

SIGAMOS AVANZANDO

GRUPO  
SANTALUCÍA

19

INFORME ANUAL

INTEGRADO

**santalucía**  
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■ ■





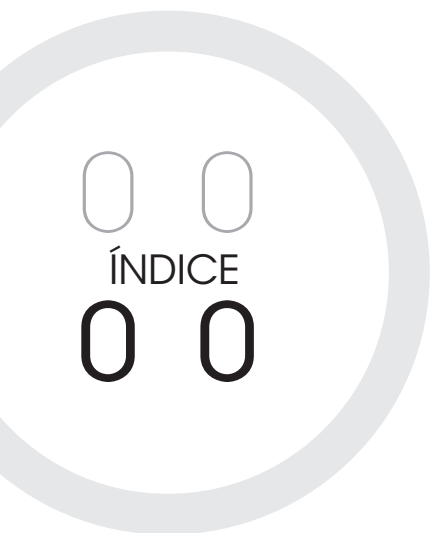
GRUPO  
SANTALUCÍA







19

INFORME ANUAL

INTEGRADO

**santalucía**  
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■ ■



7		CARTA DEL PRESIDENTE
15		EL GRUPO SANTALUCÍA HOY. PRINCIPALES MAGNITUDES
16		Evolución del Grupo
25		Estructura Organizativa
26		Principales magnitudes
31		Contexto
35		MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA
36		Modelo de Negocio
46		Estrategia. Plan Transforma 2020
51		Perspectivas de futuro y retos. La normalización.
55		EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS
56		Negocio Asegurador
62		Negocio Asistencial
64		Negocio Gestión de Activos
66		Operaciones y prestación de servicios
69		EL FACTOR CONFIANZA: NEGOCIO RESPONSABLE
70		Gestión de Riesgos y Negocio Responsable
72		Marco Ético
77		Compromiso con la sociedad: Estrategia de RSC
92		Compromiso con nuestros clientes
98		Compromiso con nuestros empleados
117		Compromiso con el medioambiente
123		Canales de relación con los grupos de interés
125		CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA
126		Balance consolidado
131		Cuenta consolidada de pérdidas y ganancias



# EL GRUPO SANTALUCÍA EN UN GOLPE DE VISTA

## SIGAMOS AVANZANDO

### SOLVENCIA



**3.415** Millones de euros  
Ingresos Consolidados



**13.052** Millones de euros  
Activos Totales



**194%**  
Ratio de Solvencia



**Rating A**  
AM Best - Fitch



**+8.000**  
Empleos Directos

### VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



**+7** Millones  
de Asegurados



**5.870**  
Residentes



**+1** Millón  
Hogares Asegurados



### ESPECIALISTAS EN AHORRO

**3.013** Millones de euros  
Patrimonio Planes de Pensiones

**1.787** Millones de euros  
Patrimonio Fondos de Inversión

**6.438** Millones de euros  
Provisiones Seguros Vida



### ESPECIALISTAS EN SERVICIO

**1.750.000**  
Sinistros Atendidos

**6.037.542**  
Comunicaciones con clientes



### CERCA DE NUESTROS CLIENTES

**+2.500**  
Agencias y Mediadores

**+6.000**  
Personas

### PRIMAS EMITIDAS SEGURO DIRECTO (FUENTE ICEA)

GRUPO SANTALUCÍA	2.455.707.648 €
SANTALUCÍA	1.407.370.793 €
UNICORP VIDA	872.420.536 €
SANTALUCÍA VIDA Y PENSIONES	153.721.331 €
PELAYO VIDA	16.117.152 €
SOS	6.077.834 €



0 1  
0 1



0 1  
0 1



CARTA DEL PRESIDENTE

8



## 1.1 CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más presentamos el Informe Anual Integrado del Grupo Santalucía, en este caso el correspondiente al año 2019. En el momento de publicación de este Informe nos enfrentamos como sociedad y como empresa al reto de vencer a la crisis producida por el COVID-19. Una situación global nunca vista de la que resulta difícil predecir sus consecuencias, pero que con seguridad serán muy importantes y nos obligarán una vez más a sacar lo mejor de nosotros mismos para volver a operar con normalidad.

El año 2019 se caracterizó, a nivel macroeconómico, por un entorno de desaceleración paulatina tanto a nivel global como nacional, con la correspondiente disminución del impulso económico que traíamos de años anteriores. En ese contexto general, nuestro Grupo ha mantenido en 2019 su fortaleza y hemos conseguido nuestros objetivos de crecimiento. El ingreso consolidado del Grupo alcanzó los 3.415 millones de euros, lo que supone un aumento del 2,3% sobre el ejercicio anterior.

El Grupo ha logrado, adicionalmente, otros hitos cuantitativos y cualitativos importantes. Cerramos el año siendo el 8º Grupo Asegurador español, siendo líderes en Decesos y Asistencia y ocupando la 5ª posición en Vida y en Hogar, algo importante en un mercado tan competitivo y difícil. Contamos con la confianza de más de 7 millones de Asegurados y más de 5 millones de pólizas.



Somos personas  
que cuidamos de personas.

Entre los hitos cualitativos cabe destacar que hemos sido reconocidos con el *Premio Ecofin-Titán de las Finanzas*. ICEA nos ha concedido el *Premio de Detección de Fraudes de Seguros*, el servicio de *Biometría de Voz* ha sido reconocido en los *Platinum Contact Center Awards* como *Mejor Experiencia de Clientes en Seguros*, y nuestra *Campaña de Decesos* ha sido la ganadora en los *Premios de Marketing y Comunicación* de INESE. Ballesol ha recibido el *Premio SENDA 2019*, en reconocimiento a su labor en favor del envejecimiento activo de nuestros mayores. Tres de nuestros fondos de inversión, gestionados por Santalucía Asset Management, lograron el reconocimiento *Cinco Estrellas Morningstar*, y se ha lanzado una plataforma digital para la venta directa de nuestros fondos. Iris Assistance ha presentado el primer *Estudio de Tendencias de Decesos* y Albia ha mantenido su indicador de calidad *NPS por encima del 80%*, cuando la cifra media del mercado de referencia se sitúa en el 74,7%.

Todo esto es lo que nos debe dar fuerza para afrontar un futuro que, como ya indiqué en años anteriores, vendrá determinado por la velocidad y profundidad de los cambios que están ocurriendo en el mundo, cambios a los que las empresas tendrán que responder con talento, esfuerzo y determinación, que son las condiciones irrenunciables del futuro.

Como todo el mundo sabe, el Grupo Santalucía está inmerso en un importante proceso de transformación. Que estamos haciendo fieles a nuestros valores: nuestra misión de protección y servicio a nuestros clientes, que quizá nunca haya sido tan clara como en estos últimos meses. Nuestro actual modelo de negocio se centra en lo que siempre hemos puesto foco: en los clientes. Somos personas que cuidamos de personas.



En 2019 hemos iniciado dos proyectos relevantes como son el Plan Director de Transformación Digital y el Plan Director de Personas.



En cuanto a proyectos iniciados durante 2019, hay dos que nos parecen muy relevantes por afectar a áreas especialmente importantes para el futuro. El Grupo ha puesto en marcha un ambicioso **Plan Director de Transformación Digital**, que no solo incluye la digitalización sino otras transformaciones que serán decisivas para todas las empresas que lo componen. El objetivo de ese Plan es dotar al Grupo de las capacidades digitales y tecnológicas necesarias para afrontar los retos de negocio de los próximos años.



Asimismo, en 2019 se lanzó nuestro **Plan Director de Personas**, con el fin de acometer la transformación de la función corporativa de RR.HH. El objetivo de este Plan es dotar al Grupo de las capacidades, habilidades, actitudes y herramientas que le sirvan para impulsar, aún más, el negocio del futuro. El proyecto está estructurado en seis grandes pilares: Gestión del Talento, Liderazgo, Modelo de Servicio, Contribución al Negocio, Propuesta de Valor para el Empleado, y Nuevo Modelo de Organización de los RR.HH.

Somos una gran empresa, y las grandes empresas actuales se caracterizan por desempeñar un papel cada vez más activo, consciente y relevante en la sociedad, a través de su Responsabilidad Social Corporativa. En este sentido, nuestro objetivo es hacer todo lo posible para seguir trabajando en aquellos aspectos —no estrictamente de negocio— que la sociedad y los ciudadanos consideran claves para su sostenibilidad y bienestar:



▼  
 Por primera vez hemos sido incluidos en el ranking de las 100 empresas más responsables, elaborado por el Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.

ser una empresa cada vez más eficiente, más respetuosa con el medio ambiente, que fomenta y facilita la conciliación entre la vida profesional y personal, y que presta apoyo y atención a personas con diferentes capacidades. Por primera vez hemos sido incluidos en el ranking de las 100 empresas más responsables, elaborado por Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Y Santalucía ha sido una de las entidades finalistas de los *Premios Corresponsables* por nuestro plan de RSC, *Comprometidos con el Entorno*, dentro de la categoría de Grandes Empresas.

Santalucía recibió de la *Fundación Másfamilia* en 2017 la certificación como empresa familiarmente responsable (EFR). En 2019 seguimos impulsando el mantenimiento de esa certificación, muy importante para nosotros. Y hemos continuado nuestro trabajo en un ambicioso programa de sensibilización y fomento de la conciliación entre vida personal y profesional, por considerar que esa es una cuestión determinante para el bienestar de todos nuestros profesionales.

Como sabéis, Santalucía es una empresa que fue creada y que existe por y para la protección familiar. Por tanto, todo lo que tenga que ver con las necesidades de las familias es nuestro principal campo de actuación. Así, lo relacionado con la creciente longevidad de la sociedad, y, consiguientemente, el cuidado y atención al envejecimiento activo es un aspecto decisivo para nosotros y nuestra estrategia de futuro. Estamos trabajando proactiva e intensamente para ayudar a las familias en esa nueva necesidad, para dar respuesta a las nuevas perspectivas que ofrece esta realidad, para apoyar proyectos





▼  
Estamos orgullosos de todos quienes, directa o indirectamente, trabajan en nuestro Grupo.



que luchan contra enfermedades que dificultan e incluso impiden una longevidad activa y de calidad, como es el caso del alzhéimer.

Nada de lo que he ido desgranando hasta ahora sería posible sin el esfuerzo y compromiso, profesional y personal, de nuestros empleados y colaboradores. Estamos orgullosos de todos quienes, directa o indirectamente, trabajan en nuestro **Grupo**. Quiero expresarles a todos ellos mi agradecimiento, porque hacen posible día a día que sigamos desarrollándonos y manteniendo una sólida reputación y un servicio excelente.

Pero este año es excepcional, como ya he indicado, por la crisis del COVID-19, y por eso creo que hay que subrayar ese agradecimiento de forma muy especial. Porque han sido muchas las personas de nuestra Compañía que han trabajado y servido a los clientes con una profesionalidad, cercanía y afecto ejemplares, poniendo incluso en riesgo su propia salud, con el propósito de cumplir con su deber y aliviar el sufrimiento de tantas personas y familias que han vivido situaciones muy difíciles. Me refiero en especial a los profesionales y empresas de nuestro **Grupo** que han estado en la primera línea de lucha contra la enfermedad. A **Albia** que ha atendido y acompañado a miles de familias que han vivido situaciones extremas y de total desconcierto. A **SOS Assistance**, por su dedicación y proactividad en la gestión de la ingente cantidad de documentos necesarios para la prestación de dichos servicios. A **Ballesol** por su compromiso, respeto y cariño en el cuidado de nuestros mayores también en circunstancias muy difíciles. A **Iris Assistance** por hacer realidad nuestra promesa de servicio. A **Accepta** por estar día y noche atendiendo a nuestros clientes... Naturalmente, todos ellos han realizado esta importantísima labor gracias al apoyo y a la calidad





▼  
El sentido último de un grupo asegurador es proteger frente a los imprevistos, impedir que acontecimientos inesperados lleven a las personas y a las familias a situaciones de indefensión y quiebra, mejorar su bienestar, posibilitarles una vida más protegida y segura.

personal y profesional de todo el resto de las personas del Grupo, que han apoyado a sus compañeros y posibilitado que respondieran con un servicio excepcional en una situación que nunca habíamos visto. A todos ellos, mi más profundo agradecimiento.

Esto me lleva a una reflexión final. Creo que, como Grupo, en **Santalucía** hemos demostrado un año más, y lo estamos demostrando en este 2020 de una manera muy especial, nuestra importancia y valor social, lo imprescindibles que son para la sociedad organizaciones como la nuestra. El sentido último de un grupo asegurador es proteger frente a los imprevistos, impedir que acontecimientos inesperados lleven a las personas y a las familias a situaciones de indefensión y quiebra, mejorar su bienestar y posibilitarles una vida más protegida y segura.

Creo que hemos cumplido dignamente con esa misión. Lo hemos hecho en 2019 y lo hemos hecho, particularmente, en estos meses iniciales de 2020. No es nada nuevo para nosotros, incluso aunque el azar nos haya puesto ante una situación nunca vista en el último siglo. Esa ha sido siempre la razón de nuestra existencia y lo seguirá siendo. Una misión que nunca ha sido sencilla ni lo será tampoco en el futuro. Pero, por eso mismo, somos más necesarios. Y debemos seguir ejerciendo esa noble misión con más pasión y sentido del deber, si cabe, que hasta ahora.

Muchas gracias a todos.

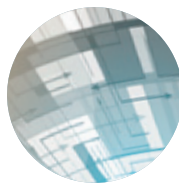
**Carlos J. Álvarez Navarro**  
*Presidente de Santalucía*



0 2  
0 2

EL GRUPO  
SANTALUCÍA  
*Principales Magnitudes*

0 2  
0 2



EVOLUCIÓN DEL GRUPO	16
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	25
PRINCIPALES MAGNITUDES	26
CONTEXTO	31



## 2.1 EVOLUCIÓN DEL GRUPO

### 2.1.1 ORIGEN E HISTORIA DEL GRUPO SANTALUCÍA

EL GRUPO SANTALUCÍA, QUE TIENE COMO MATRIZ A SANTALUCÍA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, ES UN GRUPO ASEGURADOR ESPECIALIZADO EN LA **PROTECCIÓN FAMILIAR.**

El Grupo inicia su andadura en 1922 y, a lo largo de sus casi 100 años de historia ha ido evolucionando para ofrecer a sus clientes soluciones integrales de protección adaptadas a las realidades y particularidades de cada época.

En su trayectoria, Santalucía ha seguido un proceso de diversificación tanto de mercados como de productos, siempre con el objetivo de ofrecer a los clientes soluciones adecuadas a sus necesidades de protección, buscando siempre la excelencia en toda la cadena de servicio.

Hoy, Santalucía es uno de los principales grupos aseguradores españoles, y está formado por empresas que operan en el negocio asegurador, asistencial, de gestión de activos, y de operaciones y prestación de servicios, todas ellas unidas por el objetivo común de ofrecer a los clientes una atención 360°.



Los principales hitos en la historia del Grupo son:

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  
Asistencia Integral 24h - Origen de Accept@

2015

Incorporación al Grupo de Iris, GIH, PC Amigo y Accept@

Alianza con Sanitas

Alianza con EVO



2006

Ballesol se incorpora al Grupo



2005

Nace Iris Assistance



2003

Entrada en el capital social de SOS



2000

Apertura de los Centros de Tramitación de Siniestros



1998

Ampliación de la Red de Agencias

2016

Albia se incorpora al Grupo

Alianza con Fidelidade en Portugal



2017

Adquisición del Negocio de Vida y Pensiones de Aviva. Joint Venture con Unicaja Banco y España Duero

Alianza con Fundación Social

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 con BICE Vida

UNA HISTORIA DE PROTECCIÓN



Algunos de los logros principales de 2019 son:



#### **FORTALEZA FINANCIERA**

AM Best confirma a Santalucía la calificación de "A" (Excelente) en fortaleza financiera (FSR). Por primera vez, FITCH califica la fortaleza financiera de Santalucía otorgándole rating A.



#### **ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Santalucía pacta una alianza estratégica en el sector funerario, para convertir a una de sus filiales en una de las principales empresas de servicios funerarios del sector. Además, en Chile se establece una alianza con Bice Vida para ofrecer en dicho país el primer Seguro de Decesos.



#### **ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL**

Santalucía y Movistar se alían para la Distribución de Seguros de Hogar.



#### **TRANSFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN**

Santalucía lanza dos proyectos de transformación: el Plan Director de Transformación Digital y el Plan Director de Personas.

