ha suscrito con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras un Modelo de Organización Flexible que contempla actuaciones en materia de desconexión digital y gestión eficiente de reuniones.

La esencia de este Modelo reside en garantizar los derechos digitales a todos los empleados.

Santalucía garantiza a sus empleados el derecho a la desconexión digital una vez haya finalizado la jornada laboral, así como durante los períodos vacacionales, descanso semanal, permisos, incapacidades y excedencias.

Para garantizar que la convocatoria de reuniones no interfiere en el derecho a la desconexión digital y en el derecho al descanso, se ha establecido un horario dentro del que se deben celebrar.

Como excepción a lo anterior, las reuniones podrán celebrarse fuera de ese horario sólo por motivos imprevistos, urgentes o inaplazables, y siempre que se hubiera avisado con la suficiente antelación a las personas que deban asistir.

También, para mejorar la calidad de las reuniones y tratar de reducir su número, se han establecido una serie de normas:

- 01 En la convocatoria se detallará el objetivo concreto de la reunión.
- 02 Como norma general, el tiempo de duración no deberá superar 1h 30m.
- 03 A la hora de convocar a los asistentes se tendrá en cuenta que:
 - Es recomendable que no participen más de 8 personas, para que las reuniones sean eficaces y resolutivas.
 - Las personas convocadas han de poder tomar decisiones sobre el objetivo marcado.
 - No es necesario convocar a más de una persona del mismo equipo.
- 04 Si se va a analizar algún documento, éste deberá enviarse adjunto a la convocatoria o compartirlo en alguna de las herramientas colaborativas con, al menos, 24 horas de antelación.
- 05 Las reuniones se cerrarán con conclusiones y siguientes pasos, indicando los responsables y plazos.

Existe un compromiso de evolucionar el modelo para implantar jornadas o tiempos sin reuniones. Esta medida tendría dos beneficios claros:

- Mejora del rendimiento profesional, al reducir las interrupciones al trabajo individual.
- Aumento del bienestar de los trabajadores gracias a la reducción del estrés provocado por un exceso de reuniones.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Grupo Santalucía tiene constituido un **Servicio de Prevención Mancomunado** al que está acogido el 63,0% de las Empresas del Grupo y que es el encargado de implantar la Política de Bienestar y Salud, y el Plan de Prevención de cada una de las empresas que lo integran, ampliando su compromiso hacia la salud global y el bienestar de todas las personas que trabajan en el Grupo. Las empresas que no forman parte del Servicio de Prevención Mancomunado gestionan de manera individual su actividad en esta materia.

Este servicio basa su actividad técnica en un sistema de gestión de conformidad a la norma ISO 45001 que garantiza el control, seguimiento y mejora continua de las condiciones de seguridad y salud de los centros de trabajo y actividades desarrolladas en las organizaciones a las que presta servicio, utilizando las herramientas y metodologías más innovadoras.

El objetivo de **Grupo Santalucía** es extender estas prácticas a todas las Empresas del Grupo adaptándolas a las particularidades de cada negocio y empresa.

En 2022 se ha estrenado la plataforma **Agenda Bienestar**, un nuevo canal y punto de encuentro colaborativo enfocado en la dinamización de contenidos. Los empleados pueden encontrar noticias y consejos, participar en eventos, talleres, retos y concursos enfocados a lograr un estilo de vida más saludable. Actualmente hay 1.400 usuarios registrados que representan un 31% de la plantilla de las Empresas del Grupo adheridas (a excepción de Ballezol).

La **Agenda Bienestar** se basa en los siguientes pilares:

- **Alimentación saludable:** organización de talleres que ofrecen un recorrido formativo hacia la alimentación saludable y consciente.
- **Fomento de la actividad física:** clases de yoga, pilates, *fitness*, grupos de *street walking* donde se fusiona el conocimiento de la historia de nuestras ciudades con su recorrido a pie.

- **Salud emocional:** con actividades en diferentes formatos sobre liderazgo positivo, entornos sociales, familiares y actitudes personales.
- **Hábitos saludables:** proporciona contenidos y talleres en temáticas como la calidad del sueño, la prevención de enfermedades cardiovasculares y el cáncer de mama. Además, se han introducido los programas para dejar de fumar realizados en colaboración con la **AECC (Asociación Española Contra el Cáncer)**.

SALUD Y SEGURIDAD EN CIFRAS:



Estas actividades se complementan con servicios individuales y adaptados a las necesidades de las personas como el de nutrición (dentro del programa “Ruta saludable de alimentación consciente”), el relacionado con la atención psicológica individual (enmarcado en el programa “A tu lado”) y el servicio de

fisioterapia para los empleados en algunos centros de trabajo del Grupo.

Santalucía, matriz del Grupo, ha recibido el premio Ágora Bienestar en la categoría de empresa comprometida con el bienestar, un reconocimiento a la implicación y realización de iniciativas que se extienden al resto de Empresas del Grupo.

Por otra parte, dentro de los contenidos de la IV Edición del Mes del Compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como hilo conductor, se ha contado con distintos ponentes de alto nivel que han hablado sobre salud, bienestar, sostenibilidad o diversidad. Este año se ha contado con la participación de más de 500 empleados.

