

INFORME ANUAL CONSOLIDADO

2024



santalucía

ÍNDICE

7

Capítulo 1 **CARTA DEL PRESIDENTE**

15

Capítulo 2 **ECOSISTEMA SANTALUCÍA**

17

EL CUIDADO COMO PROPÓSITO

27

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

29

BUEN GOBIERNO Y MARCO ÉTICO

34

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

40

PRINCIPALES MAGNITUDES E HITOS

44

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES NEGOCIOS

59

Capítulo 3 **CRECIENDO DE MANERA RESPONSABLE: ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD**

61

PLAN ESTRÁTÉGICO 100+ (2021-2024)

68

CAMINO DE UN NUEVO CICLO ESTRATÉGICO

70

SOSTENIBILIDAD

81

Capítulo 4 **CUIDAMOS DE LAS PERSONAS**

83

EL CUIDADO DE NUESTROS CLIENTES, NUESTRA PRIORIDAD

89

SANTALUCÍA ATIENDE A LOS AFECTADOS POR LA DANA

91

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y
SISTEMA DE RECLAMACIONES

92

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

95

LAS PERSONAS, EL MOTOR DE NUESTRO NEGOCIO

123

Capítulo 5 **CUIDAMOS DE NUESTRO IMPACTO**

125

IMPACTO AMBIENTAL

134

IMPACTO EN LA SOCIEDAD

145

Capítulo 6 **CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS**

146

BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2024

151

CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS
Y GANANCIAS

NUESTRAS PRINCIPALES MAGNITUDES EN 2024

VELAMOS POR NUESTRA SOLVENCIA



INGRESOS
CONSOLIDADOS

3.422

millones de euros



RATIO DE
SOLVENCIA

291%



ACTIVOS
TOTALES

13.988

millones de euros



RATING

A Fitch
AM Best

NUESTRA VOCACIÓN, LAS PERSONAS



EMPLEADOS

9.309

Empleos directos



RESIDENTES

6.541

(sin centros de día)



ASEGURADOS

7,4

millones



HOGARES

+1 millón

ESPECIALISTAS EN AHORRO



PLANES DE PENSIONES

3.596

millones de euros
de PATRIMONIO



SINIESTROS
ATENDIDOS

1.984.052



FONDOS DE INVERSIÓN

1.277

millones de euros
de PATRIMONIO



INTERACCIONES
CON CLIENTES

10.941.139



SEGUROS DE VIDA

6.173

millones de euros
de PROVISIONES

01

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

CARTA DEL PRESIDENTE

01.

CARTA DEL PRESIDENTE

ES UN PLACER PARA MÍ, PRESENTAR
ESTE INFORME ANUAL CONSOLIDADO DE **GRUPO SANTALUCÍA**,
EL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2024.

2024 ha vuelto a ser un ejercicio marcado por la geopolítica. La estabilización de la inflación, la relajación de las políticas monetarias y una cierta recuperación del comercio internacional han sido, por el lado económico, los principales elementos que han fijado la marcha de la economía mundial. Las tensiones geopolíticas han vuelto a ser fuente de incertidumbres agravadas por la llegada a Estados Unidos de una nueva administración que está poniendo en marcha medidas de fuerte calado en el orden internacional. Ante este escenario, Europa ha hecho una llamada para trabajar de forma coordinada y devolverla al lugar que le corresponde en el panorama mundial. La competitividad y la seguridad se configuran como los ejes principales de actuación.

El cambio climático volvió a ser también protagonista como lo viene siendo en los últimos años. Vimos la terrible sequía y los incendios que se produjeron en el continente americano y, en octubre, España sufrió la mayor catástrofe climática de las últimas décadas. El sur y este de la península, especialmente la Comunitat Valenciana, se vieron afectados por una DANA que causó enormes daños personales y materiales. Más de 200 fallecidos y miles de millones de euros en daños materiales. El Sector Asegurador ofreció, una vez más, una respuesta responsable, cuyo mejor exponente fue la creación de un Procedimiento Operativo Especial firmado entre el Consorcio de Compensación de Seguros y las principales aseguradoras, al que nos adherimos con el fin de agilizar las labores de peritación y reparación de los daños a los asegurados.