ESTA TRAYECTORIA HA LLEVADO AL GRUPO ASEGURADOR SANTALUCÍA A MANTENERSE  
COMO LÍDER EN SEGUROS DE DECESOS Y ASISTENCIA  
Y COMO OCTAVO GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL.



## 2.1.2 MISIÓN Y VALORES

La misión del Grupo es ofrecer a los clientes productos y servicios adaptados a sus necesidades de protección, buscando siempre la excelencia en la cadena de valor.

Santalucía, como empresa matriz del Grupo, busca cumplir su misión utilizando como guía de actuación sus 6 Valores Corporativos, que son el reflejo de su compromiso con clientes, empleados y la sociedad en la que opera:







### 2.1.3 MATERIALIDAD

El diálogo con los grupos de interés es la base para la identificación de los aspectos materiales más relevantes para el negocio del Grupo Santalucía y para dichos grupos de interés desde un enfoque de RSC y Sostenibilidad. Ese diálogo ha permitido establecer la Matriz de Materialidad del Grupo en 2019, según el proceso indicado a continuación:

#### **FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES**

En esta primera fase se identifican los temas relevantes para el Grupo, basándose en sus prioridades, tendencias del sector, los retos de sostenibilidad y la regulación.

Se analizan múltiples fuentes internas y externas para recoger los temas y tendencias clave para Santalucía y sus grupos de interés.

#### **FASE 2: PRIORIZACIÓN DE RELEVANCIA**

Los temas identificados en la fase 1 se valoran según su relevancia para el negocio de las empresas del Grupo y la importancia para sus grupos de interés.

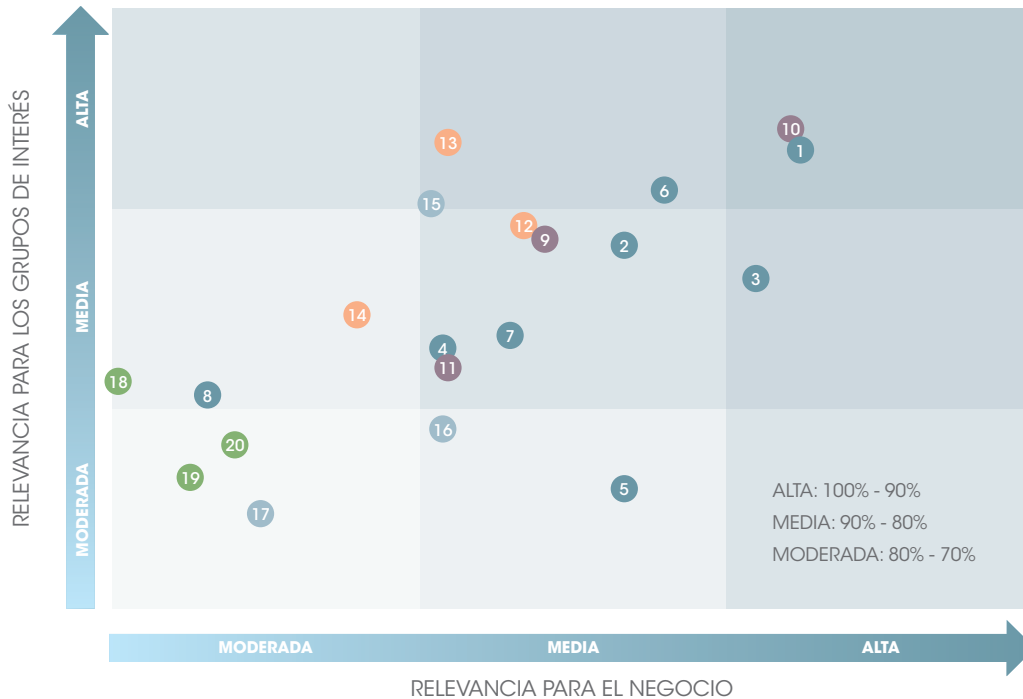
La relevancia para el negocio se mide teniendo en cuenta la valoración realizada por los directivos y los expertos externos. Para conocer la relevancia de los diferentes temas en los grupos de interés se han llevado a cabo entrevistas y encuestas a empleados, clientes, expertos externos y medios de comunicación.





### FASE 3: ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

El resultado final del proceso de materialidad de 2019 es la elaboración de la Matriz de Materialidad del Grupo, que integra los resultados de la priorización de los temas relevantes para los grupos de interés y para el negocio del Grupo Santalucía.



### TEMAS RELEVANTES SANTALUCÍA 2019

- |  |   |  |
|--|---|--|
| 1 Crecimiento eficiente y sostenible en el largo plazo           | 9 Protección, cercanía y lenguaje claro                         | 15 Cuidado de los mayores y envejecimiento activo          |
| 2 Diversificación de negocio y canales                           | 10 Calidad, satisfacción y excelencia en el servicio al cliente | 16 Educación financiera y para el ahorro                   |
| 3 Transformación tecnológica para competir en el entorno digital | 11 Ciberseguridad   | 17 Formación en empleabilidad y habilidades para el futuro |
| 4 Impulso de la innovación                                       | 12 Desarrollo profesional y gestión del desempleo               | 18 Cambio climático y reducción de emisiones               |
| 5 Gestión de riesgos financieros y no financieros                | 13 Salud y bienestar de las personas                            | 19 Eficiencia energética y uso de renovables               |
| 6 Ética e integridad   | 14 Promoción de la diversidad, la igualdad y la conciliación    | 20 Gestión y reducción de residuos, plásticos y materiales |
| 7 Buenas prácticas en Gobierno corporativo                       |   |  |
| 8 Proveedores responsables                                       |   |  |

## 2.1.4 SOMOS PERSONAS QUE CUIDAMOS DE PERSONAS

Para poder ofrecer a los asegurados y clientes una oferta integral que cubra sus necesidades de protección, el Grupo desarrolla su actividad en distintos ámbitos de actuación:

### EL NEGOCIO ASEGURADOR EN EL GRUPO SANTALUCÍA

Incluye el desarrollo y la distribución de seguros ofreciendo cobertura de riesgos, principalmente en el ámbito familiar, especialmente en Vida, Hogar, y Decesos y Asistencia, así como en el desarrollo de productos para la gestión del ahorro de las familias:



- Compañía Aseguradora origen y matriz del Grupo.
- Con casi 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos de ámbito familiar. En 2019 Santalucía es líder en los ramos de Decesos y Asistencia, y 5ª aseguradora en el ranking de Seguros de Hogar, con más de un millón de viviendas aseguradas.



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



- Proveedor líder mundial de servicios de Asistencia Médico-sanitaria Internacional y Asistencia en Viaje.



- Aseguradora que gestiona y distribuye Seguros de Vida, Ahorro y Pensiones, mediante el canal bancaseguros de nuestro socio Unicaja.



- Aseguradora especializada en productos de Vida y Ahorro que distribuye a través de la red de nuestro socio Pelayo Mutua.



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



## EL NEGOCIO ASISTENCIAL EN EL GRUPO SANTALUCÍA

Esta línea de negocio se ocupa de la gestión de residencias para la tercera edad, prestando tanto atención residencial como atención domiciliaria. Además, el Negocio Asistencial incluye también empresas dedicadas a la gestión integral de servicios funerarios:



- Líder en la prestación de servicios residenciales y asistenciales a mayores, bajo un modelo de atención integral personalizada.



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

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

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



- Gestora de activos orientada a generar rentabilidades consistentes en el largo plazo con riesgo controlado.



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

Incluye diferentes prestaciones, como la gestión del Contact Center para los clientes de la aseguradora, la tramitación de siniestros y asistencia informática global, además de servicios de gestión contable y fiscal, y de administración de personal.



- 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.



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



- 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.



- Asistencia y soporte informático global para particulares y colectivos.



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



## 2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

---

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRESIDENTE	Carlos Javier Álvarez Navarro
CONSEJERO DELEGADO	José Luis Díaz López
CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO	M <sup>a</sup> Clotilde Álvarez Calvo
CONSEJERO DIRECTOR GENERAL	Andrés Romero Peña
CONSEJERO VOCAL	Jesús Priego García
CONSEJERO INDEPENDIENTE	Luis Rivera Novo <i>(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)</i>
CONSEJERO INDEPENDIENTE	Luis Alberto Mañas Antón <i>(Presidente de la Comisión de Auditoría y Control)</i>
LETRADO ASESOR DEL CONSEJO	Manuel Gil Díez-Conde

**COMITÉ EJECUTIVO:** El Director General es responsable de la dirección y gestión del Grupo, con el apoyo del Comité Ejecutivo:

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

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



## 2.3 PRINCIPALES MAGNITUDES

### LO CONSEGUIDO EN 2019



(1) Incluye Seguro Directo y Reaseguro Aceptado

(2) Incluye las cifras de provisiones matemáticas de seguros de vida, derechos consolidados de planes de pensiones, fondos de inversión y otros mandatos de gestión



El ejercicio 2019 ha estado caracterizado por el entorno de bajos tipos de interés y una moderada desaceleración de la economía. En este entorno, las principales magnitudes de negocio del Grupo Santalucía son las siguientes:

INGRESOS Y RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN 19/18
<b>Ingresos Consolidados</b>	<b>3.415,4</b>	<b>2,3%</b>
Primas imputadas consolidadas	2.431,8	-5,1%
- No Vida	1.206,1	3,9%
- Vida	1.225,7	-12,6%
Ingresos Financieros (1)	756,5	33,4%
Ingresos Participaciones	227,1	8,9%
<b>Resultado Neto Atribuido</b>	<b>117,7</b>	<b>14,4%</b>

Los Ingresos Consolidados del Grupo, a cierre de 2019, ascienden a 3.415,4 M€. Están formados por las primas imputadas procedentes del negocio asegurador (71,2% del total); ingresos procedentes de las inversiones financieras, inmuebles e inmovilizado material (22,2% del total); e ingresos procedentes de las participaciones en empresas del Grupo (6,6% del total).

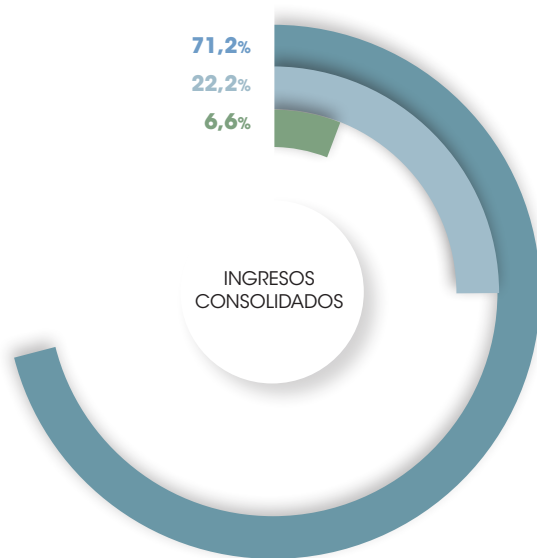
(1) Incluye ingresos por fondos de pensiones.

Por su parte, el Resultado Neto Atribuido asciende a 117,7 M€.





- PRIMAS IMPUTADAS ■
- INGRESOS FINANCIEROS ■
- INGRESOS PARTICIPACIONES ■



En 2019, el Grupo Santalucía ha continuado con su política de reforzamiento de Fondos Propios como garantía para la protección de asegurados y clientes. A cierre del ejercicio 2019, el Grupo cuenta a nivel consolidado con un total de Fondos propios de 1.494,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 6,6% respecto al ejercicio 2018.

RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN 19/18
Ratio Combinado No Vida	95,3 %	(0,6 p.p)
Ratio Siniestralidad No Vida	62,3 %	-
Ratio Gastos No vida	33,0 %	(0,6 p.p)

BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN 19/18
Activos Gestionados en Balance	11.574,5	9,0 %
Activos Gestionados en Vida	6.390,0	4,0 %
Provisiones en Decesos	2.242,7	10,3 %

FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN 19/18
Fondos Propios	1.494,3	6,6 %





El Grupo Santalucía es uno de los principales operadores del mercado asegurador y asistencial español, y de él obtiene la mayor parte de sus ingresos. Dentro de su plan estratégico, el Grupo ha establecido un modelo de desarrollo internacional que posibilita la apertura a nuevos mercados.

El modelo de internacionalización se fundamenta en la consecución de **acuerdos** y **alianzas** que permitan la exportación a otros países de la propuesta de valor del Grupo en las tres líneas de actividad en las que cuenta con ventajas competitivas diferenciales:

<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>
SEGURO DE DECESOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES

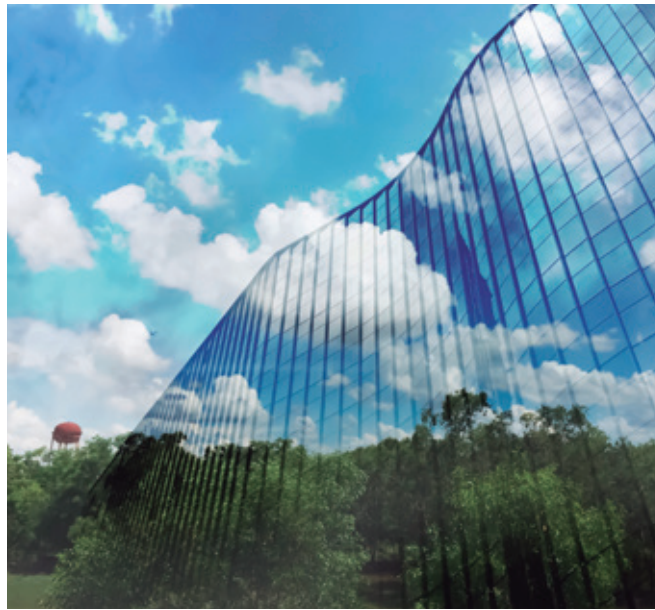
Durante el ejercicio 2019, se ha seguido apostando por la internacionalización del Grupo. Desarrollar la actividad en mercados fuera de España es un objetivo del Plan Estratégico Transforma 2020, que se ha ido cumpliendo durante los últimos tres años mediante alianzas y acuerdos.



Todas esas alianzas se han realizado a través de Santalucía Desarrollo Internacional, plataforma del Grupo para canalizar e impulsar nuestra estrategia internacional. Actualmente el Grupo Santalucía tiene presencia en:



- **COLOMBIA**, acuerdo con Fundación Grupo Social para la distribución de seguros de Decesos y Asistencia, a través de Colmena Seguros, y para la prestación de servicios funerarios mediante el Grupo Prever.
- En **MÉXICO** se ofrecen servicios residenciales para la tercera edad en alianza con el Grupo Presidente, a través de nuestra filial Ballesol, así como servicios funerarios a través de Aeternitas Memorial.
- En **PORTUGAL** se distribuyen seguros de Decesos con Fidelidade y se prestan servicios funerarios a través de Serfun.
- En **ARGENTINA** se distribuyen seguros de Decesos a través de Santalucía Argentina.
- En **CHILE** se ha llegado a un acuerdo con Bice Vida para la distribución del seguro de Decesos.



## 2.4 CONTEXTO

ESTOS RESULTADOS LOS HA OBTENIDO EL GRUPO SANTALUCÍA EN UN CONTEXTO DE BAJOS TIPOS DE INTERÉS Y UN ENTORNO ECONÓMICO DE CRECIMIENTO, PERO CON SIGNOS DE DESACELERACIÓN.

### CONTEXTO ECONÓMICO GENERAL

El crecimiento anual a nivel global del PIB ha bajado en 2019 hasta el 2,9%, frente al 3,6% conseguido en 2018. En lo económico, 2019 ha estado condicionado por las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, más las incertidumbres del Brexit.

Estados Unidos presentó un crecimiento del 2,3% frente al 1,2% de la Eurozona. En 2019 destacaron también India con un crecimiento del 4,2% y China con un 6,1% según el FMI.

En cuanto a la inflación, sigue por debajo del objetivo marcado por los Bancos Centrales, particularmente en la Eurozona, donde cerró el año en el 1,3% interanual (1,5% en 2018).

Un año más, las autoridades monetarias han renovado sus políticas acomodaticias. La Reserva Federal de Estados Unidos reversionó las subidas de tipos de años anteriores, mientras que el Banco Central Europeo rebajó, una vez más, el tipo de referencia y recuperó el programa de compras de activos.