Como punto básico en la gestión del bienestar y salud de los empleados se desarrolla el Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial. En 2021 se firmó un acuerdo entre el Real Automóvil Club de España (RACE) y **Grupo Santalucía** para llevar a cabo de forma conjunta acciones relacionadas con la seguridad vial y la movilidad sostenible. En 2022 se ha realizado la campaña dirigida al colectivo sénior “Movilidad Sénior, Movilidad Segura” que incluye charlas y talleres informativos sobre movilidad vial enfocada a ese colectivo.



COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD Y COMITÉ DE BIENESTAR

Los órganos de participación paritarios de los empleados y las empresas destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales son el **Comité de Seguridad y Salud** y el **Comité de Bienestar**. Entre sus funciones incluyen:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los programas de prevención de riesgos.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la mejora de las condiciones de trabajo o la corrección de las deficiencias existentes.

- Conocer la situación de la prevención de riesgos en los centros de trabajo.
- Realizar los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo.
- Analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores con el objetivo de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.

5.2.2.5

APUESTA POR EL DIÁLOGO SOCIAL

EL DIÁLOGO SOCIAL EN **GRUPO SANTALUCÍA** SE DEFINE COMO EL DERECHO QUE TIENEN LOS EMPLEADOS Y LA EMPRESA A MANTENER UNA COMUNICACIÓN, CONSULTA Y NEGOCIACIÓN SOBRE CUESTIONES DE INTERÉS COMÚN.

A tal fin, **Grupo Santalucía** cuenta con los procedimientos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, y viene manteniendo reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores de cada una de las sociedades que constituyen el Grupo.

Durante el ejercicio 2022 las principales líneas de diálogo han estado relacionadas con la movilidad intra-

grupo, la externalización de servicios y la definición de protocolos de sucesión en las empresas.

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

5.2.3

COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD (RSC)

EN 2022, **GRUPO SANTALUCÍA** DEFINE EL NUEVO **PLAN DE IMPACTO SOCIAL** EN LÍNEA CON EL **PLAN ESTRATÉGICO 100+** Y EL **PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2024**.

El **Plan de Impacto Social** se centra en consolidar la forma de medir el impacto social del Grupo como factor de sostenibilidad enfocado en la “S” del triple impacto ASG –factores Ambientales, Sociales y de buen Gobierno– con dos grandes metas:

01

Continuar trabajando en la Agenda 2030 y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** estratégicos y complementarios para la compañía, actualizándolos con la estrategia de las Empresas del Grupo.

02

Consolidar el triple impacto del Grupo como vertebración de la estrategia ambiental, social y de gobernanza incluida en el **Plan Corporativo de Sostenibilidad**.

Y lo hace a través de tres ejes de actuación:

EJE 1: COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Para promover la integración de la Agenda 2030 y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en la actividad de **Grupo Santalucía** y las empresas que lo componen.

Acciones desarrolladas en 2022 dentro de este eje:

- Continuación del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a todas las personas del Grupo en el desarrollo sostenible. Un total de 29 empleados se han sumado al proyecto para trabajar en diferentes iniciativas e impulsar los principales ODS en los que impacta el Grupo (ODS3, ODS5, ODS10 y ODS13).

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



PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL GRUPO SANTALUCÍA

ODS ESTRATÉGICOS: PRIORITARIOS



ODS VINCULADOS: COMPLEMENTARIOS



EJE 2: COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS

Para impulsar la contribución al bienestar y equidad social, apoyando proyectos enfocados a la salud y a la protección de las personas.

Acciones desarrolladas en 2022 dentro de este eje:

- Renovación de las alianzas con entidades sociales en proyectos de lucha contra enfermedades, protección de los mayores y jóvenes vulnerables: **Grupo Santalucía** apoya 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. También mantiene una alianza con la **Fundación Pasqual Maragall** para facilitar un espacio de respiro y formación a cuidadores de personas con Alzheimer y personas dependientes.
- Colaboración 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. Este año también se ha apoyado a esta entidad para atender de forma inmediata a la población afectada por la guerra de Ucrania y contribuir a restablecer el contacto familiar allí y en los países limítrofes.

- **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.
- Lanzamiento de la X Edición del Programa **“Tú Eliges a Quién Ayudamos”**. Con este programa se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes, nominando y seleccionando proyectos sociales en línea con las temáticas de los ejes del Plan de Impacto Social y los ODS. En total se sometieron a votación 50 proyectos con diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral y trastornos neurológicos y se recibieron cerca de 8.500 votos en redes sociales. Las cinco entidades ganadoras han sido **Asociación Pablo Ugarte (APU)**, **Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)**, **Atenpace**, **CNIO** y **Tengo Hogar**.
- Donación de equipos informáticos y otro material tecnológico para impulsar la educación y apoyar a los colectivos vulnerables. Se donaron un total de ocho PC's de sobremesa a la **Fundación Madre de la Vida** y nueve a la **Fundación Orbayu**. Para el programa de “Promoción del éxito en jóvenes” de **Cruz Roja** se donaron cargadores portátiles, proyectores y pantallas, además de material de oficina.
- Se realizó la cuarta edición del **“Mes del Compromiso”** en formato híbrido: un ciclo de eventos y actividades dedicado a impulsar los compromisos responsables del Grupo en su

apuesta por la salud, el medio ambiente, 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 estratégicos.

En esta edición se desarrollaron más de 10 actividades y participaron más de 500 compañeros de todo el Grupo y la Red Agencial.

EJE 3: COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Para consolidar los indicadores de **Grupo Santalucía**, además de mejorar la medición y seguimiento de la contribución social a nivel grupal.

Por último, **Santalucía**, como matriz del Grupo, ha sido reconocida como una de las entidades más responsables del país, en el puesto 65, y ocupa el sexto puesto como la aseguradora más responsable según el ranking Merco Responsabilidad ESG.

5.2.3.1

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**).

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

- La **Red Española del Pacto Mundial** que impulsa principios globales de responsabilidad en las empresas, así como la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
- **Empower Women in Insurance, #RedEWI**, red de trabajo formada por profesionales del Sector Asegurador para impulsar iniciativas que fomenten la igualdad y la presencia de mujeres en el ámbito directivo.
- **Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom)**: asociación que agrupa a los directivos y profesionales de comunicación de las empresas.
- **#CEOPorLaDiversidad**, alianza empresarial que muestra el compromiso y convencimiento desde la dirección de la organización con el impulso a la diversidad del talento.
- La **Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)**, que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad en la que vivimos.

- **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.

- **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.

Las principales acciones de patrocinio de **Grupo Santalucía** se reflejan en:

- Patrocinio del equipo de esports **Team Queso** como canal para llegar a los millones de jóvenes que siguen este tipo de competiciones deportivas.
- Patrocinio de **Los Panas**, un grupo de 6 creadores de contenido gaming.

Además, **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, *Go Sharing Dreams* a través del patrocinio de 4 deportistas olímpicos (Ana Pérez, David Llorente, Paco Cubelos, Diego García Carrera) y la Copa Colegial de Baloncesto a través de la Fundación Baloncesto Colegial.

5.2.3.2

INSTITUTO SANTALUCÍA

DENTRO DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO, EL **INSTITUTO SANTALUCÍA** ES UNA PALANCA DE ACTUACIÓN FUNDAMENTAL Y HA CONSOLIDADO EN ESTE EJERCICIO SU PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD.

Algunos hitos destacables de 2022:

- Lanzamiento del primer metaverso para jóvenes destinado a mejorar la Educación Financiera en este segmento de población.
- Aumento, un año más, del número de visitas al espacio web del Instituto con más de un millón de visitas haciendo más grande la comunidad social:



+4.300

SUSCRIPTORES A LA NEWSLETTER

+9.400

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

367

IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

+140
ARTÍCULOS, VIDEOS E INFOGRAFÍAS

+500
CONTENIDOS NATIVOS EN REDES SOCIALES

2
REUNIONES DEL FORO DE EXPERTOS

1
EVENTO VIRTUAL
PRESENTACIÓN DE “UN PAÍS PARA MAYORES”

21
NOTICIAS PUBLICADAS
EN EL PORTAL DE
COMUNICACIÓN

12
COMUNICADOS
INTERNOS

1
POST EN BLOG DE
ANDRÉS ROMERO

3
EVENTOS:

- Convocatoria para acción en metaverso
- Un país para mayores
- Hoy hablamos de... el futuro de las pensiones

IMPACTO EN MEDIOS:

13
NOTAS DE PRENSA

10
ENTREVISTAS

4
TRIBUNAS DE OPINIÓN

367
NOTICIAS PUBLICADAS
EN MEDIOS

1.555.346€
VALOR PUBLICITARIO

AUDIENCIA TOTAL ALCANZADA:
116.168.536

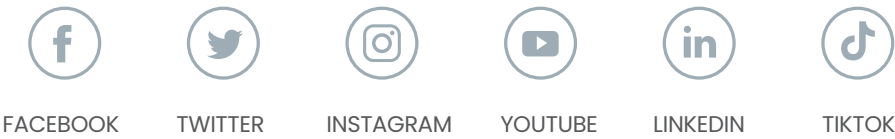
5.2.3.3

CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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



5.3 +

DIMENSIÓN AMBIENTAL

GRUPO SANTALUCÍA ESTÁ COMPROMETIDO CON EL MEDIOAMBIENTE Y SE PREOCUPA POR EL ENTORNO Y EL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD PUEDA TENER SOBRE ÉL. ESE COMPROMISO ESTÁ FORMALIZADO EN LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL QUE DERIVA DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PREVISTO DENTRO DEL **PLAN ESTRATÉGICO 100+**.

El objetivo de esa política es mejorar la gestión del impacto medioambiental e identificar todas las medidas posibles para ser más eficientes y sostenibles, contribuir a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de objetivos medioambientales en el Grupo.

La Política Medioambiental 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 **Santalucía** provienen de la gestión de inmuebles, consumo de materiales y las emisiones a la atmósfera producidas por las actividades realizadas en los diferentes ámbitos de actuación del Grupo: Asegurador, Asistencial, Gestión de Activos y Operaciones y Prestación de Servicios.

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 el grado de compromiso de su actividad en relación con el medioambiente. En 2022, el número de proveedores indirectos con certificación ambiental ha sido de 237, un 66,9% superior a los de 2021.

Por otra parte, las distintas Políticas de Gestión de Redes de proveedores directos unifican los criterios entre las diferentes Empresas del Grupo para homologar, contratar o prescribir a proveedores responsables con el medioambiente mediante su adaptación y adhesión al Código Ético de **Grupo Santalucía**.

5.3.1

CONSUMO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

EL CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA DE LOS INMUEBLES EN PROPIEDAD, JUNTO CON LOS MATERIALES CONSUMIBLES DE OFICINA, SON LOS PRINCIPALES RECURSOS UTILIZADOS EN LOS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL GRUPO.