En este contexto general, la economía española se comportó mejor que el conjunto de la Eurozona, aunque el crecimiento español en 2019 bajó al 2% respecto al 2,4% del año anterior. Además del sector exterior, la demanda interna también ha perdido impulso. La inflación interanual fue del 0,8% en diciembre para el índice general y del 1,1% para el subyacente (excluye alimentos y energía por ser muy volátiles). En diciembre de 2018 los valores fueron 1,2% y 1,1% respectivamente.

El mercado de trabajo español continúa con su proceso de absorción de desempleo, aunque a un ritmo menor. La tasa de desempleo bajó al 13,8%, desde el 14,4% del año anterior y desde el 16,6% de 2017.

#### CONTEXTO SECTORIAL

El volumen de primas emitidas de seguro directo por las entidades aseguradoras en España ascendió en 2019 a 64.155,7 millones de euros, según los datos publicados por ICEA, lo que supone una caída del 0,4% respecto a 2018.

De ese importe, 36.632,3 millones de euros corresponden a los ramos de No Vida, lo que marca un crecimiento del 3,4% frente al 4% del ejercicio anterior. El seguro de Decesos experimentó un crecimiento del 3,9% y los seguros Multirriesgos aportaron un aumento en volumen de primas del 4%.



Los ingresos por primas del ramo de Vida descendieron en el año un 5,1%. No obstante, el ahorro gestionado en productos de seguro de vida, medido a través del volumen de provisiones técnicas, aumentó un 3,3%.

La composición del negocio entre Vida Ahorro y Vida Riesgo es de 82% y 18% respectivamente, a cierre de 2019.

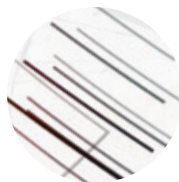




0 3  
0 3

MODELO DE  
NEGOCIO Y  
*Estrategia*

0 3  
0 3



MODELO DE NEGOCIO	36
ESTRATEGIA. PLAN TRANSFORMA 2020	46
PERSPECTIVAS DE FUTURO Y RETOS. LA NORMALIZACIÓN	51





## 3.1 MODELO DE NEGOCIO

### 3.1.1 PILARES DEL MODELO DE NEGOCIO

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO SURGE DE LA MISIÓN Y FUNDAMENTO DE LA COMPAÑÍA, QUE ES EL ESPÍRITU Y LA FUERZA QUE NOS PERMITE ADECUARNOS A LAS NUEVAS REALIDADES QUE EMERGEN COMO CONSECUENCIA DE LOS ENORMES CAMBIOS GLOBALES, ENTRE ELLOS LA DIGITALIZACIÓN.

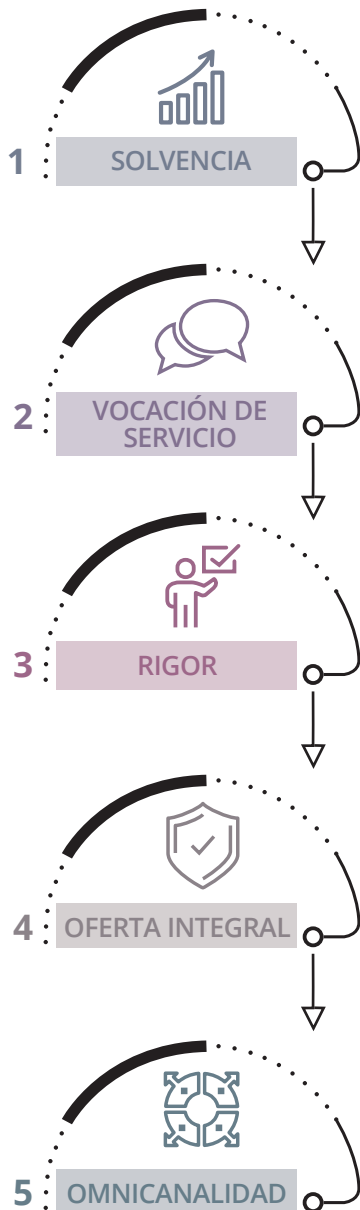
El objetivo último y fundamental de nuestro Modelo de Negocio es la creación de valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés:

- Apostamos por un crecimiento sostenible en los mercados en los que operamos, con una idea de crecimiento que trasciende los aspectos económicos y busca la generación de valor para todos los Grupos de Interés.
- Desarrollamos nuevos mercados, productos y canales como estrategia de diversificación con el fin de consolidar nuestro modelo de crecimiento y minimizar riesgos.
- Fomentamos la innovación como palanca para crear nuevos productos y servicios, así como para mejorar los procesos internos de trabajo.
- Tenemos un firme compromiso con la gestión y el control de nuestro impacto medioambiental.





EL MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO SANTALUCÍA  
SITÚA A SUS CLIENTES EN EL CENTRO DE SU ACTIVIDAD Y SE FUNDAMENTA EN 5 PILARES:



PILAR 1: SOLVENCIA

La solvencia ha sido un elemento absolutamente central en la vida y actuación de **Santalucía**. El Grupo cuenta con un Ratio de Solvencia, de acuerdo con la normativa de Solvencia II, del **194%**, 1.986 millones de fondos propios computables sobre un capital requerido de 1.024 millones de euros.

La fortaleza financiera de nuestra Compañía garantiza a sus grupos de interés la capacidad financiera necesaria para hacer frente a sus compromisos con terceros y la posibilidad de continuar desarrollando nuevas líneas de negocio con las que poder generar productos y servicios de valor añadido para la sociedad y las personas.

En 2019, la Agencia de Calificación Crediticia **FITCH** asignó a **Santalucía**, por primera vez, un rating A con perspectiva estable a su fortaleza financiera, así como un rating de emisor de largo plazo A- con perspectiva Estable. En el contexto excepcional por el impacto del COVID-19, Fitch reafirma en abril de 2020 la calificación de Fortaleza Financiera (IFS) de Santalucía, manteniéndola en "A" con perspectiva estable.



Esta calificación reconoce y refleja el sólido modelo de negocio, la firme capitalización, las métricas razonables de apalancamiento y la fuerte rentabilidad financiera. Asimismo, esa Agencia califica como moderado el riesgo asignado a las inversiones del Grupo.

Esa calificación de Fitch se une a la ya concedida a **Santalucía** por AM Best, quien en 2018 revisó al alza su calificación de fortaleza financiera (FSR) elevándola de A- (Excelente) a A (Excelente), y lo mismo hizo con la calificación crediticia de emisor a largo plazo (ICR) subiéndola de A- hasta A, ambas con perspectiva estable.

Además de la capacidad financiera, **Santalucía** cuenta en España -a cierre de 2019- con una sólida posición competitiva, al ser líder nacional en Seguros de Decesos, y la quinta Aseguradora del sector por volumen de primas en Seguros de Vida. La diversificación de la cartera de negocio (No Vida, Decesos, Vida Riesgo, Vida Ahorro, Gestión de Activos y otros negocios no aseguradores), así como la diversificación de canales de distribución, son aspectos que contribuyen también a esa fortaleza.



## PILAR 2: VOCACIÓN DE SERVICIO

La búsqueda de la excelencia está en el ADN del Grupo Santalucía, tal y como recoge nuestra Misión: prestar nuestros servicios con los niveles más altos de calidad.

Esta orientación a la excelencia de servicio es de vital importancia en un entorno como el actual, en el que la Experiencia del Cliente adquiere cada vez más relevancia hasta convertirse en un aspecto decisivo de todas las compañías de servicios. Durante 2019, todas las empresas del Grupo han redoblado sus esfuerzos para cumplir los más elevados estándares de calidad. Esos esfuerzos han sido recompensados con distintos reconocimientos. Así, por ejemplo, **Iris Assistance**, la compañía del Grupo que se encarga de la gestión de siniestros en los Ramos Patrimoniales y Decesos, renovó la certificación ISO 9001 que acredita la apuesta de la Compañía por la calidad y la satisfacción del cliente. De forma similar, **Accepta**, compañía especializada en servicios de Contact Center, y **Ballesol**, empresa del grupo líder en el sector residencial para mayores, renovaron la certificación de calidad ISO 9001. Esta norma es la herramienta de gestión de calidad más reconocida en el mundo.

Por su parte, la compañía funeraria del Grupo, **Albia**, consiguió ser la primera empresa del sector en recibir las certificaciones ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad



y UNE-EN 15017:2006 de servicios funerarios a nivel nacional, logro que ocurrió en los primeros meses de 2020. Esos reconocimientos avalan la aplicación de las mejores prácticas, reconocen la madurez y eficacia de nuestro sistema de gestión, y garantizan la implementación de los criterios más exigentes de calidad y alto desempeño en todos los procedimientos.

Las certificaciones de calidad conseguidas por las empresas de **Santalucía** reflejan su firme voluntad de buscar siempre la excelencia en su atención al cliente priorizando siempre la mejora continua. Todas nuestras empresas sitúan al cliente en el centro de sus decisiones, actuaciones y operaciones.



### PILAR 3: RIGOR

El **Grupo Santalucía** cuenta con todos los mecanismos internos de supervisión y control que son necesarios para una gestión sana y prudente, garantizando el cumplimiento de las normas y estándares aseguradores y reforzando el rigor técnico y actuarial en todos los niveles de gestión de la Aseguradora. Este rigor técnico es garantía de futuro de la actividad, asegura un servicio de calidad y permite disponer de los recursos necesarios para la ejecución de nuevos proyectos.

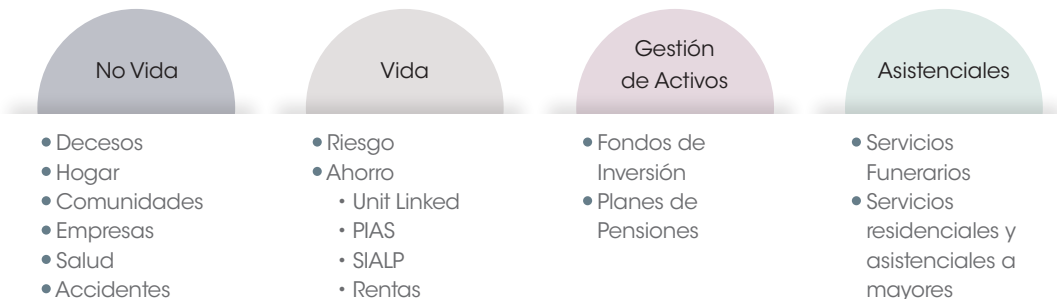


Ese rigor va más allá de los límites y exigencias puramente técnicas. Forma parte del modelo de negocio del Grupo Santalucía y también del espíritu de la Compañía, que aplica en todo momento los estándares de rigor ético más exigentes para cumplir adecuadamente con los compromisos adquiridos con sus grupos de interés.



#### PILAR 4: OFERTA INTEGRAL

Somos proactivos en la generación de soluciones que permitan satisfacer las necesidades de protección de las sociedades en las que el Grupo Santalucía opera. Por eso, hemos desarrollado una oferta integral coherente con esta filosofía que recoge las contribuciones de las distintas líneas de negocio del Grupo: Aseguradora, Asistencial y de Gestión de Activos.





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

- 
- |   |  |
|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>● El Grupo Santalucía, a través de Santalucía Desarrollo Internacional, entra en el negocio funerario de México mediante la adquisición de una participación significativa de Aeternitas Memorial, como primer paso para desarrollar allí una red de prestación de servicios funerarios.</li></ul> |
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>● Alianza con Bice Vida en Chile, para la distribución del primer seguro de decesos en ese país, así como para la gestión de la prestación de los servicios asociados a dicho seguro.</li></ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>● Santalucía y Eurocaja Rural mantienen un acuerdo para la distribución de seguros. Eurocaja Rural distribuye los seguros de Santalucía en toda su red comercial, que cubre Castilla-La Mancha, Madrid, y las provincias de Ávila, Alicante y Valencia.</li></ul>                                  |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Desde 2015 Santalucía mantiene un acuerdo de colaboración con EVO Banco, por el que se convierte en proveedor exclusivo de seguros para los clientes del Banco en seis categorías de productos de alto valor añadido: Hogar, Vida Riesgo, Decesos, Accidentes, Salud y Dental.</li></ul>         |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 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.</li></ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Estamos también presentes en Colombia, donde operamos de la mano de Fundación Social, nuestro socio global en el país, a través de su Aseguradora (Colmena Seguros) y de su Entidad financiera (Banco Caja Social).</li></ul>  |
-





- Desde 2015 operamos en México, en el segmento de Mayores, a través de **Ballesol**, en alianza con el **Grupo Presidente**. A finales de 2016 se inauguró la residencia de personas mayores Ballesol Querétaro, ubicada en esa ciudad.



- Alianza con Movistar para ofrecer a sus clientes del servicio Movistar Fusión la posibilidad de contratar seguros de Hogar —con las coberturas más completas: incendio, daños por agua, daños por robo o vandalismo, roturas, etc.— como un servicio añadido más.



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



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



- Alianza con Sanitas para el desarrollo conjunto de pólizas de seguro de salud, con la finalidad de ofrecer una amplia gama de coberturas y servicios aseguradores adecuados a las necesidades de los clientes, fortaleciendo así la relación existente entre ambos grupos desde hace varios años.



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



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





## PILAR 5: OMNISCANALIDAD

El Grupo Santalucía cuenta con una amplia red de canales de distribución que permite a sus clientes acceder, como quieran y cuando quieran, a la amplia gama de soluciones de protección que ofrece la Compañía.

### CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

#### AGENCIAS Y MEDIADORES:

Distribuimos los productos del negocio asegurador y de gestión de activos a través de una amplia red de más de **2.500 Agencias y Mediadores**, que ofrecen un servicio personalizado a sus clientes en toda España. Este canal constituye una de las principales redes de comercialización del mercado asegurador español.

#### CORREDORES:

Contamos con más de **1.000 corredores** profesionales de seguros que ofrecen nuestra amplia gama de soluciones de Vida, Ahorro e Inversión basadas en el asesoramiento personalizado.

#### BANCA SEGUROS:

Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco y EuroCaja Rural 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.

#### CANAL DIRECTO:

Número de usuarios nuevos en la web: **1.491.797**



Con este modelo de negocio seguiremos trabajando en:

- 01** Continuar con el proceso de transformación para consolidar y mejorar el posicionamiento estratégico del Grupo en un entorno marcado por la irrupción de nuevas realidades digitales que nos exigen adaptar nuestros comportamientos y modos de trabajo.
- 02** Profundizar en la política de Crecimiento Eficiente como garantía para seguir generando valor a los distintos Grupos de Interés, afianzando un modelo de negocio sólido y sostenible a largo plazo. Eso pasa necesariamente, en primer lugar, por la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos y, después, por conseguir una creciente eficiencia operativa en todos nuestros procesos. La eficiencia será la clave para el éxito de las empresas en el nuevo entorno digital.
- 03** Continuar con la prospección de nuevas oportunidades dentro y fuera de nuestras fronteras con el fin de impulsar nuestra diversificación geográfica, de negocio y encontrar nuevas fuentes de crecimiento.



## 3.2 ESTRATEGIA. PLAN TRANSFORMA 2020

ACTUALMENTE, LA ESTRATEGIA DEL GRUPO VIENE MARCADA POR EL PLAN TRANSFORMA 2020, QUE HA SIDO EL CATALIZADOR DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS INDIVIDUALES DE CADA UNA DE NUESTRAS EMPRESAS.

El Plan Estratégico Transforma 2020 está estructurado en 3 grandes pilares que han marcado la pauta de actuación de los últimos años:

### **PILAR 1:**

**RENOVAR LA APUESTA POR EL NEGOCIO PRINCIPAL.**

Las actuaciones desarrolladas en este pilar estratégico han ido encaminadas a promover un crecimiento rentable y sostenible mediante la ampliación de la oferta de productos y garantías con el fin de llegar a nuevos segmentos de clientes e incorporar a nuestra oferta nuevas propuestas de valor coherentes con los avances que se están produciendo en los diferentes ámbitos.

Dentro de este pilar se han conseguido logros importantes. Durante el ejercicio 2019 se ha dado un impulso a la definición



de nuevas propuestas de valor que cristalizarán en 2020, con la incorporación de coberturas y garantías innovadoras. Por ejemplo, en los Seguros de Hogar de Santalucía se ha incluido una garantía de protección de pagos para cumplir con el compromiso de estar cerca de nuestros clientes y velar por su bienestar, especialmente en las situaciones de mayor dificultad.

En este pilar se han desarrollado también proyectos de soporte a la comercialización para adaptar esos procesos a la nueva realidad digital, incluyendo nuevas herramientas y procesos como la contratación a través de tablets o la firma digital, entre otros.