PRINCIPALES CONSUMOS DE AGUA DE GRUPO SANTALUCÍA

El consumo de agua de todos los inmuebles del Grupo procede de las redes de abastecimiento municipales y asciende, a cierre del ejercicio 2022, a 485.329,1 m³, lo que supone una variación con respecto al ejercicio anterior de un 3,5%. Este incremento del consumo corresponde fundamentalmente a un mayor número de servicios funerarios dentro del Negocio Asistencial y a una mayor ocupación de los centros de trabajo.

CONSUMO DE AGUA	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Total consumo de agua (m³)	485.329,1	468.847,3	3,5%

CONSUMO DE PAPEL Y TÓNER

En el Negocio Asegurador, de Operaciones y Prestación de Servicios y de Gestión de Activos de **Grupo Santalucía**, el consumo de papel es uno de los aspectos ambientales más relevantes. Su consumo a cierre de 2022 fue de 44.183 kg, lo que supone una reducción con respecto al consumo de 2021 del 12,9%. La reducción se debe al uso de las nuevas herramientas de reuniones que permiten compartir la documentación digitalmente, y no en papel, y al lanzamiento de proyectos de digitalización que sustituyen el papel por circuitos digitales. El papel utilizado está acreditado con el certificado de gestión forestal sostenible (FSC) y certificación ECOLABEL.

CANTIDAD CONSUMIDA DE PAPEL (KG)	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Consumo de papel	44.183,0	50.748,0	-12,9%

Por otro lado, el consumo de t    r tambi    n descien-
de en 2022 con respecto a 2021 por el menor uso del
papel, por la reducci    n de las impresiones como
consecuencia de la digitalizaci    n de varios procesos
y por el teletrabajo.

CONSUMO DE T����R (UNIDADES)	2022	2021	% VARIACI����N 22/21
Consumo de t����r	970,0	1.236,0	-21,5%

MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR
LA EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE
RECURSOS

Grupo Santaluci     contin    a trabajando en la digita-
lizaci    n y eficiencia de sus procesos internos para
reducir el papel utilizado, implantando en sus centros
de trabajo equipos multifunci    n m    s eficientes tanto
en el uso de tinta como en el uso de consumibles.

Se contin    an haciendo mejoras en los inmuebles
de la compa      a para reducir el consumo anual de
agua. En oficinas se dispone de grifer    a con "airea-
dores" que reducen el caudal de agua en los aseos.

Tambi    n se dispone de un sistema de recuperaci    n
del agua de humectaci    n de los climatizadores de la
sede central del Grupo, para uso exclusivo de cister-
nas de inodoros, aunque de momento no se dispone
de ning    n contador que cuantifique la cantidad de
agua reutilizada. Adem    s, y durante el ejercicio 2022,
en el edificio IRIS de Ribera del Loira (Madrid) se han
reemplazado los inodoros originales por otros sin
agua.

PRINCIPALES CONSUMOS DE ENERG    A
DE **GRUPO SANTALUC    **

A cierre de 2022 los consumos de energ    a en el Grupo
son los siguientes:

CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERG����A	2022	2021	% VARIACI����N 22/21
Electricidad (kWh)	35.044.575,3	34.829.341,8	0,6%
Gas natural (kWh)	38.547.474,4	40.406.533,7	-4,6%
Fotovoltaica (kWh)	1.157.536,1	249.090,0	364,7%
Gas����leo A Inst. fijas (L)	-	1.653,1	-100,0%
Gas����leo B Inst. fijas (L)	230.868,1	145.724,0	58,4%
Gas����leo C Inst. fijas (L)	-	102.673,0	-100,0%
LPG (L)	523.609,8	-	-
Propano (Kg)	103.133,0	494.309,1	-79,1%
Biomasa madera (kg)	-	43.108,0	16,6%
Biomasa Pellets (kg)	50.250,0		
Gasolina E10 turismos (L)	257.197,7		
Gasolina E10 furgonetas (L)	7.428,0		
Gasolina E10 camiones (L)	-	186.075,2	42,7%
Gasolina E10 motocicletas (L)	976,9		
Gas����leo B7 turismos (L)	878.953,5		
Gas����leo B7 furgonetas (L)	408.854,2	903.753,6	42,6%
Gas����leo B7 camiones (L)	860,4		

El consumo de energía eléctrica se ha mantenido estable a nivel Grupo en 2022. El aumento de consumo provocado por un mayor número de servicios funerarios en el Negocio Asistencial se ha visto contrarrestado parcialmente por:

- La puesta en marcha de nuevas instalaciones fotovoltaicas en varios centros de trabajo.
- La aprobación del Real Decreto Ley 14/2022 del 1 de agosto, que establece unas limitaciones en el rango de la temperatura de las oficinas, tanto en verano como en invierno, para conseguir una reducción de la demanda energética.

EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE **GRUPO SANTALUCÍA** ES “ENERGÍA VERDE” GENERADA A PARTIR DE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES.

El consumo de gas natural se ha reducido un 4,6% respecto a 2021, fundamentalmente por unas condiciones meteorológicas favorables que han retrasado el encendido de las calderas de calefacción en la segunda mitad del año y por la aprobación del Real Decreto Ley 14/2022, mencionado anteriormente.