**PILAR 2:**

**CREAR NUEVOS  
MOTORES DE  
CRECIMIENTO.**

El Plan Estratégico Transforma 2020 considera al canal banca-seguros como nuevo motor de crecimiento e instrumento para fortalecer la estrategia de diversificación y acceso a nuevos segmentos de clientes. Durante 2019 se ha continuado trabajando en el desarrollo de este canal.

A principios de 2019, **Santalucía** y Eurocaja Rural comunicaron su convenio de cooperación comercial para que Eurocaja Rural distribuyese nuestros seguros a todos sus socios y clientes.



También en 2019, **Santalucía** alcanzó un acuerdo con Movistar en el que se ofrece a los clientes de Movistar Fusión la posibilidad de contratar seguros de Hogar —con las coberturas más completas: incendio, daños por agua, daños por robo o vandalismo, roturas, etc.— como un servicio añadido más.

Dentro del negocio de Vida y Pensiones, que cuenta con un Plan Estratégico propio, durante 2019 se ha continuado trabajando en el Modelo de Asesoramiento de Ahorro, consolidando herramientas de asesoramiento en Pensiones y el lanzamiento de nuevos productos asociados al ciclo de vida del cliente.

En el marco de este pilar hemos continuado consolidando la entrada en nuevos mercados internacionales como Colombia, México, Chile y Portugal a través de **Santalucía Desarrollo Internacional**.

De esta forma vamos consiguiendo una diversificación en líneas de negocio, en canales y mercados, lo que se traduce en un crecimiento más eficiente y sostenible y que pueda generar así más valor para todos nuestros grupos de interés.



**PILAR 3:**

**DOTAR A  
SANTALUCÍA  
DE CAPACIDADES  
PARA COMPETIR  
EN EL NUEVO  
ENTORNO.**

Para competir con éxito en el entorno digital es necesario sofisticar la gestión del negocio, digitalizando la operativa, incorporando capacidades de Advanced Analytics a lo largo del ciclo de vida del cliente, reforzando la cultura de ejecución y focalización en resultados.

En el marco de este pilar estratégico se han llevado a cabo distintas iniciativas transformacionales, como la de "Soporte a la Mediación" o "Contrata sin Cortes"<sup>(1)</sup>, que han ayudado a reducir los tiempos medios de contratación.

Uno de los aspectos más destacables dentro de este pilar ha sido la aprobación del Plan Director de Transformación Digital que dotará al Grupo de las capacidades necesarias para competir en el entorno digital. El Plan consta de diez programas transformacionales que se desarrollarán durante los próximos años.

Esas iniciativas impactan directamente en la renovación cultural y organizativa que busca conseguir una mayor velocidad de ejecución y poner foco en resultados.

(1) Herramienta que apuesta por un proceso único, sin cortes ni papeles, de tal manera que la comunicación no se interrumpe ni se altera por el cambio de canal, garantizando de esta forma la misma experiencia de cliente a través de todos los canales de contratación





Precisamente por ello, para acelerar la renovación cultural y organizativa, se han puesto en marcha en 2019 distintas iniciativas: el Modelo de Comportamientos, la nueva Sistemática de Trabajo por Proyectos, el Teletrabajo y Flexibilidad Laboral.

Otro hito alcanzado en el ejercicio 2019 ha sido la definición del **Plan Director de Personas**. El Grupo Santalucía es consciente de que las personas son la clave en todo el proceso de digitalización. Este Plan aborda la transformación desde el punto de vista de las personas y tiene como objetivo prioritario dotar a los empleados de las herramientas necesarias para afrontar con éxito su recorrido profesional y permitir al Grupo impulsar el talento y las actitudes y capacidades necesarias para una exitosa transformación.





### 3.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO Y RETOS. LA NORMALIZACIÓN

EN EL MOMENTO DE REDACTAR ESTE INFORME SE HA PRODUCIDO LA PANDEMIA DEL COVID-19, CON FUERTES REPERCUSIONES SOBRE LA ECONOMÍA NACIONAL E INTERNACIONAL.

En sus perspectivas económicas para 2020, el Fondo Monetario Internacional pronosticó en enero de este año un repunte del crecimiento mundial del 3,3% anual, mientras la cifra de consenso para el crecimiento de España era del 1,6%.

Tras la preocupante crisis sanitaria del Covid-19, esas estimaciones han quedado pulverizadas, dado el fuerte impacto que el coronavirus ha tenido y puede seguir teniendo sobre la economía española, europea y mundial.

Estamos en medio de un entorno nunca visto, lleno de incertidumbres. Con seguridad, 2020 traerá un escenario muy distinto a los pronosticados.



Nuestro Grupo puede apoyarse en un sólido modelo de negocio y en su solvencia financiera para responder a las circunstancias que se presenten y para adecuarse a las nuevas necesidades de **protección, prevención y previsión** que surjan, siendo fieles siempre a nuestra vocación: la protección de nuestros asegurados y la excelencia en el servicio.

Probablemente, el principal reto al que tendremos que hacer frente durante 2020 sea lograr una salida eficiente a la paralización que se ha producido en muchas de las actividades económicas, así como la reconstrucción y reparación de los daños causados por esta crisis inesperada. Nuestra posición de solvencia y nuestras fortalezas son los apoyos con los que contamos para hacer frente a una situación tan excepcional.

Muchos expertos afirman que esta pandemia nos llevará a lo que se ha denominado una nueva normalidad. En esa normalización, los hábitos y comportamientos de los clientes se modificarán y tendremos que ser capaces de interpretar esos cambios para ofrecerles las soluciones adecuadas:



- Como especialistas en **PROTECCIÓN FAMILIAR, AHORRO Y ENVEJECIMIENTO** trabajaremos para cubrir las nuevas necesidades que ya están surgiendo como consecuencia de la pandemia.



- Continuaremos consolidando nuestro proceso de transformación. Los avances en robótica, inteligencia artificial, etc. nos plantean el reto de reformular constantemente las respuestas a las nuevas situaciones.



- El confinamiento que ha impulsado el uso masivo e intensivo de los canales digitales tendrá como consecuencia que los clientes aumentarán su demanda de más integración de los canales digitales y físicos. Exigirán una verdadera experiencia de omnicanalidad que les permita pasar fácilmente de un canal a otro, del físico al digital, lo que ya no es una tendencia, sino una realidad que va a determinar las decisiones de los clientes.



- Trabajaremos para consolidar y avanzar en las **nuevas formas de trabajo**, que no se agotan con el teletrabajo. Vamos a asistir a una verdadera revolución en las formas de trabajar, que vendrán determinadas por una exigencia creciente de más eficiencia y compromiso.



0 4  
0 4

## EVOLUCIÓN de los Negocios

0 4  
0 4



NEGOCIO ASEGURADOR	56
NEGOCIO ASISTENCIAL	62
NEGOCIO GESTIÓN DE ACTIVOS	64
OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	66



## 4.1 NEGOCIO ASEGURADOR

EL SECTOR ASEGURADOR CONSIGUIÓ EN 2019 UN VOLUMEN DE PRIMAS DE 64.155,7 MILLONES, UN 0,4% MENOS QUE EN EL EJERCICIO ANTERIOR.

### EL SECTOR ASEGURADOR ESPAÑOL EN 2019



Analizando la facturación del sector por ramos, No Vida alcanzó los 36.632,3 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 3,4% respecto a 2018. Este segmento engloba cuatro líneas de negocio: Automóviles, Multirriesgos, Salud y Resto de No Vida, en el que está incluido Decesos.



La facturación de Resto No Vida llegó en 2019 a 8.881,4 millones. El ramo de Decesos representa el 27,7% del total de las primas del Resto de No Vida con un volumen de primas de 2.459,7 millones de euros, un 3,9% más que en el ejercicio anterior.

Los Seguros Multirriesgo alcanzaron los 7.521,2 millones de euros en volumen de primas frente a los 7.234,3 registrados el año anterior, lo que significa un crecimiento del 4%.



El Grupo Santalucía mantiene su liderazgo en el Seguro de Decesos y Asistencia.



En el ramo de Vida, el sector sufrió un descenso del 5,1% en primas frente ejercicio anterior. Las provisiones técnicas aumentaron un 3,3% hasta alcanzar los 194.786,4 millones de euros. A cierre de 2019, la distribución entre Vida Ahorro y Vida Riesgo era del 82% y 18% respectivamente. En Vida Riesgo, el volumen de primas alcanzado se situó en 4.865,3 millones de euros y en Seguros de Ahorro llegó a 22.658,1 millones de euros.

#### PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGURADOR DEL GRUPO SANTALUCÍA

En magnitudes consolidadas, las primas imputadas a 31 de diciembre de 2019 del Grupo Santalucía alcanzaron los 2.431,8 millones de euros. Las primas imputadas del negocio de No Vida alcanzaron los 1.206,1 millones, lo que representa un 49,6% del total, mientras que en Vida el volumen de primas imputadas se situó en 1.225,7 millones, que representan un 50,4% del total.

En 2019, el Grupo Santalucía se ha mantenido entre los 10 principales Grupos Aseguradores españoles, con una cuota de mercado del 3,83%, según datos publicados por ICEA.



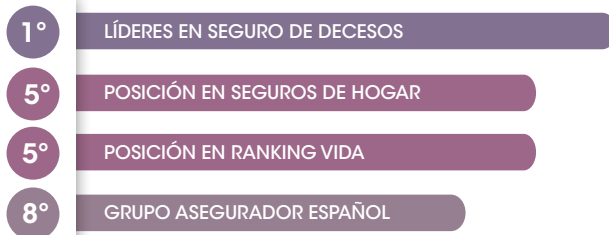
▼  
Más de 7 millones de  
Asegurados confían en el  
Grupo Santalucía.



PRIMAS SEGURO DIRECTO.

FUENTE ICEA (INFORMACIÓN AGREGADA DE LAS PRINCIPALES  
ASEGURADORAS DEL GRUPO)

<b>SANTALUCÍA</b>	<b>2.455.707.648 €</b>
Santalucía	1.407.370.793 €
Unicorp Vida	872.420.536 €
Santalucía Vida y Pensiones	153.721.331 €
Pelayo Vida	16.117.152 €
SOS	6.077.834 €





#### 4.1.1 SEGUROS DE VIDA

El Grupo Santalucía se consolidó en 2019 como el 5º Grupo Asegurador español en el Ramo de Vida, según el ranking de ICEA.

La evolución del Negocio de Vida durante 2019 ha estado muy marcada por el entorno de bajos tipos de interés que estamos viviendo en los últimos años, lo que ha lastrado la evolución de las primas de Vida Ahorro. La distribución en el Grupo entre Vida Ahorro y Vida Riesgo es de 87,6% y 12,4%, respectivamente.

Los productos de Vida Riesgo crecieron en el Grupo un 4,1% respecto al ejercicio anterior, crecimiento superior al del Sector Asegurador, que fue de un 3,1%.

A cierre de 2019, las provisiones del Seguro de Vida del Grupo han crecido, respecto al ejercicio anterior, un 4%, alcanzando un volumen de 6.438 millones de euros.

En 2019 se ha puesto en marcha el Plan Estratégico del Negocio Vida y Pensiones, basado en una estrategia que sitúa al cliente y a las personas en el centro. El Plan presenta una visión global del Negocio, define nuestra propuesta de valor y la hoja de ruta a seguir en los próximos años.

**6.438**  
Millones de Euros  
Provisiones de Vida



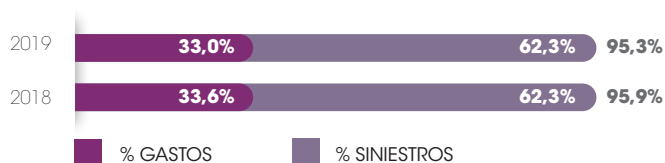
#### 4.1.2 SEGUROS DE NO VIDA

Las primas imputadas en No Vida ascendieron a 1.206,1 millones de euros, con un crecimiento del 3,9% respecto a 2018.

Las primas de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 72,4% de las primas devengadas agregadas del seguro directo de No Vida del Grupo Santalucía.

El 23,3% de estas primas corresponden a Multirriesgos y el 4,3% restante al resto de ramos de No vida, principalmente Salud y Accidentes.

La evolución del negocio de No Vida en 2019 se ha caracterizado por el crecimiento en primas, la reducción de la siniestralidad y la contención de los gastos técnicos, lo que ha llevado a una reducción del Ratio Combinado desde el 95,9% del ejercicio anterior al 95,3% del actual.





El ratio combinado del ramo No Vida se ha reducido en 2019 hasta el 95,3%

Estas son algunas de las principales cifras de los Seguros de No Vida del Grupo durante el ejercicio 2019:



Santalucía sigue siendo líder en los ramos de Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2019 se han atendido 92.041 siniestros de Decesos y Asistencia, lo que supone una reducción del 2,1% respecto al ejercicio anterior.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, Santalucía ocupa la quinta posición del ranking, con una cuota de mercado del 5,2% y con más de un millón de hogares asegurados. Durante 2019 se han atendido 843.852 siniestros de Hogar. A principios de 2019, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) reconoció el Seguro de Hogar de Santalucía como el mejor del mercado<sup>1</sup>.

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



## 4.2 NEGOCIO ASISTENCIAL

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

### 4.2.1 BALLE SOL



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

En 2019 Ballesol alcanzó un acuerdo para el desarrollo de centros residenciales en Colombia con FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL. Esta operación es un paso más en el proceso de internacionalización tanto del Grupo Santalucía como de Ballesol, quien ya había iniciado su internacionalización en México desde el año 2015. En México ofrece servicios residenciales para la Tercera Edad en alianza con el Grupo Presidente.

BALLE SOL gestiona más de 7.400 plazas residenciales, distribuidas en más de 50 Centros en España y México. En 2019 se abrieron en España dos nuevos Centros Residenciales en Bilbao y Reus.





#### 4.2.2 ALBIA



Albia es un grupo líder en la prestación de servicios funerarios. Su misión es servir y atender a las familias en el difícil momento de despedir a sus seres queridos, y lo hace de forma altamente profesional y emocionalmente excelente. Atiende más de 40.000 servicios anuales y cada año recibe en sus instalaciones a más de 6 millones de personas.

Albia ofrece tranquilidad a las familias y dispone de un sistema de medición de la calidad percibida que estandariza los procesos de trabajo, sigue una metodología propia y respeta estrictos códigos deontológicos.

El grado de satisfacción de los clientes se mide valorando, a través del NPS (*Net Promote Score*), su predisposición a recomendar nuestros servicios a familiares y amigos. Podemos decir con satisfacción que, tras más de 30.000 evaluaciones, el grado de satisfacción de las familias se ha situado por encima del 80% en 2019, cuando la cifra media del sector está en el 74,7%. Estos resultados son el fruto de una revisión constante de todos los componentes de la prestación funeraria y de la implantación de unos rigurosos Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNTs), controlados y supervisados por un equipo de profesionales impulsores que controlan una implementación efectiva.



## 4.3 NEGOCIO GESTIÓN DE ACTIVOS

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA SOCIEDAD GESTORA DEL GRUPO SANTALUCÍA.



En 2019 ha gestionado más de 1.700 millones de euros en Fondos de Inversión y más de 3.000 millones de patrimonio en Planes de Pensiones. La Gestora ofrece además arquitectura abierta a sus clientes, a través del servicio de Gestión Discrecional de Carteras (GDC) y

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

En 2019 Santalucía AM ha lanzado una plataforma online que permite que el cliente particular contrate directamente los productos y servicios que ofrece dicha plataforma. El objetivo es ofrecer una experiencia 100% digital y directa a los clientes.





Utilizando esta plataforma los clientes pueden darse de alta, contratar nuevos productos y hacer seguimiento de sus inversiones de una forma ágil, segura y totalmente online.

SANTALUCÍA AM cuenta con Fondos que han sido incluidos en 2019 entre los mejores de España:

---

SANTALUCÍA  
IBÉRICO  
ACCIONES F.I.

- Mejor Fondo Renta Variable española a 3 años, según datos de INVERCO.

---

SANTALUCÍA  
ESPABOLSA F.I.

- Mejor Fondo de Renta Variable española a 10 y 15 años.

---

SANTALUCÍA  
EUROBOLSA

- Se sitúa en el top 5 de los mejores Fondos de Renta Variable zona euro.
- 

Tres de los Fondos de Renta Variable cuentan con 5 estrellas, la máxima puntuación que otorga Morningstar: Santalucía Eurobolsa, Santalucía Ibérico Acciones y Santalucía Espabolsa.



## 4.4 OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

---

### 4.5.1 IRIS ASSISTANCE



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

Asimismo, dispone de una red de más de 200 Agentes de Asistencia distribuidos por todo el territorio nacional y dedicados, en exclusiva, a la gestión y asesoramiento presencial en los siniestros y servicios de Decesos. En 2019 se gestionaron 92.041 siniestros de Decesos y Asistencia.

Por otra parte, cuenta con una red de más de 1.800 empresas multigremio que le permiten gestionar más de 900.000 expedientes de siniestros patrimoniales.



#### 4.4.2 ACCEPTA SERVICIOS INTEGRALES



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

Durante 2019, Accepta ha efectuado más de seis millones de interacciones con clientes. Y ha recibido el Premio Platinum Contact Center Awards a la Mejor Experiencia de Clientes en Seguros por el programa de identificación del cliente por Biometría de Voz.





0 5  
0 5

EL FACTOR  
CONFIANZA:  
*Negocio Responsable*

0 5  
0 5



GESTIÓN DE RIESGOS Y NEGOCIO RESPONSABLE	70
MARCO ÉTICO	72
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD: ESTRATEGIA DE RSC	77
COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES	92
COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS	98
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	117
CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	123

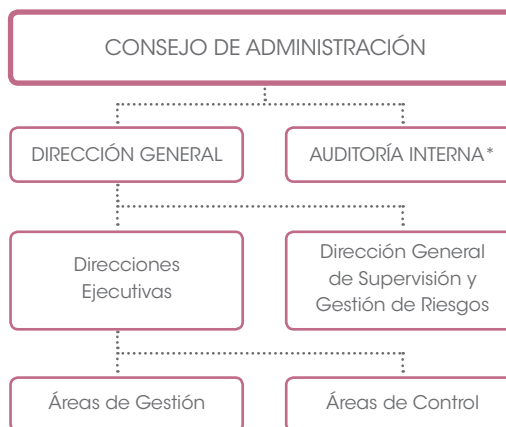


## 5.1 GESTIÓN DE RIESGOS Y NEGOCIO RESPONSABLE

PARA DESARROLLAR UN NEGOCIO RESPONSABLE ES NECESARIO CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS QUE FIJE LOS PRINCIPIOS Y REGULE EL FUNCIONAMIENTO TRANSPARENTE DE LAS SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO.

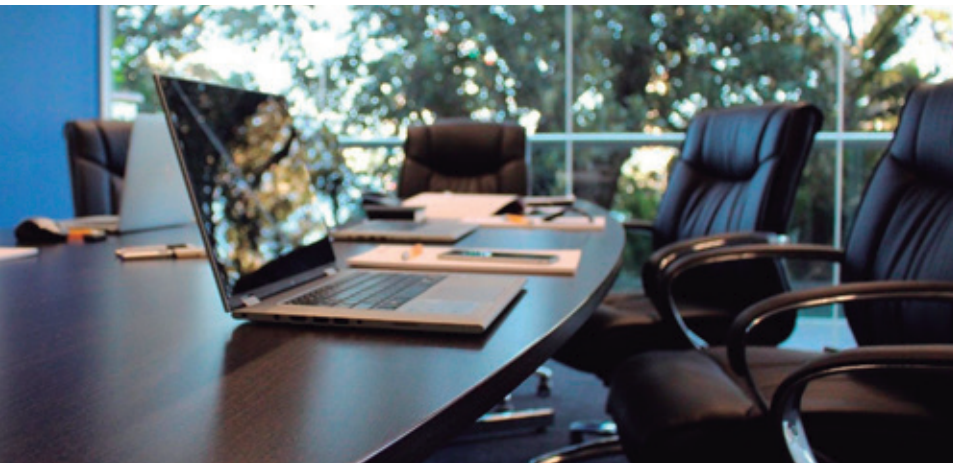
La estructura organizativa del Grupo Santalucía está diseñada para el logro de sus objetivos y asegurar una adecuada gestión, supervisión y control de sus actividades y procesos.

El Consejo de Administración es el órgano último de supervisión del Grupo.



\*Incluyendo las funciones de la Comisión de Auditoría y Control.





El sistema de control interno del Grupo Santalucía está compuesto por tres líneas de defensa que garantizan que los riesgos se gestionen y supervisen de forma eficiente:

**1<sup>ª</sup>**  
LÍNEA  
DE DEFENSA

Compuesta por las funciones operacionales. Cada Área/Departamento es responsable de poner en práctica la gestión de sus riesgos y controles internos.

**2<sup>ª</sup>**  
LÍNEA  
DE DEFENSA

La forman la Función Actuarial, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento, todas ellas coordinadas por la Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de control establecidos.

**3<sup>ª</sup>**  
LÍNEA  
DE DEFENSA

Está constituida por la Función de Auditoría Interna. En un marco de independencia y objetividad, sobre ella recae la responsabilidad de aportar unos niveles determinados de supervisión y aseguramiento, y también la de asesorar sobre temas de buen gobierno y procesos de la organización.

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





## 5.2 MARCO ÉTICO

SANTALUCÍA CUENTA CON UN CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA  
QUE RECOGE LAS REGLAS, PRINCIPIOS Y VALORES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO  
PARA TODAS LAS PERSONAS DEL GRUPO

Durante 2019 hemos continuado adaptando el Código Ético y de Conducta a la creciente estructura del Grupo. A cierre de 2019, el 95% de la plantilla de las empresas del Grupo Santalucía se encuentran adheridas al Código Ético y de Conducta.

Este Código está a disposición de todos los empleados en el Portal de Comunicación Corporativo

y publicado también en la web del Grupo.

Como aplicación de la diligencia debida se ha adaptado el Modelo de Prevención Penal a la estructura del Grupo Santalucía, lo que se ha hecho con el fin de crear un único sistema de prevención penal que sea aplicable a todas las Sociedades del Grupo.

Este nuevo modelo de prevención penal permite a Santalucía, como entidad matriz, aumentar el control sobre los riesgos penales que pudieran derivarse de la comisión de ilícitos penales por parte de otras Sociedades del Grupo. Para ello se ha redactado la Política de Prevención Penal, que ha sido aprobada por el Consejo de Administración.



A cierre de 2019, el 51% de los empleados de las sociedades del **Grupo** se habían adherido a la Política de Prevención Penal de **Santalucía**, un proceso que continuará hasta incluir al 100% de las entidades del **Grupo**.

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

### 5.2.1 COMITÉ ÉTICO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

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

Ese Comité depende, jerárquica y funcionalmente, del Consejo de Administración de **Santalucía**, y a él reporta directamente sobre sus actividades. Es un órgano colegiado que



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

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

- Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Prevención Penal de **Santalucía**, velando para que todos los miembros de la Empresa y de las Entidades adheridas a la Política de Prevención Penal, así como los Socios de negocio, tengan acceso a las normas de la Compañía para la prevención de delitos.
- Identificar las obligaciones de cumplimiento penal, manteniéndolas actualizadas y difundiéndolas a los miembros de la Empresa.
- Identificar y gestionar los Riesgos Penales, analizándolos y valorándolos con el fin de priorizar las acciones y la asignación de recursos para su prevención, detección y gestión.
- Impulsar ciclos de sensibilización y formación que permitan a los miembros de la Compañía disponer del conocimiento y competencias necesarias para asumir sus responsabilidades en cuanto a prevención, detección y gestión de Riesgos Penales.



- Asesorar no sólo al Consejo de Administración, sino también a cualquier otro miembro de la Organización que necesite el apoyo del Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales.
- Realizar los Reportes necesarios a la Comisión de Auditoría y Control -que, a su vez, reporta al Consejo de Administración- sobre los resultados derivados de la operativa del Sistema de Gestión de Riesgos Penales.
- Gestionar la eficacia del canal de denuncias o de los medios de Reporte como instrumento de captación de información sobre conductas ilícitas.
- Custodiar no sólo la información de los pilares del Sistema de Gestión de Prevención Penal, sino también la documentación derivada de su ejecución.
- Medir el desempeño del Sistema de Gestión de Prevención Penal de la Compañía mediante indicadores, vigilando que todos sus elementos operen de manera correcta y promoviendo además su revisión y mejora continua.



### 5.2.2 EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD

El negocio asegurador del **Grupo Santalucía** cuenta con una política de aptitud y honorabilidad que garantiza que las personas que dirigen de manera efectiva, o desempeñan puestos fundamentales, poseen las cualidades necesarias para ejercer correctamente sus funciones.

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 adaptación de las necesidades laborales de la empresa.







## 5.3 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD: ESTRATEGIA DE RSC

EN EL GRUPO SANTALUCÍA QUEREMOS CONTRIBUIR A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD MEJOR PARA TODOS. ASÍ ENTENDEMOS NUESTRA RSC

Para lograrlo, desarrollamos nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa “Comprometidos con el Entorno”, que es la hoja de ruta que fija los objetivos y compromisos con los principales grupos de interés y con el planeta.

Este marco de acción está alineado con el Plan Estratégico de la Compañía y actúa sobre aquellos colectivos que son claves para el Grupo, como las personas mayores y los jóvenes.



## COMPROMETIDOS CON EL ENTORNO.

### LOS CUATRO EJES DE ACCIÓN Y LOS NUEVE COMPROMISOS CLAVE



#### ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Impulsamos el aprendizaje y la adquisición de nuevas experiencias de las personas mayores con el propósito de rediseñar la vida adulta mediante proyectos de inclusión, participación y seguridad.

- Contribuir a reducir la brecha digital de los mayores y la desigualdad de las personas en el acceso o conocimiento de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer herramientas y recursos para promover la salud y la seguridad de las personas mayores.

#### CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Desarrollamos una acción social participativa junto a nuestros empleados y clientes con proyectos de impacto social e integración sociolaboral.

- Fomentar la participación de los empleados y clientes en la definición de las iniciativas sociales que impulsamos.
- Potenciar las alianzas de valor para llevar a cabo proyectos sociales de relevancia para las personas, su salud y bienestar.

#### NEGOCIO RESPONSABLE

Desarrollamos nuestra actividad de forma responsable, fomentando el respeto al medioambiente.

- Reducir el impacto ambiental de las empresas del Grupo mediante la medición de la huella de carbono y el compromiso con el cambio climático.
- Lenguaje claro en materia de seguros, en los procesos y entre las personas de la Compañía.
- Fortalecer la conciliación y diversidad en la visión empresarial y su gestión.

#### HABILIDADES PARA EL FUTURO

Apoyamos la educación y formación de los jóvenes para su integración en el desarrollo de nuestras sociedades.

- Favorecer la educación financiera y la divulgación de una cultura de ahorro sostenible entre niños y jóvenes.
- Apoyar proyectos que aborden los retos sociales de las nuevas generaciones.





### EJES TRANSVERSALES

Además de estos cuatro ejes, el Plan de RSC cuenta con dos herramientas para potenciar el impacto de todas nuestras acciones responsables:

#### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO:

La participación y dedicación de nuestros empleados es una pieza clave de la RSC del Grupo Santalucía, que nos demuestran que hacen suyos los compromisos de protección y cuidado de la Compañía. Su implicación en las actividades de voluntariado nos permite apoyar el desarrollo de las comunidades de nuestro entorno. En 2019, más de 200 trabajadores del Grupo han participado, aportando su tiempo y esfuerzo, en 28 actividades de voluntariado para apoyar a 12 entidades sociales diferentes.

#### INSTITUTO SANTALUCÍA:

Es nuestra plataforma de investigación y divulgación y tiene como objetivo poner a disposición de la ciudadanía instrumentos y soluciones que les permitan tomar decisiones financieras informadas y responsables.

## 5.3.1 PRINCIPALES RESULTADOS POR EJES DEL PLAN Y PROYECTOS

Destacamos las principales acciones impulsadas a través del Plan "Comprometidos con el Entorno" en 2019.

#### ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Para impulsar el envejecimiento activo y saludable, así como el aprendizaje y formación de las personas mayores, en 2019 organizamos distintas actividades:



Talleres para superar la brecha digital y promover la alfabetización digital entre nuestros clientes senior, en colaboración con la Asociación ADITEC.



Talleres de primeros auxilios, técnicas de movilización y hábitos saludables con empleados jubilados y familiares mayores de nuestros empleados, junto a Cruz Roja.

500 ejemplares de la Guía  
impresos y distribuidos



Juan Manuel Rueda, Director General de Personas, Organización y Comunicación del Grupo Santalucía. Emma Marín, Directora Corporativa de Comunicación y RSC de Santalucía; Manuel Martínez, Director General del Imserso; y Cheles Cantabrana, Presidenta de CEAFA.

**CONTRIBUIMOS  
AL BIENESTAR  
DE LAS  
PERSONAS  
CON ALZHEIMER**

En nuestra apuesta por mejorar las condiciones de vida de las personas ante el reto del envejecimiento de la población, desde 2018 mantenemos alianzas de trabajo a largo plazo con entidades que realizan una importante labor en este ámbito.

En 2019 publicamos, junto con la Confederación Española de Alzheimer (CEAFA), el "Programa de Estimulación para Personas con Alzheimer". Un documento basado en el uso de las Terapias No Farmacológicas como herramienta de trabajo destinada a los expertos que atienden a personas con Alzheimer y otras demencias.

Así ponemos a disposición de toda la sociedad, y en particular de los profesionales, el conocimiento que reúne CEAFA en estas terapias que permiten contribuir a la estimulación de las capacidades cognitivas y físicas de las personas enfermas.



## CONTRIBUCIÓN SOCIAL

En 2019 celebramos la VII Edición de “Tú eliges a quién ayudamos”, nuestro programa de contribución social, a través del cual son los propios empleados y colaboradores del Grupo —y desde 2016, también los clientes y seguidores en redes sociales— quienes deciden a qué entidades y proyectos se destina nuestra inversión social.

Así, más de 650 participantes decidieron en la última edición las cinco entidades ganadoras, a las que la Compañía apoyó con 55.000 €.

Además, se recibieron más de 29.300 votos a través de las redes sociales de Santalucía, que sirvieron para elegir a la entidad beneficiaria del Premio Solidario del Seguro de INESE, con el que las empresas del Sector Asegurador reconocen la labor de entidades sociales que contribuyen a un desarrollo social más justo.

ENTIDADES  
SOCIALES  
GANADORAS  
DE “TÚ ELIGES  
A QUIÉN  
AYUDAMOS”  
EN 2019



ENTIDAD GANADORA DEL PREMIO SOLIDARIO DEL SEGURO



Basándonos en las entidades y temáticas más votadas en "Tú eliges a quién ayudamos", establecemos alianzas a largo plazo con organizaciones a las que apoyamos para que puedan seguir multiplicando su impacto social y atención a quienes más lo necesitan.

En 2019 hemos establecido alianzas de colaboración con las siguientes entidades con las que colaboraremos durante 2020:

### PRINCIPALES ALIANZAS A LARGO PLAZO



- En 2019 se apoyó el proyecto de investigación del Instituto de Salud Carlos III de Madrid sobre técnicas y herramientas terapéuticas innovadoras para el tratamiento del cáncer de ovario, se otorgó una beca de estudios y se realizaron charlas de sensibilización para empleados. En 2020 se contribuirá al programa "Fenómeno Chemobrain" para mejorar las funciones cognitivas afectadas tras tratamientos oncológicos.



- Financiación del servicio de traslado de equipos médicos a los hogares de niños y jóvenes con cáncer y voluntariado en hospitales.



- Apoyo a dos grupos terapéuticos para familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer a través del programa "Cuidar al que cuida".



- Apoyo a los servicios de acompañamiento a personas mayores en situación de soledad.



- Incorporación de Santalucía como Socio Protector para impulsar la vida activa de los Senior para la promoción del talento senior emprendedor



- Creación de grupos terapéuticos en 2020 para familiares cuidadores de personas mayores dependientes y apoyo a su programa de respiro.



Además, y fuera del marco del programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos", el **Grupo Santalucía** colabora con la Fundación Orbayu en su función principal de concesión de microcréditos a los emprendedores más vulnerables de países en vías de desarrollo. Estos microcréditos se conceden sin garantías patrimoniales y a interés cero. Su importe oscila entre los 200 y los 1.000 euros, que se invierten en proyectos relacionados con la agricultura, la alimentación, la restauración y la confección. Actualmente, el índice de devolución de los microcréditos otorgados se sitúa en el 98%. Las cantidades devueltas se reinvierten en otros microcréditos o en proyectos de desarrollo local, como la construcción de un embalse para riego, una escuela, una red de aguas residuales, una biblioteca, siempre bajo petición de las comunidades que recibieron microcréditos.