En el ejercicio 2022 se ha producido un aumento del 15,2% de consumo de otros tipos de combustibles dedicados a instalaciones fijas (gasóleo A/B/C, LPG -gas licuado derivado del petróleo-, gas propano y biomasa). Este incremento ha sido provocado por un mayor número de servicios funerarios. Cabe destacar que el consumo de LPG reemplaza la mayor parte del propano reportado en el ejercicio anterior, y los gasóleos A y C reportados en 2021 se corresponden

con el gasóleo B de 2022. Respecto a la biomasa, no existe una monitorización directa del consumo, sino que se extrae a partir de las compras que se realizan de este tipo de combustible a lo largo del ejercicio. Por tanto, el adelanto de la compra de biomasa, para su almacenaje de cara al invierno, ha provocado en este ejercicio un incremento del consumo estimado.

A su vez, se ha experimentado una subida del uso de combustible de vehículos frente a 2021, el incremento del 42,7% en gasolina y 42,6% en gasóleo corresponden al:

- Aumento de la cantidad de servicios funerarios, dentro del Negocio Asistencial.
- Un mayor número de trayectos realizados dentro del Negocio Asegurador y del Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios (un 25,8% más de kilómetros que en el ejercicio anterior).

MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Grupo Santalucía ha establecido los siguientes objetivos en cuanto a consumo de energía:

- Reducción del consumo de energía reportado en base relativa por unidad de negocio en un 5% a 2024 con año base 2019 (por m² u otra medida relativa).
- **Objetivo Inmuebles Oficinas:** reducción en un 1,25% anual del consumo de energía de modo acumulativo en el período 2021 – 2024 (5% total) en base relativa según la superficie (m² de uso propio).

- **Objetivo Ballesol:** reducción en un 8,71% del consumo de energía por residente a 2024 (año base 2019).

- **Objetivo Albia:** reducción en un 5% del consumo de energía por servicio funerario a 2024 (año base 2019). Se establece un objetivo acumulado del 5% para el periodo 2021-2024 (se harán evaluaciones anuales con un dato esperado de reducción del 1,25% anual).

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

PROYECTOS DE MEJORA EN ILUMINACIÓN:

En el edificio de Plaza de España se ha llevado a cabo la sustitución del sistema de iluminación de la fachada empleándose luminarias de tecnología LED más eficientes, y se han implementado programadores astronómicos que permiten el ajuste de los horarios de funcionamiento según horas solares.

En el edificio IRIS también se han seguido instalando luminarias LED de alta eficiencia, y se ha mejorado el control de la iluminación de los locales de las oficinas en todas las áreas reformadas, para optimizar su consumo. Además, se han iniciado trabajos de remodelación de zonas comunes del edificio de Sevilla, y dentro de esos trabajos se contempla la instalación de iluminación LED de alta eficiencia y de sistemas de detección de presencia.

INSTALACIÓN DE CARGADORES DE VEHÍCULO ELÉCTRICO EN OFICINAS:

En las dos plantas del aparcamiento subterráneo del edificio IRIS, se han instalado 19 cargadores para vehículo eléctrico con el objetivo de fomentar la movilidad sostenible. En el edificio de Julián Camarillo 36 también se han instalado este tipo de cargadores.

PUESTA EN MARCHA DE INSTALACIONES FOTOVOLTAICAS:

Se han instalado paneles fotovoltaicos en la cubierta del edificio situado en Julián Camarillo de Madrid y en las marquesinas del aparcamiento exterior del edificio IRIS. Se espera que ambas instalaciones produzcan una energía equivalente al 5% de la demanda actual de cada edificio.

MONITORIZACIÓN Y CONTROL DE SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN:

En el edificio IRIS, en las áreas de oficinas reformadas durante el año, se ha continuado con la sustitución de termostatos de fancoils por nuevos termostatos comunicables con el sistema de control para una mejor gestión, lo que provocará un menor consumo de manera indirecta.

MEJORAS EN LOS ASCENSORES:

En los edificios de Sevilla y A Coruña se han sustituido los ascensores del inmueble por otros nuevos con calificación energética A y con sistema de recuperación de energía.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL NEGOCIO ASISTENCIAL:

- Instalación de sistemas de producción instantánea de agua caliente sanitaria en Ballesol Mirasieira (Madrid), Ballesol Fabra (Barcelona) y Ballesol Parquesol (Valladolid). En 2022 se han sustituido los sistemas existentes por un sistema alternativo (*HeatSwitch*) que permite calentar el agua instantáneamente, en el mismo momento en el que se use, reduciendo el gasto energético y el riesgo de proliferación de legionella.
- Renovación de la máquina enfriadora de alta eficiencia en Ballesol Costa Blanca (Alicante) para optimizar costes y consumos.
- Renovación del sistema de producción y distribución de frío y de calor en Ballesol Serrería (Valencia): sustitución de la máquina de frío por una bomba de calor de agua condensada por aire con alta eficiencia energética, además se reconstruye el circuito de primario para optimizar el funcionamiento. También se modifica la instalación eléctrica para adaptarla a la nueva instalación.
- Puesta en marcha de instalaciones fotovoltaicas: en el marco del Plan Director iniciado por Ballesol, en 2020, en 2022 se han puesto en marcha instalaciones fotovoltaicas en 17 centros repartidos por toda España. La suma de las potencias instaladas es de 976 kW, y generarán 1.484.801 kWh/año, lo que representa el 20% de la energía anual necesaria en esos centros.
- Mantenimientos integrales de los inmuebles del Grupo Albia: adjudicación del mantenimiento integral de los inmuebles a empresas de gestión de reconocido prestigio. Tras la revisión exhaustiva de todas las instalaciones, se están preparando planes de intervención directa que mejoren ostensiblemente la eficiencia energética en climatización y se ha continuado la sustitución de la iluminación halógena por nueva iluminación de tecnología LED y sistemas inteligentes -domótica- de eficiencia energética.
- Proyectos de integración, digitalización y domotización de hornos crematorios.
- Proyecto de implantación de instalaciones fotovoltaicas y puntos de recarga de vehículos eléctricos.
- Inicio del proyecto de dotación de sistemas de seguimiento GPRS (Servicio General de Paquetes vía Radio), en vehículos de la Flota del Grupo Albia, para el análisis de mejoras y eficiencias en los traslados y desplazamientos de servicios fúnebres, para reducir los consumos de combustibles fósiles. Se une a la adquisición de vehículos eléctricos, tanto furgones como turismos y vehículos carrozados para servicios fúnebres, para lograr, paulatinamente en los próximos años, una efectiva reducción del consumo de combustibles, empezando por sustituir los vehículos de más de 10 años de vida útil alimentados por gasóleo.

5.3.2

CAMBIO CLIMÁTICO

GRUPO SANTALUCÍA ESTÁ COMPROMETIDO EN FRENAR EL CAMBIO CLIMÁTICO PROMOViendo UN USO RESPONSABLE DE RECURSOS Y ESTABLECIENDO OBJETIVOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES.

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero de alcance 1 corresponden a las emisiones de las instalaciones fijas de los inmuebles, emisiones correspondientes a desplazamientos de vehículos asignados a empleados para la prestación de servicios y a las emisiones por fugas de gases fluorados de sistemas de climatización y refrigeración. El total de emisiones de alcance 1, a cierre del ejercicio 2022, asciende a 13.856,5 TmCO₂, lo que supone un incremento de 257,7 TmCO₂. Esta variación es debida principalmente a un incremento del consumo de combustible para vehículos y a un mayor número de servicios funerarios.

EMISIONES DE ALCANCE 1 (tmCO2e)	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Total emisiones alcance 1	13.856,5	13.598,8	1,9%

Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de alcance 2 corresponden a la generación de energía eléctrica adquirida por las sociedades que forman el Grupo. El total de emisiones del Grupo corresponde a la generación de energía eléctrica adquirida y asciende, a cierre de 2022, a 1.465,4 TmCO₂. Lo que supone un incremento del 22,6% respecto al 2021. Esta variación se debe a los cambios en los factores de emisiones del mix energético de este año,

que afectaron a parte de los suministros en el periodo de enero a marzo.

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. **Grupo Santalucía** reporta, durante el ejercicio 2022, 7,2 TmCO₂ en viajes de negocios a través de uno de sus proveedores de movilidad. El incremento respecto al ejercicio anterior es consecuencia de la recuperación de las reuniones presenciales de comités, lo que implica un aumento de desplazamientos entre sedes, así como formaciones de trabajadores, eventos y la actividad en general.

EMISIONES DE ALCANCE 3 (tmCO2e)	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Vehículos VTC	7,2	4,5	59,8%

Además, se ha establecido el objetivo de reducción de emisiones de CO₂ (operaciones propias: alcance 1 y 2) reportadas en base relativa por unidad de negocio en un 5% a 2024 (año base 2019). Ese objetivo se concreta en los siguientes:

• **Objetivo Inmuebles Oficinas:**

- Operaciones propias alcance 1: reducción de las emisiones de CO₂ en un 1,25% anual de modo acumulativo en el período 2021 – 2024 (5% total), en base relativa según la superficie (m² de uso propio) (año base 2019).

- Operaciones propias alcance 2: reducción de las emisiones de CO₂ en un 15% acumulativo en el período 2021-2024, en base relativa según la superficie (m² de uso propio) (año base 2019).

• **Objetivo Ballesol:** reducción en un 49% de las emisiones de CO₂ (alcance 1 y 2) por residente a 2024 (año base 2019).

• **Objetivo Albia:** reducción en un 5% de las emisiones de CO₂ (kgCO₂) (operaciones propias: alcance 1 y 2) por servicio funerario para el periodo 2021-2024 (se harán evaluaciones anuales con un dato esperado de reducción del 1,25% anual).

5.3.3

CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

Con respecto a las certificaciones BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*), método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación líder a nivel mundial, por el número de proyectos certificados desde su creación en 1990, que permite conocer el grado de sostenibilidad ambiental en edificaciones, en 2022 se ha renovado el certificado BREEAM del edificio IRIS y siguen vigentes los certificados de los edificios de Londres (Two Moorgate), Madrid (Julian Camarillo) y de Barcelona (Fontanella). Además, se ha certificado el edificio del nuevo Hotel de Málaga, y se han realizado los trabajos de certificación de los edificios de Palma de Mallorca y Lisboa; si bien en estos dos casos el certificado se emitirá en 2023.

En 2022, Iris Global Soluciones de Asistencia ha renovado la certificación ISO 14001, norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de sus prácticas habituales de negocio.

5.3.4

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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

- El uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council).
- La digitalización de procesos que promueven un menor uso del papel.