## NEGOCIO RESPONSABLE

Desde el Plan de Responsabilidad Social Corporativa "Comprometidos con el Entorno" promovemos acciones y apoyamos a las áreas de la Compañía que trabajan en temas clave para el desarrollo de nuestra actividad de forma responsable, como la sostenibilidad ambiental, la igualdad o el uso de un lenguaje claro con los grupos de interés.



Con respecto al reciclaje, en 2019 se ha trabajado principalmente en:

- Campaña de sensibilización al reciclaje para los empleados de la sede de Santalucía. Señalizamos con diferentes carteles informativos los lugares disponibles para reciclar en la oficina y cómo utilizarlos correctamente. También entregamos bolsas tricolor para separar la basura en casa, con el objetivo de impulsar la concienciación. Además, lanzamos un nuevo reto a nuestros empleados enfocado a fomentar el reciclaje en la sede de Santalucía. A través de nuestra plataforma de participación e innovación Túideas, se recibieron 15 propuestas innovadoras para contribuir a mejorar y potenciar el reciclaje.

## HABILIDADES PARA EL FUTURO

Como parte del eje de acción Habilidades para el Futuro, promovemos y participamos en distintos programas de educación financiera y formación:

- Programa "El riesgo y yo", impulsado por UNESPA, para la educación financiera de jóvenes de 4º de ESO y Bachillerato. Esos talleres han contado con la participación de 11 voluntarios del Grupo Santalucía y el programa ha llegado a 2.700 alumnos.
- Talleres de formación transversal con Cruz Roja para la integración laboral de 26 jóvenes en los que han participado 22 voluntarios de la Compañía.





- Proyecto “Mirada Segura” de la Fundación Integra, en el que 12 voluntarios de Santalucía han impartido talleres de integración social y laboral a 21 mujeres víctimas de violencia de género para mejorar su empleabilidad y las oportunidades de encontrar trabajo.
- Programa “Creando Oportunidades” de la Asociación Talismán, un proyecto de formación continua y específica que busca apoyar a las personas con discapacidad intelectual y favorecer su integración social y laboral de forma efectiva. Desde Santalucía contribuimos en todas las fases del proyecto, en la gestión, coordinación y acompañamiento de las personas en los talleres y en el fomento de su bienestar y desarrollo.
- Participación de directivos y empleados del Grupo en el Programa “INICIA - Valores del Empresario” de la Fundación Rafael del Pino para la sensibilización de jóvenes estudiantes en valores clave para su futuro profesional.





Más de 480 empleados participaron en la identificación de los ODS prioritarios para el Grupo Santalucía



### 5.3.2 INTEGRACIÓN DE LA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En nuestro compromiso con el entorno es clave vincular nuestro desempeño con la contribución al logro de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para abordar los retos globales.

En 2019 hemos ampliado el análisis de los ODS al Grupo Santalucía, como conjunto consolidado de empresas, con mayor capacidad de impacto positivo.

Para integrar los ODS en la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo, se llevó a cabo un proceso colaborativo en el que, además de analizar la información de negocio y estrategia de nuestras distintas empresas, se contó con la participación, a través de una encuesta, de más de 480 empleados y se entrevistó a directivos de las principales empresas del Grupo.

Con todos ellos, **Santalucía** ha identificado cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios y cinco complementarios para potenciar la contribución a la sociedad y al Planeta, incidiendo en los ámbitos en los que podemos tener mayor capacidad de impacto por actividad y experiencia.

Hemos definido compromisos específicos por cada ODS y los proyectos en marcha que impactan y contribuyen a cada uno.



### ODS PRIORITARIOS

	COMPROMISO	IMPACTO EN 2019
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Contribuir al bienestar de las personas promoviendo hábitos de vida saludables y conscientes, tanto entre los empleados como en la sociedad en general</p>	<p><b>+ 840</b> Personas mayores o con Alzheimer a las que hemos apoyado con proyectos de seguridad y bienestar</p>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Garantizar la igualdad de salarios y oportunidades a las mujeres, reforzar su protección jurídica y promover el liderazgo femenino en el sector</p>	<p><b>39</b> Medidas incluidas en el II Plan de Igualdad de Santalucía, como matriz del Grupo, para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades</p>
 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Impulsar y apoyar proyectos de impacto social que generan una mayor integración y equidad entre las personas</p>	<p><b>+ 655.000 €</b> Invertidos desde 2013 en proyectos sociales a través del programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos"</p>
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Impulsar medidas contra el cambio climático y sensibilizar a los grupos de interés en este riesgo global</p>	<p><b>100%</b> Energía verde utilizada en edificios del Grupo desde 2019</p>



## ODS COMPLEMENTARIOS

	COMPROMISO	IMPACTO EN 2019
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>Promover la formación y el desarrollo de las habilidades de las personas de cara a las nuevas necesidades sociales y entornos de trabajo</p>	<p><b>5</b> Proyectos en los que participamos para la educación financiera y formación de jóvenes, personas con discapacidad y mujeres en riesgo de exclusión</p>
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p>Proteger los derechos de los trabajadores de la Compañía y de la red de colaboradores externos, así como consolidar el nivel de crecimiento solvente</p>	<p><b>86,9%</b> Contratación indefinida en 2019</p>
 <p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p>Apostar por la innovación y la transformación digital para una oferta eficiente, inclusiva y sostenible de los productos y servicios</p>	<p><b>20</b> Startups aceleradas a través de Santalucía Impulsa entre 2016 y 2019</p>
 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p>	<p>Impulsar procesos de transparencia en las empresas del Grupo, que garanticen entornos seguros para la protección de los derechos humanos y evitar prácticas corruptas</p>	<p><b>95%</b> de la plantilla de las Sociedades del Grupo están adheridas al Código Ético y de Conducta</p>
 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p>	<p>Generar intercambio de conocimiento y recursos a través de alianzas estratégicas entre organizaciones para multiplicar el impacto. Integrar en la cultura organizativa la visión de desarrollo sostenible que promueven los ODS</p>	<p><b>71.000 €</b> Invertidos en 6 alianzas con la AECC, Fundación Aladina, Grandes Amigos, Pasqual Maragall, SECOT y Cruz Roja, con quien colaboraremos en 2020</p>



Más de 280 empleados  
participantes en el Mes del  
Compromiso

### 5.3.3 MES DEL COMPROMISO 2019

En 2019, celebramos la I Edición del Mes del Compromiso, hito del **Grupo Santalucía** que integra las tradicionales Semana de la RSC y Semana de la Salud, con el objetivo de poner en valor el compromiso de la Compañía y los empleados con las necesidades sociales y ambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que el **Grupo Santalucía** impacta de forma directa.

Entre noviembre y diciembre, más de 280 empleados participaron en las 14 charlas, talleres y actividades de voluntariado orientadas a sensibilizar y potenciar distintos temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: igualdad, cambio climático, educación financiera, salud y bienestar, etc.

Durante el Mes del Compromiso tuvieron lugar mercadillos solidarios, así como un acto institucional de clausura en el que reunimos a entidades sociales, compañeros, empresas del Grupo con las que colaboramos durante todo el año como parte de nuestro compromiso con las personas y el Planeta.

Además, en este evento se reconoció a aquellas personas del **Grupo Santalucía** que han estado más comprometidas en los últimos años como voluntarios, promoviendo la participación en nuestro programa de contribución social "Tú eliges a quién ayudamos", y en las actividades del programa de salud "Cuídate más", entregándoles un bonsai como símbolo de su compromiso y de la armonía entre la Naturaleza y el ser humano.





### 5.3.4 PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS A LA RSC EN 2019



#### RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO

Santalucía se posiciona por primera vez en el Ranking de las 100 empresas más responsables elaborado por Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.

#### X EDICIÓN DE LOS PREMIOS CORRESPONSABLES

Santalucía ha sido una de las entidades finalistas de los Premios Corresponsables por su Plan de RSC "Comprometidos con el Entorno" en la categoría de Grandes Empresas.



Ceremonia de entrega de los Premios Corresponsables 2019



### 5.3.5 EL INSTITUTO SANTALUCÍA

Dentro de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, el Instituto Santalucía es una palanca de actuación fundamental.



Algunos hitos destacables en el ejercicio 2019 han sido:

- Publicación del primer libro colaborativo en Europa sobre el futuro y la Sostenibilidad de las Pensiones.
- Hemos publicado más de 240 recursos entre artículos, vídeos e infografías para ayudar a fomentar la educación financiera.
- Se ha respondido a más de 1.000 consultas de nuestros lectores.
- Nuestros seguidores en redes sociales han experimentado un crecimiento del 50% respecto a 2018, hasta superar los 6.000.
- Contamos con más de 3.000 suscriptores a nuestra Newsletter, lo que supone un crecimiento del 64% respecto al 2018.
- Hemos recibido más de 200.000 visitas a nuestras calculadoras de Pensiones y de Seguros de Vida.



## 5.4 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

EL GRUPO SANTALUCÍA TIENE COMO UN VALOR FUNDAMENTAL EL SERVICIO.  
EL GRUPO TRABAJA PARA DAR A SUS CLIENTES LAS MEJORES SOLUCIONES Y OFRECER  
UNA EXPERIENCIA CLIENTE ÚNICA.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad es la transformación digital. El Grupo Santalucía es consciente de su papel de impulsor de esta transformación digital, tanto internamente como con sus clientes, y considera que es responsabilidad suya ayudar a los clientes en esa transformación.

En 2019 se ha actuado en distintas líneas para mejorar la experiencia del cliente en cada interacción con la Compañía en todo el ciclo de vida.

Entre otras es importante destacar:

- El desarrollo de un proyecto para mejorar la experiencia del cliente

multicanal que permite emitir pólizas de Hogar de manera inmediata, gracias a la reducción de los tiempos de contratación y al uso de la firma digital. Esto permite ofrecer, a través de cualquier canal (productos, promociones, recomendaciones, etc.), soluciones atractivas, innovadoras y personalizadas.





- Con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción de nuestros clientes se ha puesto en marcha la iniciativa "Visión Única de Cliente". Esta iniciativa contempla el diseño e implementación de nuevas arquitecturas IT, que serán el soporte de nuevas plataformas analíticas y de modelos de información que permitirán integrar online la visión única de cliente en el Grupo, unificando los atributos del cliente y garantizando que la información de la que dispone sea completa, exacta y consistente, lo que dará un mejor servicio y experiencia a nuestros clientes.
- La mediación es un factor determinante en la experiencia del cliente, por eso el **Grupo Santalucía** trabaja en mejorar la experiencia del canal mediador, proporcionándoles una plataforma única de comunicación con la Compañía en la que se canalizan todas las operativas solicitadas. El objetivo es transformar el servicio ofrecido a los mediadores, facilitando la gestión multicanal y la trazabilidad de las interacciones, minimizando el papel y la duplicidad de peticiones.

En 2019, y fiel al compromiso del **Grupo Santalucía** de cubrir las necesidades de protección de nuestros clientes, hemos seguido incorporando nuevas garantías y servicios:

- **Santalucía** aumentó la protección de sus clientes de Hogar con una nueva garantía de protección de pagos.
- En los productos de Vida Riesgo de **Santalucía Vida y Pensiones** se ha incorporado un servicio de gestión de sepelios.



- **International SOS** implantó en España el primer proceso completo de PEGA para la prestación de su servicio de asistencia jurídica telefónica.
- **Iris Assistance** publicó el primer informe de “Tendencias e Innovación en el Seguro de Decesos y Servicios Funerarios” .
- **Santalucía Asset Management** ha puesto a disposición de sus clientes una plataforma para la contratación online de Fondos de Inversión.
- Se ha creado un equipo de 60 gestores especialistas en el negocio de Vida para garantizar un asesoramiento de calidad en todo el ciclo de vida del cliente. Este equipo servirá de apoyo al inicio de la comercialización de Fondos de Inversión en las Agencias de **Santalucía**.



### 5.5.1 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES: SANTALUCÍA IMPULSA

Desde el área de Innovación de **Santalucía** se crean soluciones mediante nuevos productos, procesos y servicios, con el propósito de aportar valor continuo a nuestros clientes actuales y futuros, generando riqueza y sostenibilidad para la Compañía.

Desde 2016 **Santalucía** actúa como agente facilitador de la innovación y promotor de ideas y proyectos emprendedores y lo hace a través de **Santalucía Impulsa**, un Programa de Aceleración de Startups y Emprendedores.

**Santalucía Impulsa** es un programa corporativo focalizado en el ecosistema Insurtech y especializado en startups con menos de 5 años de constitución que den soluciones al Sector Seguros. En 2019 se presentaron 97 candidaturas, se seleccionaron 10 startups y contamos con 5 proyectos en fase de aceleración. Todos esos proyectos tienen en común el uso de nuevas tecnologías que mejoren la experiencia del cliente y nuestra oferta de valor.





DATOS QUE AVALAN EL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA:



En el programa de Intraemprendimiento Santalucía Impulsa Empleados, son los propios empleados los protagonistas de la transformación de la Compañía. En 2019, dos de los proyectos presentados a este Programa están en fase de aceleración.

DATOS DEL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS:





En 2019 se han desarrollado dos proyectos:

- **PETLOVERS:** Producto para mascotas basado en un seguro que proporciona seguridad ante imprevistos, servicios de salud con veterinarios incluidos en póliza y un Marketplace con acceso único para contratar servicios y comprar productos para la mascota.
- **SENIOR CARE:** Servicio diseñado para la tranquilidad de los cuidadores de personas Senior de más de 65 años, que normalmente son los familiares, proporcionándoles seguridad y bienestar. Teleasistencia pasiva y móvil basada en IoT.

Nuestro equipo de Innovación ha recibido en 2019 importantes reconocimientos. Ha sido señalado en los premios IMm del Instituto de Mercadotecnia y Management como caso de éxito de Gestión del Cambio más disruptivo, por su búsqueda constante de innovaciones que se adelanten a las nuevas necesidades de la sociedad.

Santalucía Seguros se alzó también con uno de los galardones por Las 100 mejores ideas del año, recibido por la biometría de voz, y en el que se destacó "el ingenio de esta huella vocal que sustituye los tediosos cuestionarios de identificación (nombre, apellidos, número de póliza o DNI)".

Asimismo, en 2019 el área de Innovación del Grupo, junto con Accepta Contact Center, fueron reconocidos en los premios Platinum Contact Center Awards, Mejor Experiencia de Cliente en Seguros, que otorga anualmente la revista Contact Center, por el servicio de Biometría de Voz, por ser considerada como una de las mejores prácticas en Atención al Cliente.



## 5.5 COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

LA GESTIÓN DE PERSONAS ES UNA PRIORIDAD DEL GRUPO SANTALUCÍA.  
LAS PERSONAS HACEN POSIBLE EL DESARROLLO DEL NEGOCIO Y LA TRANSFORMACIÓN  
EN EL NUEVO CONTEXTO DE DIGITALIZACIÓN



Conscientes de la necesidad de ofrecer una respuesta al nuevo contexto de digitalización, el Grupo Santalucía ha puesto en marcha un ambicioso Plan de Transformación Digital, que supone un pilar estratégico para los próxi-

mos años y para todas las empresas del Grupo. El objetivo del Plan es dotar a la Compañía de las capacidades digitales y humanas necesarias para afrontar los retos de negocio y la transformación interna.

Este Plan Director de Transformación Digital incluye 10 programas transformacionales para los próximos cuatro años.

Estos programas se implementarán en oleadas, lo que nos permitirá adaptarnos flexiblemente a las





circunstancias de un entorno en cambio constante. El éxito de la Transformación está en movilizar a quienes van a protagonizarla: las personas que han llevado a **Santalucía** a ser lo que hoy es.



Conscientes de la importancia de las personas como activo clave para este desarrollo, en 2019 se ha diseñado un **Plan Director de Personas** que abordará la transformación desde la perspectiva de RR.HH.

El objetivo de este Plan es dotar a los empleados de las herramientas necesarias para afrontar con éxito todo el proceso de cambio y permitir a la Compañía apoyarse en el talento y las capacidades humanas que la lleven a participar activamente en la transformación del sector. El Servicio y la Cercanía a las personas han sido los ejes que han guiado el diseño de este Plan, compuesto por 6 pilares y 50 proyectos:

**6**  
PILARES

**50**  
PROYECTOS

De estos 6 pilares nacen 50 proyectos que nos ayudarán a mejorar la Experiencia Empleado del Grupo Santalucía



#### GESTIÓN DEL TALENTO

Con el objetivo de mejorar la Experiencia del Cliente (Empleado y Negocio).