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

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

En cuanto a las medidas de prevención y reciclaje asociadas al servicio funerario, destacar las siguientes:

- Se ofrece a los clientes la posibilidad de disponer, entre otras opciones, de urnas y féretros realizados con materiales biodegradables (arcilla sin cocer, bloques de sal, arena, papel reciclado ecológico, corteza de árbol y otros materiales vegetales).
- Se sustituyen los cuadros de control de los hornos por otros que funcionan de manera más eficiente y con un nivel de emisiones inferior.
- Se subcontratan servicios de empresas externas para el reciclaje de ciertos residuos que no quedan eliminados tras las cremaciones.

Grupo Santalucía tiene subcontratados proveedores de servicios de distribución del sector de la restauración, a quienes se les encarga la gestión de los restos de alimentos. 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. Los residuos especiales son gestionados por una empresa autorizada.

06. CUENTAS
ANUALES
CONSOLIDADAS

100+

6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2022 (DATOS EN EUROS)

ACTIVO	31/12/22	31/12/21
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	340.072.833,61	493.171.855,21
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	22.140.548,24	6.750.307,29
I. Instrumentos de patrimonio	1.477.080,45	4.755.687,48
II. Valores representativos de deuda	19.679.039,04	0,00
III. Derivados	984.428,75	1.994.619,81
IV. Otros	0,00	0,00
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	1.249.073.887,88	1.111.983.756,81
I. Instrumentos de patrimonio	5.292.363,65	4.510.141,21
II. Valores representativos de deuda	118.031.487,88	51.205.688,56
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.125.750.036,35	1.056.267.927,04
V. Otros	0,00	0,00
A-4) Activos financieros disponibles para venta	8.774.136.361,37	9.386.388.689,56
I. Instrumentos de patrimonio	1.403.750.838,69	1.487.954.593,35
II. Valores representativos de deuda	7.450.044.165,90	7.747.647.805,12
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	-79.658.643,22	150.786.291,09
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	927.247.473,94	977.484.931,03
I. Valores representativos de deuda	59.093.167,45	239.421.365,33
II. Préstamos	58.160.557,07	25.173.437,20
1. Anticipos sobre pólizas	21.352.792,70	23.141.276,27
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	187.189,48	717.293,15
3. Préstamos a otras partes vinculadas	36.620.574,89	1.314.867,78
III. Depósitos en entidades de crédito	56.367.868,56	3.944.303,76
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	744.848,66	754.419,52
V. Créditos por operaciones de seguro directo	601.838.918,50	575.978.210,97
1. Tomadores de seguro	599.460.096,82	573.585.005,92
2. Mediadores	2.378.821,68	2.393.205,05
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	11.336.066,42	13.108.767,35
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	2.993.782,81	3.771.198,78
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	136.712.264,47	115.333.228,12
1. Créditos con las Administraciones Públicas	5.497.247,63	4.856.775,19
2. Resto de créditos	131.215.016,84	110.476.452,93

ACTIVO	31/12/22	31/12/21
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	46.916.853,30	33.111.323,73
I. Provisión para primas no consumidas	12.337.780,05	12.049.626,43
II. Provisión de seguros de vida	6.877.825,81	5.062.385,08
III. Provisión para prestaciones	27.608.007,40	15.898.959,25
IV. Otras provisiones técnicas	93.240,04	100.352,97
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	572.945.315,73	545.760.143,59
I. Inmovilizado material	385.132.184,99	320.426.821,24
II. Inversiones inmobiliarias	187.813.130,74	225.333.322,35
A-10) Inmovilizado intangible	672.311.548,44	276.163.191,51
I. Fondo de comercio	274.429.762,65	106.954.180,83
1. Fondo de comercio de consolidación	266.995.823,30	97.335.634,78
2. Otros	7.433.939,35	9.618.546,05
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a media- dores	13,60	420.277,84
III. Otro activo intangible	397.881.772,19	168.788.732,84
A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia	52.402.106,94	54.299.029,84
I. Entidades Asociadas	11.805.302,00	12.474.646,51
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	40.596.804,94	41.824.383,33
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
A-12) Activos fiscales	249.187.480,53	141.713.193,83
I. Activos por impuesto corriente	2.087.012,16	8.883.533,86
II. Activos por impuesto diferido	247.100.468,37	132.829.659,97
A-13) Otros activos	214.825.377,89	152.530.121,91
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	53.718.333,34	9.200.000,00
III. Periodificaciones	156.420.560,46	139.726.295,47
IV. Resto de activos	4.686.484,09	3.603.826,44
A-14) Activos mantenidos para venta	0,00	0,00
TOTAL GENERAL ACTIVO	13.121.259.787,87	13.179.356.544,31

PASIVO	31/12/22	31/12/21
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	37.382.474,35	36.836.483,17
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	0,00	0,00
A-3) Débitos y partidas a pagar	847.800.330,31	777.431.180,78
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	7.381.676,85	5.918.180,20
III. Deudas por operaciones de seguro	294.303.566,14	276.934.040,04
1.- Deudas con asegurados	1.062.344,93	1.090.494,89
2.- Deudas con mediadores	14.471.304,01	13.109.649,37
3.- Deudas condicionadas	278.769.917,20	262.733.895,78
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	4.219.501,83	4.667.165,97
V. Deudas por operaciones de coaseguro	146.613,36	114.506,17
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	358.523.498,38	303.748.251,43
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	153.225.473,75	156.049.036,97
1.-Deudas con las Administraciones públicas	23.145.138,48	21.100.951,30
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	0,00	0,00
3.-Resto de otras deudas	130.080.335,27	134.948.085,67
A-4) Derivados de cobertura	0,00	344.086,91
A-5) Provisiones técnicas	10.074.898.372,59	9.480.365.597,11
I.- Provisión para primas no consumidas	272.890.138,29	251.047.310,75
II.- Provisión para riesgos en curso	56.575,54	0,00
III.- Provisión de seguros de vida	6.523.435.843,42	6.123.396.174,05
1.- Provisión para primas no consumidas	61.756.839,58	54.435.279,53
2.- Provisión para riesgos en curso	45.997,29	0,00
3.- Provisión matemática	5.335.882.970,20	5.012.692.967,48
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	1.125.750.036,35	1.056.267.927,04
IV.- Provisión para prestaciones	357.984.753,23	306.536.345,53
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	12.047.545,40	10.998.305,41
VI.- Otras provisiones técnicas	2.908.483.516,71	2.788.387.461,37

PASIVO	31/12/22	31/12/21
A-6) Provisiones no técnicas	66.719.463,09	91.066.588,69
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	51.103.290,12	75.747.699,91
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	9.510.092,17	10.450.184,78
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	6.106.080,80	4.868.704,00
A-7) Pasivos fiscales	236.681.794,02	279.049.329,42
I. Pasivos por impuesto corriente	13.172.267,21	2.164.831,75
II. Pasivos por impuesto diferido	223.509.526,81	276.884.497,67
A-8) Resto de pasivos	27.667.115,95	338.424.293,60
I. Periodificaciones	9.208.716,59	8.632.452,01
II. Pasivos por asimetrías contables	18.405.513,32	329.577.215,48
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	52.886,04	214.626,11
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,00	0,00
TOTAL PASIVO	11.291.149.550,31	11.003.517.559,68

PATRIMONIO NETO	31/12/22	31/12/21
B-1) Fondos propios	1.755.523.557,01	1.599.361.158,11
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	1.232.154.536,69	1.119.999.837,88
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	5.099.377,19	4.385.770,08
3. Reserva de capitalización	42.491.049,68	37.458.928,28
4. Reserva en sociedades consolidadas	-81.651.915,10	-54.797.208,75
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-8.503.047,61	-7.891.177,50
6. Otras reservas	1.196.563.072,53	1.062.687.525,77
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	172.490.422,12	115.695.446,56
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	206.037.331,81	136.661.478,28
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-33.546.909,69	-20.966.031,72
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-39.901.401,80	-27.114.126,33
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	-226.864.529,85	338.354.789,73
I. Activos financieros disponibles para la venta	-217.010.181,99	525.534.224,60
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-1.378.963,09	-2.621.033,68
IV. Corrección de asimetrías contables	-8.475.384,77	-184.558.401,19
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	0,00
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
B-4) Socios Externos	301.451.210,40	238.123.036,79
I. Ajustes por valoración	-25.613.789,46	43.329.465,19
II. Resto	327.064.999,86	194.793.571,60
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.830.110.237,56	2.175.838.984,63
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO	13.121.259.787,87	13.179.356.544,31

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

SEGUROS NO VIDA	31/12/22	31/12/21
Primas imputadas, netas de Reaseguro	1.291.952.945,60	1.282.609.653,61
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	115.006.197,79	80.591.235,18
Otros ingresos técnicos	650.450,19	850.209,50
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	618.687.312,27	616.157.606,34
Variación de otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	120.103.168,34	140.996.929,61
Participación en beneficios y extornos	1.243.992,72	1.481.723,65
Gastos de explotación netos	432.962.095,24	408.576.512,04
Otros gastos técnicos (+/-)	13.815.120,47	18.498.294,16
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	174.846.448,06	35.169.581,22
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	45.951.456,48	143.170.451,27

SEGURO DE VIDA	31/12/22	31/12/21
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	938.603.245,02	692.180.087,17
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	409.904.214,13	215.848.339,45
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	437.565.867,56	342.620.432,14
Otros ingresos técnicos	69.686,80	59.042,80
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	1.002.006.301,01	992.421.061,09
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	-391.928.797,63	-255.935.146,87
Participación en beneficios y extornos	2.448.748,18	981.459,47
Gastos de explotación netos	59.044.327,84	67.779.518,22
Otros gastos técnicos	25.460.914,15	26.830.327,04
Gastos de las inversiones	323.607.917,21	89.182.921,58
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	528.643.448,76	281.724.005,96
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	236.860.153,99	47.723.755,07

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/22	31/12/21
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	45.951.456,48	143.170.451,27
Resultado de la cuenta técnica del seguro vida	236.860.153,99	47.723.755,07
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	62.585.053,97	38.007.150,07
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	98.539.583,27	55.465.986,52
Otros ingresos	285.314.075,48	244.638.846,18
Otros gastos	261.923.759,14	234.137.413,04
Resultado de la cuenta no técnica	-12.564.212,96	-6.957.403,31
Resultado antes de impuestos	270.247.397,51	183.936.803,03
Impuesto sobre el beneficio	64.210.065,70	47.275.324,75
Resultado del ejercicio	206.037.331,81	136.661.478,28
Resultado atribuido a la dominante	172.490.422,12	115.695.446,56
Resultado atribuido a socios externos	33.546.909,69	20.966.031,72

INFORME ANUAL INTEGRADO 2022

100+

Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA – Comunicación y RSC

Diseño y Composición:

ASV Creatividad S.L.U.

Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

Déjanos tu opinión en:

rsc@santalucia.es

santalucía
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■ ■