#### LIDERAZGO

Un liderazgo más involucrado en la gestión de personas que cuida cada interacción porque es consciente de su impacto en la experiencia empleado.



#### MODELO DE SERVICIO

Para que RR.HH. ofrezca un servicio más eficiente y cercano a sus clientes y que fomente la escucha permanente y la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado.



#### PROPUESTA DE VALOR AL EMPLEADO

Nuevos "productos y servicios" para el empleado que posicione al Grupo Santalucía como una opción profesional más atractiva.



#### CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO

Para prestar un servicio más pagado a las necesidades del Negocio.



#### NUEVO MODELO DE ORGANIZACIÓN DE RR.HH.

Con nuevas capacidades y nuevas formas de trabajar para responder a los retos planteados por el entorno.



## 5.5.1 PRINCIPALES DATOS

A cierre de 2019, el número de empleados que trabajan en las distintas empresas del Grupo asciende a 8.036 personas, de las que un 31% son hombres y un 69% mujeres.

La distribución de la plantilla es la siguiente:

### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2019	5.573	2.463	8.036
2018	5.953	2.383	8.336

### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD

Año/Edad	< / = 30 años	31- 40 años	41- 50 años	51- 60 años	+60 años	TOTAL
2019	1.291	2.180	2.608	1.652	305	8.036
2018	1.457	2.387	2.648	1.579	265	8.336

### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2019	299	457	1.348	5.932	8.036
2018	285	479	1.266	6.306	8.336

\*Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.



El Grupo Santalucía apuesta por proporcionar un empleo estable y de calidad. El porcentaje de contratación indefinida en el ejercicio 2019 asciende al 86,9% de la plantilla, dato superior al 81,4% de 2018. La contratación indefinida a tiempo completo ha aumentado más de un 10%.

#### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO

Año/ Contrato	Indefinidos (tiempo completo)	Indefinidos (tiempo parcial)	Temporales (tiempo completo)	Temporales (tiempo parcial)	TOTAL
2019	5.812	1.169	1.008	47	8.036
2018	5.238	1.549	1.270	279	8.336

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

- **CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO.** Durante 2019 se ha contratado a 574 personas de forma indefinida a tiempo completo, de los que 369 son mujeres y 205 hombres. En conjunto, del total de contratos indefinidos a tiempo completo un 65% corresponde a mujeres y un 36% a hombres. En este tipo de contrato hay un aumento del 34% en el número de personas menores de 30 años. Si se tiene en cuenta la clasificación profesional, el mayor número de contratos indefinidos pertenecen a los roles de Administrativos y Auxiliares.



NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2019	3.707	2.105	5.812
2018	3.338	1.900	5.238

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD

Año/Edad	< / = 30 años	31- 40 años	41- 50 años	51- 60 años	+60 años	TOTAL
2019	575	1.554	2.078	1.384	221	5.812
2018	380	1.534	1.874	1.250	200	5.238

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2019	293	444	1.099	3.976	5.812
2018	276	470	947	3.545	5.238

\*Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.



- **CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO.** En 2019 los contratos temporales a tiempo completo han descendido un 20,6% como resultado de nuestra apuesta por el empleo estable y de calidad.

#### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2019	826	182	1.008
2018	1.029	241	1.270

#### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD

Año/Edad	< / = 30 años	31- 40 años	41- 50 años	51- 60 años	+60 años	TOTAL
2019	393	289	219	100	7	1.008
2018	516	320	304	120	10	1.270

#### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2019	1	5	102	900	1.008
2018	3	4	177	1.086	1.270

\*Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.





- **CONTRATOS PARCIALES.** En 2019 este tipo de contratos ha bajado un 33,5% respecto al ejercicio anterior.

**NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO**

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2019	1.040	176	1.216
2018	1.586	242	1.828

**NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD**

Año/Edad	< / = 30 años	31- 40 años	41- 50 años	51- 60 años	+60 años	TOTAL
2019	323	337	311	168	77	1.216
2018	561	533	469	209	56	1.828

**NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

Año/Rol	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2019	5	8	147	1.056	1.216
2018	6	5	142	1.675	1.828

\*Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.



## 5.5.2 TALENTO Y APRENDIZAJE

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

El **Grupo Santalucía** cuenta con un sistema de administración del aprendizaje que facilita la asignación y seguimiento de la formación tanto presencial como online, y dispone de una herramienta que promueve el aprendizaje colaborativo entre los empleados del Grupo, al ser interactiva y flexible en cuanto a contenidos, comentarios, recomendaciones, etc.

Las principales acciones y programas desarrollados en 2019 han sido:

### FORMACIÓN CORPORATIVA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES/COMPETENCIAS

APOLO	Programa transversal con el que se gestiona la formación en habilidades con contenidos de alto impacto para el Grupo. En 2019 el programa se ha centrado en el desarrollo de las habilidades de comunicación y fomento del orgullo de pertenencia. El programa está dirigido a 4.199 personas en modalidad online. A las acciones presenciales asistieron 214 personas.
CURIOSITY	Programa diseñado para potenciar competencias transversales críticas en la gestión de la Alta Dirección. En 2019 se ha centrado en "ejecutar y tomar decisiones con rapidez". En esta edición han participado 31 Directores.
GAMELEARN	Plataforma líder en gamificación y simuladores para la práctica y el aprendizaje de competencias y habilidades. Basada en una metodología de juego, en 2019 se realizaron las olimpiadas de formación en tres cursos gamificados: Gestión del Tiempo, Liderazgo y Negociación. En el reto participaron 474 personas.
PROGRAMA DE INGLÉS	En 2019, 100 personas del <b>Grupo</b> han participado en este programa, impartido con metodología online y mixta con clase telefónica. 1.087 personas han sido formadas en este programa.



Adicionalmente, y para colectivos técnicos, se han desarrollado una serie de acciones como Talento Transformador, Talento Femenino, Discovery y Mobility, orientadas al desarrollo de estos perfiles en su trayectoria profesional tanto nacional como internacional. En estos programas han participado 35 personas.

**FORMACIÓN CORPORATIVA  
EN REQUERIMIENTOS REGULATORIOS, POLÍTICOS Y HERRAMIENTAS:**

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	Durante 2019 se ha continuado con esta formación con metodología mixta, presencial y online. 1.087 personas han sido formadas en este programa.
RGPD	Se ha continuado en 2019 con este programa formativo para sensibilizar y divulgar las implicaciones de la nueva directiva, en el que han participado 1.281 personas.
CIBER SEGURIDAD	Programa formativo online para la sensibilización y divulgación del uso y riesgos de una mala gestión de dispositivos electrónicos conectados a la red. 1.696 personas se han formado en esta materia.



## FORMACIÓN CORPORATIVA EN REQUERIMIENTOS REGULATORIOS, POLÍTICOS Y HERRAMIENTAS

### BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN ENTIDADES ASEGURADORAS

Programa de dos jornadas dirigido a los Consejeros y Letrados Asesores de las empresas del Grupo. El programa facilita una mayor visión sobre el Gobierno de Empresas no cotizadas y familiares, requerimientos específicos en materia de Gobierno Corporativo para Entidades Aseguradoras/Entidades de Interés Público, Órganos de Gobierno y otras materias de alto impacto para el Grupo. El programa fue impartido por el Instituto de Consejeros-Administradores (ICA).

### RIESGOS PENALES

Programa online dirigido a conocer las responsabilidades y riesgos derivados del incumplimiento normativo. 519 personas completaron el curso.

### DIRECTIVA DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS (IDD)

Formación a través de una plataforma para la realización y certificación de los contenidos de formación inicial necesarios para el asesoramiento en la distribución de seguros según la Directiva IDD. 1.393 personas se certificaron.

### EXCEL

Programa formativo para ampliar la utilización y control de las principales funcionalidades de este programa, en el que han participado 233 personas.



Además de estos programas se han atendido las necesidades formativas de cada negocio:

- En **Santalucía** se han complementado los temas normativos y regulatorios con los de habilidades, poniendo especial atención en la formación técnica de los equipos de Tecnologías de la Información, con 93 personas y más de 2.000 horas de formación.
- En el **Grupo Albia** se han homogeneizado las prácticas de tanatoestética a través del Programa "TanatoAlbia". El programa se ha impartido a más de 500 empleados. También en este Grupo se ha lanzado "Albia se Comunica", por el que todos sus empleados tuvieron acceso a formaciones presenciales y online sobre la importancia de esta habilidad.
- En **Negocio Vida y Pensiones** destaca la formación en tecnología impartida a más de 130 personas durante 2019 con 973 horas de formación. También destaca un Programa de Formación y Reciclaje Técnico para las Áreas Actuarial y Riesgos para 29 personas y un total de 1.577 horas. Certificaciones (y renovación de las mismas) de los Certificados de Asesor Financiero (CAF) y Certificación en Información Financiera (CIF), con alcance para 75 personas y 3.016 horas formativas y formación en cumplimiento y normativa (Directiva de Distribución de Seguros, Selección de Riesgos, IFRS 17) con un alcance 139 personas, y un total de 332 horas invertidas.
- **Iris Assistance** ha enfocado sus esfuerzos en la formación a supervisores. 69 personas han realizado cursos de Liderazgo del Cambio, Creatividad y Resiliencia. Además,



dentro de la formación en Prevención de Riesgos Laborales, 154 personas han participado en el curso para una conducción segura.

Por último, cabe destacar que 288 gestores que trabajan en contacto directo con cliente tanto telefónico como presencial han recibido formación en gestión emocional.

- En **Accepta** se han desarrollado cursos como Autoverificación para 850 empleados de la División Seguros con el objetivo de que puedan autogestionar la verificación de una póliza, agilizando el trámite de alta y evitando depender de otra área para finalizar esa gestión.
- Por su parte, la formación en **Ballesol** cuenta con un alto porcentaje en horas de acciones formativas orientadas a la Seguridad y Salud Laboral que se hacen principalmente de manera presencial. Durante este año, se ha incrementado el número de horas de formación, así como el número de participantes.

Durante 2019 el **Grupo Santalucía** ha impartido un total de 367.383 horas de formación respecto a las 88.690 horas del ejercicio 2019. Este incremento se debe a la formación asociada a la Directiva de Distribución de Seguros.

#### HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/ Rol	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2019	16.204	40.183	34.204	276.792	367.383
2018	9.515	10.464	16.823	51.888	88.690

\*Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.





### 5.5.3 IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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

#### INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

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

Además, visibilizamos la discapacidad aumentando la sensibilidad hacia este colectivo entre las personas que forman parte del Grupo Santalucía.

EN EL GRUPO SANTALUCÍA  
TRABAJAN UN TOTAL DE 108 PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



## IGUALDAD

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

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

Los objetivos establecidos por la Comisión de Igualdad son:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres para poder garantizar en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingresos y de desarrollo profesional en todos los niveles.
- Establecer medidas para conseguir una representación equilibrada de la mujer en nuestra Compañía.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios.
- Establecer medidas contra el acoso sexual, el "mobbing" y la violencia de género.



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

Se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y se fomenta una mayor corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de las obligaciones familiares.

Durante 2019 hemos continuado trabajando para que todas las sociedades del **Grupo Santalucía** cuenten con Planes de Igualdad, existiendo planes vigentes para el 52,3% de la plantilla de dichas sociedades.

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

Iris Assistance, empresa del **Grupo Santalucía**, continúa con los Desayunos con la Dirección en femenino que se pusieron en marcha en 2018. El objetivo de esos desayunos es conocer mejor cuáles son las inquietudes, aspiraciones y deseos de las mujeres que trabajan en Iris.

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



### 5.5.4 BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Tras recibir **Santalucía**, empresa matriz del **Grupo**, en 2017 la certificación como empresa familiarmente responsable por la Fundación Másfamilia, se ha continuado trabajando en 2019 en el mantenimiento de dicha certificación, con cuatro nuevas medidas de conciliación:

- Permiso de paternidad: ampliación de dos semanas sobre lo establecido legalmente en cada momento hasta que se igualen los permisos.
- Excedencia de un mes sin baja: un mes de excedencia, sin baja en la Seguridad Social, por motivo personal o familiar (formación, cuidado de familiares, adopción).
- Inicio de la modalidad de Teletrabajo: para posibilitar a la plantilla trabajar desde casa.
- Reducción de jornada de un mes durante el período estival para personas con hijos de entre 3 y 12 años.
- 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.



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

En las empresas del negocio asegurador del **Grupo Santalucía** se establece como medida principal de conciliación el horario de trabajo, que es de jornada continua, con la flexibilidad además de poder elegir hora de entrada y salida dentro de los márgenes preestablecidos.

#### DESCONEXIÓN LABORAL

Para favorecer la desconexión laboral, durante 2019 **Santalucía** ha seguido con el proceso de sensibilización, que comenzó en 2018, acerca de la importancia de la desconexión laboral, destacando el uso adecuado que debe hacerse de las reuniones y la necesidad de limitar sus duraciones y horarios.

Asimismo, la Dirección de Comunicación ha impulsado el buen uso de herramientas fundamentales de trabajo como son el correo electrónico y la gestión de reuniones, todo con el fin de favorecer no sólo un uso más eficiente de esas herramientas, cosa muy importante, sino



hacer también efectiva esa desconexión laboral. Esas actividades refuerzan la voluntad del **Grupo** de desarrollar políticas que faciliten la desconexión laboral y, en consecuencia, mejoren la conciliación de la vida profesional y personal, objetivo recurrente de la Compañía y una preocupación constante de la Dirección de Comunicación.

El **Grupo Santalucía** tiene el compromiso de respetar el tiempo de descanso de todos sus empleados una vez finalizada la jornada laboral establecida, especialmente en las horas semanales de descanso y vacaciones.

#### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Durante 2019 se ha seguido con aquellas actividades que fomentan el cuidado de la salud y la prevención de los riesgos laborales como elemento clave para lograr un entorno de trabajo seguro.

- Este año se ha celebrado el Mes del Compromiso, durante el que ha habido distintas charlas, talleres y voluntariado con el objetivo de promocionar la salud de nuestros empleados y dar visibilidad a nuestro compromiso con la salud, el entorno y la sociedad. En total, se han realizado 14 actividades en las que han participado más de 280 personas del **Grupo Santalucía**, que han sido muy bien valoradas.
- Taller de Salud Femenina: se ha apostado por el empoderamiento de la mujer a través de la actividad física, para lo que hemos realizado un taller con las mujeres del **Grupo**.





## 5.6 COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

EL GRUPO SANTALUCÍA SE PREOCUPA POR SU ENTORNO MEDIOAMBIENTAL Y ES CONSCIENTE DEL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD PUEDE CAUSAR EN ÉL.

Ese compromiso con el medioambiente está formalizado en la Política Medioambiental, que es parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. El objetivo de esa política es mejorar la gestión del impacto medioambiental e identificar todas las medi-

das posibles para ser más eficientes y sostenibles.

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

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

Los impactos medioambientales relativos a emisiones se deben a:

- Consumos de combustibles líquidos o gaseosos, energía eléctrica y agua en los inmuebles de todos los negocios que gestiona el **Grupo**.
- Fuga de gases fluorados en instalaciones de climatización o refrigeración de los inmuebles.
- Consumos de combustible asociados a las flotas de vehículos utilizados en la prestación de servicios.
- Emisiones a la atmósfera por la actividad funeraria (instalaciones de incineración).

El **Grupo Santalucía** se preocupa en todo momento de establecer medidas de reducción del impacto ambiental y se esfuerza en lograr una actividad económica cada vez más sostenible y respetuosa con el medioambiente.

Durante el ejercicio 2019, las distintas empresas del **Grupo** han llevado a cabo actuaciones de mejora de la eficiencia energética. Algunas de las medidas adoptadas son éstas:

- Renovación del parque de instalaciones térmicas en edificios y centros de trabajo. Estamos sustituyendo las instalaciones existentes por otras más eficientes energéticamente.
- Sustitución de equipos de iluminación en edificios y centros de trabajo por equipos con tecnologías LED.
- Sistemas de control de iluminación en edificios mediante programación horaria y detección de presencia.
- Mejoras en sistemas de gestión centralizada de instalaciones de edificios, todas ellas encaminadas a optimizar el rendimiento de los equipos de producción térmica.
- Actuaciones de mejora en aislamiento de fachadas y carpinterías exteriores.
- Sustitución de instalaciones de incineración de gasóleo/propano por sistemas de gas natural más eficientes.



- Montaje de bombas de alta eficiencia para distribución de frío y calor.
- Optimización de la hidráulica mediante el bombeo de caudal variable.
- Instalación de calderas de condensación.

PRINCIPALES CONSUMOS DEL GRUPO SANTALUCÍA:

		2019	2018	Δ	Δ%
Electricidad	k Wh	35.859.955	36.888.096	-1.028.141	-2,79 %
Gas Natural	k Wh	36.193.956	39.380.905	-3.186.949	-8,09 %
Gasóleo C	L	193.959	211.523	-17.564	-8,30 %
Gasóleo B*	L	1.763	1.763	0	0,00 %
Propano	Kg	328.334	329.952	-1.618	-0,49 %
Biomasa	k Wh	380.766	399.687	-18.921	-4,73 %
Gasolina Vehículos	L	24.632	12.239	12.393	101,26 %
Gasóleo Vehículos	L	1.025.433	828.424	197.009	23,78 %

\*Grupos electrógenos.



### CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

En 2019 hemos obtenido certificaciones BREEAM, que posibilitan conocer el grado de sostenibilidad ambiental de las edificaciones, para dos de los edificios del Grupo (Madrid IRIS y Londres Moorgate), con la calificación de "Muy bueno" y "Bueno", respectivamente.

En 2019, Iris Assistance, sociedad que ofrece servicio de gestión de siniestros de seguros en los ramos de Patrimoniales y de Decesos, mantiene la certificación ISO 9001 obtenida en 2018, y que acredita su apuesta por la calidad y la satisfacción del cliente, así como 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.

Por su parte, **Accepta Servicios Integrales**, compañía especializada en servicios de gestión de relaciones con clientes y Contact Center del **Grupo Santalucía**, mantiene, a cierre de 2019, la certificación de calidad ISO 9001 por parte de AENOR, por su excelencia en el servicio, la mejora continua en la atención a sus clientes, ya sean actuales o potenciales.

**Ballesol** dispone también de certificación ISO 9001 por parte de Bureau Veritas. Hay que mencionar asimismo la compensación del 100% de los 20.430 kgCO<sub>2</sub> emitidos en nuestros viajes a través de una empresa de vehículo de transporte con conductor (VTC), en el proyecto Madre de Dios de la selva amazónica del Perú.



**ECONOMÍA  
CIRCULAR Y  
PREVENCIÓN  
Y GESTIÓN DE  
RESIDUOS**

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

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

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

- Destrucción de documentos confidenciales por una empresa autorizada para su 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.
- Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.
- Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

En cuando a medidas de prevención y reciclaje asociadas al servicio funerario, se ofrece a los clientes la posibilidad de disponer, entre otras opciones, de urnas y féretros realizados con materiales biodegradables. En lo que respecta a las instalaciones, se están utilizando hornos cada vez más eficientes y con menores niveles de emisión.

En los centros de trabajo del **Grupo Santalucía**, se han subcontratado proveedores de servicios de distribución del sector restauración, a quienes se les encarga también la gestión de los desechos alimenticios.





### BUENAS PRÁCTICAS DE SANTALUCÍA EN EL INFORME PACTO MUNDIAL

Pacto Mundial publica un Informe Anual sobre la contribución de las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

En 2019, el informe destaca dos buenas prácticas de Santalucía:



#### ODS 7, ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Santalucía se compromete, entre abril de 2019 y marzo de 2020, a que el 100% de la energía eléctrica que se consuma será energía verde generada a partir de fuentes renovables y de cogeneración de alta eficiencia.



#### ODS 14, VIDA SUBMARINA

Santalucía se ha comprometido en 2019 a la reducción del consumo de plásticos de un solo uso. Para ello se han sustituido los vasos de plástico de las fuentes de agua por otros de papel desechable en gran parte de sus empresas y de las agencias de sus Sociedades de Mediación, y los bidones de agua han sido sustituidos por fuentes de agua filtrada en la sede central.







## 5.7 CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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



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



### RELACIÓN CON PROVEEDORES

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

En el ejercicio 2019 se ha fijado una nueva **Política Corporativa de Compras**, centrada en el compromiso con la transparencia y que exige una serie de estándares básicos que respeten la igualdad de oportunidades en la selección de proveedores, así como la transparencia en las negociaciones con ellos.

Los proveedores siguen un proceso de homologación que consiste en el registro de información en la plataforma de compras. Los proveedores dan su conformidad al cumplimiento del Código Ético y de Conducta del **Grupo Santalucía** y definen los aspectos éticos implantados para sus grupos de interés, e indican si disponen de una política de respeto a los Derechos Humanos, tanto en su empresa como por parte de sus propios proveedores.

Como reconocimiento a las buenas prácticas sociales y ambientales, en 2019 se ha celebrado un acto de homenaje a las entidades y colaboradores que llevan un año compartiendo con nosotros ese compromiso y responsabilidad con el desarrollo sostenible.

0 6  
0 6

CUENTAS ANUALES  
CONSOLIDADAS  
*Grupo Santalucía*

0 6  
0 6



BALANCE CONSOLIDADO	126
CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	131

## 6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31/12/2019

ACTIVO	31/12/2019	31/12/2018
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	633.775.279,84	459.794.130,49
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	19.836.746,76	23.944.602,18
I. Instrumentos de patrimonio	581.926,34	1.418.556,42
II. Valores representativos de deuda	2.350.376,00	6.399.429,00
III. Derivados	1.868.831,05	1.231.362,91
IV. Otros	15.035.613,37	14.895.253,85
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	1.347.210.478,95	1.129.748.109,18
I. Instrumentos de patrimonio	1.264.277,73	3.060.884,83
II. Valores representativos de deuda	72.779.938,70	35.372.562,31
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv. cta. tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.273.123.756,02	1.091.279.339,31
V. Otros	42.506,50	35.322,73
A-4) Activos financieros disponibles para venta	8.778.928.040,06	8.165.990.267,04
I. Instrumentos de patrimonio	1.269.772.907,54	1.185.602.874,89
II. Valores representativos de deuda	7.389.021.023,08	6.872.523.829,33
III. Inv. cta. tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	120.134.109,44	107.863.562,82
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	952.680.606,99	940.031.888,55
I. Valores representativos de deuda	254.349.022,00	264.732.157,93
II. Préstamos	27.693.878,71	34.601.554,63
1. Anticipos sobre pólizas	25.855.683,85	24.625.854,84
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	82.579,35	7.998.324,07
3. Préstamos a otras partes vinculadas	1.755.615,51	1.977.375,72
III. Depósitos en entidades de crédito	1.427.135,78	2.456.746,68
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	1.001.182,26	876.551,01
V. Créditos por operaciones de seguro directo	553.740.677,10	526.157.769,85
1. Tomadores de seguro	548.723.959,00	519.502.029,04
2. Mediadores	5.016.718,10	6.655.740,81
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	12.503.702,24	11.255.274,93
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	3.793.171,78	4.331.000,59
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	98.171.837,12	95.620.832,93
1. Créditos con las Administraciones Públicas	3.831.420,51	4.523.669,09
2. Resto de créditos	94.340.416,61	91.097.163,84

Datos en euros



ACTIVO	31/12/2019	31/12/2018
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	0,00	0,00
A-7) Derivados de cobertura	0,00	0,00
<b>A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas</b>	<b>37.949.191,50</b>	<b>37.216.034,32</b>
I. Provisión para primas no consumidas	13.155.645,05	12.454.516,82
II. Provisión de seguros de vida	4.736.399,46	4.659.402,81
III. Provisión para prestaciones	18.321.776,74	18.431.974,40
IV. Otras provisiones técnicas	1.735.370,25	1.670.140,29
<b>A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias</b>	<b>484.052.252,68</b>	<b>524.855.186,96</b>
I. Inmovilizado material	281.423.595,62	322.414.219,73
II. Inversiones inmobiliarias	202.628.657,06	202.440.967,23
<b>A-10) Inmovilizado intangible</b>	<b>340.447.840,84</b>	<b>361.694.208,29</b>
I. Fondo de comercio	151.047.521,56	156.666.651,01
1. Fondo de comercio de consolidación	137.009.458,83	141.071.099,27
2. Otros	14.038.062,73	15.595.551,74
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	1.260.806,32	1.681.072,51
III. Otro activo intangible	188.139.512,96	203.346.484,77
<b>A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia</b>	<b>54.969.405,90</b>	<b>50.097.377,51</b>
I. Entidades Asociadas	14.193.346,52	17.266.575,55
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	40.776.059,38	32.830.801,96
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
<b>A-12) Activos fiscales</b>	<b>155.367.756,98</b>	<b>149.443.795,36</b>
I. Activos por impuesto corriente	8.822.072,29	10.975.827,38
II. Activos por impuesto diferido	146.545.684,69	138.467.967,98
<b>A-13) Otros activos</b>	<b>247.242.691,85</b>	<b>244.624.494,12</b>
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal	0,00	0,00
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición	12.400.000,00	14.000.000,00
III. Periodificaciones	231.445.357,66	226.816.145,88
IV. Resto de activos	3.397.334,19	3.808.348,24
<b>A-14) Activos mantenidos para venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIVO</b>	<b>13.052.460.292,35</b>	<b>12.087.440.094,00</b>

Datos en euros

PASIVO	31/12/2019	31/12/2018
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	27.027.012,71	22.794.464,09
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	0,00	0,00
<b>A-3) Débitos y partidas a pagar</b>	<b>792.998.761,06</b>	<b>733.977.132,13</b>
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	5.489.285,50	5.334.523,22
III. Deudas por operaciones de seguro	251.566.968,78	233.035.215,26
1.- Deudas con asegurados	3.035.848,80	1.225.975,82
2.- Deudas con mediadores	10.097.938,72	10.571.970,58
3.- Deudas condicionadas	238.433.181,26	221.237.268,86
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	5.617.287,05	4.537.516,47
V. Deudas por operaciones de coaseguro	120.134,57	868.838,02
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	362.687.506,98	324.522.247,39
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	137.517.578,18	135.678.791,77
1.-Deudas con las Administraciones públicas	20.140.572,15	22.282.993,81
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	0,00	3.896.760,98
3.-Resto de otras deudas	117.377.006,03	109.499.036,98
<b>A-4) Derivados de cobertura</b>	<b>621.767,83</b>	<b>125.828,27</b>
<b>A-5) Provisiones técnicas</b>	<b>9.487.701.622,03</b>	<b>8.999.552.852,41</b>
I.- Provisión para primas no consumidas	543.176.429,65	524.848.366,22
II.- Provisión para riesgos en curso	869.697,05	0,00
III.- Provisión de seguros de vida	6.437.961.503,88	6.189.901.520,79
1.- Provisión para primas no consumidas	47.968.176,23	46.316.531,12
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
3.- Provisión matemática	5.116.869.571,63	5.052.305.650,36
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	1.273.123.756,02	1.091.279.339,31
IV.- Provisión para prestaciones	250.717.540,86	233.943.535,04
V.- Provisión para participación en beneficios y para externos	12.286.996,08	17.567.543,18
VI.- Otras provisiones técnicas	2.242.689.454,51	2.033.291.887,18

*Datos en euros*





<b>PASIVO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>A-6) Provisiones no técnicas</b>	<b>88.168.036,48</b>	<b>97.367.961,25</b>
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	72.154.450,79	77.501.826,40
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	10.793.534,24	14.421.097,23
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	5.220.051,45	5.445.037,62
<b>A-7) Pasivos fiscales</b>	<b>283.826.254,69</b>	<b>222.595.914,09</b>
I. Pasivos por impuesto corriente	4.178.142,19	3.761.753,76
II. Pasivos por impuesto diferido	279.648.112,50	218.834.160,33
<b>A-8) Resto de pasivos</b>	<b>424.344.052,86</b>	<b>342.683.348,37</b>
I. Periodificaciones	9.846.661,66	8.155.077,69
II. Pasivos por asimetrías contables	414.310.484,10	334.487.409,64
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	186.907,09	40.861,04
<b>A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>11.104.687.507,66</b>	<b>10.419.097.500,61</b>

*Datos en euros*

PATRIMONIO NETO	31/12/2019	31/12/2018
<b>B-1) Fondos propios</b>	<b>1.494.292.491,32</b>	<b>1.402.313.818,76</b>
I. Capital o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
1. Capital escriturado o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
2. (Capital no exigido)	0,00	0,00
II. Prima de emisión	0,00	0,00
III. Reservas	1.021.472.206,05	944.291.963,52
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	3.511.266,41	3.055.328,63
3. Reserva en sociedades consolidadas	-17.742.834,20	-23.492.895,45
4. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-4.260.696,46	-2.472.561,44
5. Otras reservas	961.808.470,30	889.046.091,78
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 mutualistas	0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	117.696.158,31	102.878.972,48
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	138.222.989,65	118.644.708,96
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-20.526.831,34	-15.765.736,48
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-35.655.873,04	-35.637.117,24
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
<b>B-2) Ajustes por cambios de valor:</b>	<b>216.299.924,68</b>	<b>53.325.587,65</b>
I. Activos financieros disponibles para la venta	318.234.912,08	70.805.291,09
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-786.318,36	-771.870,17
IV. Corrección de asimetrías contables	-101.148.669,04	-16.862.512,39
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	154.679,12
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
<b>B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B-4) Socios Externos</b>	<b>237.180.368,69</b>	<b>212.703.186,98</b>
I. Ajustes por valoración	12.685.105,65	-9.952.570,05
II. Resto	224.495.263,04	222.655.757,03
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.947.772.784,69</b>	<b>1.668.342.593,39</b>
<b>TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO</b>	<b>13.052.460.292,35</b>	<b>12.087.440.094,00</b>

Datos en euros

## 6.2 CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS



SEGUROS NO VIDA	31/12/2019	31/12/2018
Primas imputadas netas de Reaseguro	1.206.094.273,64	1.160.333.559,51
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	87.295.387,39	68.155.585,17
Otros ingresos técnicos	1.256.097,73	169.117,04
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	542.290.442,73	543.343.496,26
Variación de otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	209.397.567,33	178.511.855,34
Participación en beneficios y extornos	757.915,38	756.149,06
Gastos de explotación netos	383.701.333,43	377.438.305,27
Otros gastos técnicos (+/-)	15.020.062,83	12.637.849,50
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	36.786.306,17	18.021.959,54
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA</b>	<b>106.692.130,89</b>	<b>97.948.646,75</b>

*Datos en euros*

SEGUROS DE VIDA	31/12/2019	31/12/2018
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	1.225.743.629,84	1.401.880.708,31
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	253.589.387,02	212.614.907,23
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversion	345.715.031,96	238.468.558,86
Otros ingresos técnicos	137.651,20	5.818,08
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	1.089.220.193,55	944.556.640,19
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	246.699.055,13	381.291.741,30
Participación en beneficios y extornos	<b>-2.168.324,91</b>	5.531.173,19
Gastos de explotación netos	58.603.574,16	60.339.146,09
Otros gastos técnicos	22.414.818,20	24.189.985,14
Gastos de las inversiones	92.886.828,41	82.935.423,00
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	267.817.563,82	298.568.406,42
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA</b>	<b>49.711.991,66</b>	<b>55.557.477,15</b>

*Datos en euros*

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/2019	31/12/2018
Resultado de la cuenta técnica del Seguro No Vida	106.692.130,89	97.948.646,75
Resultado de la cuenta técnica del Seguro Vida	49.711.991,66	55.557.477,15
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	46.354.369,18	24.741.952,87
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	49.993.043,10	40.595.616,24
Otros ingresos	258.625.466,79	233.713.032,22
Otros gastos	229.782.408,39	211.936.936,79
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA</b>	<b>25.204.384,48</b>	<b>5.922.432,06</b>
Resultado antes de impuestos	181.608.507,03	159.428.555,96
Impuesto sobre el beneficio	43.385.517,38	40.783.847,00
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>138.222.989,65</b>	<b>118.644.708,96</b>
RESULTADO ATRIBUIDO A LA DOMINANTE	117.696.158,31	102.878.972,48
RESULTADO ATRIBUIDO A SOCIOS EXTERNOS	20.526.831,34	15.765.736,48

*Datos en euros*



Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA - Comunicación y RSC

Diseño y Composición:

ASV Creatividad S.L.U.

Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

Déjanos tu opinión en:

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