En nuestro Grupo adoptamos las medidas necesarias para atender a los afectados, ya fueran asegurados, colaboradores, empleados o proveedores, y pusimos a su disposición todos los medios a nuestro alcance para que pudiesen recuperar cuanto antes la necesaria normalidad.

A nivel macroeconómico, según fuentes del Fondo Monetario Internacional, la economía mundial experimentó un crecimiento del 3,3%, que se sitúa en línea de años anteriores. Estados Unidos creció un 2,8% y China un 5%.

El PIB de la Zona Euro creció un 0,9% y la economía española tuvo mayor dinamismo que la de sus países vecinos, con un aumento del PIB de un 3,2%, cifra superior a las previsiones que se manejaban al comienzo del año.

Por lo que respecta al Sector Asegurador, principal actividad de **Grupo Santalucía**, el volumen de primas de seguros experimentó en 2024 una contracción del 1,6% tras el excelente tirón del año anterior motivado por el crecimiento de Vida debido a la favorable coyuntura de tipos de interés. El negocio de No Vida cerró el año con un crecimiento del 7,8%. Los Seguros Multirriesgo de Hogar crecieron un 9,6% y el ramo de Decesos un 5,6%. El comportamiento del negocio de Vida, en especial el de ahorro, se vio condicionado por los extraordinarios crecimientos que se produjeron en 2023 como consecuencia del entorno de tipos de interés, lo que ha supuesto una corrección negativa del 13,7%.

En nuestro caso, en el negocio Asegurador, que supone el 64,0% de los ingresos del Grupo, las primas imputadas consolidadas alcanzaron los 2.190 millones de euros, de los que 1.473 millones corresponden al negocio de No Vida y 717 millones al negocio de Vida. El ramo de No Vida creció un 6,3% y Vida se contrajo un 61,4% respecto a 2023, particularmente en Ahorro por los motivos antes expuestos.

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 3.422 millones de euros. Y el beneficio después de impuestos ha sido de 233 millones.

Más allá de las cifras de este ejercicio, 2024 ha sido el año en el que hemos concluido nuestro Plan Estratégico 100+ que contemplaba el período 2021-2024. Este plan se puso en marcha después de vivir una terrible pandemia y en un entorno marcado por la incertidumbre. Visto retrospectivamente, podemos decir que ha sido una buena hoja de ruta para afianzar nuestro presente e impulsar nuestro futuro.

EL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRAS ACTUACIONES

Al inicio de este ciclo estratégico apostábamos por el crecimiento sin perder la premisa básica de situar a los clientes en el centro de todas nuestras actuaciones. En este sentido, hemos ampliado y renovado la propuesta de valor de todas las entidades del Grupo y la experiencia de cliente ha sido un aspecto esencial en el que hemos trabajado un acercamiento más inteligente y eficiente. Como resultado de estos esfuerzos, hemos cerrado 2024 con un índice de recomendación, medido por el NPS, en máximos, lo que nos ha posicionado como líderes en el ranking de entidades aseguradoras.

Han sido muchos los reconocimientos que las empresas del Grupo han recibido poniendo en valor su dedicación al cliente: **Santalucía** recibió el Premio al Mejor Proyecto Estratégico de Gestión de Feedback en los Premios Excelencia Relación con Clientes e **Iris Global** obtuvo el Premio Azul a la Innovación, el Shinning Star Award 2024, el Seal Best Partnership y la Estrella de Plata de ADECOSE que avalan el compromiso de la compañía con la excelencia y la innovación. **Ballesol** recibió el Premio SENDA 2024, por su compromiso con el impulso del bienestar, la autonomía y la dignidad de las personas mayores y en situación de dependencia. Y **Albia** volvió a ser referente en experiencia cliente con un NPS 4,5 puntos por encima de la media del sector.

En el último trimestre del año tuvo lugar el lanzamiento de la nueva plataforma de comunicación “Una vida CONTIGO”, con la que reforzamos nuestra promesa de acompañar siempre a nuestros clientes.

AMPLIFICANDO NUESTRA CAPACIDAD DE DISTRIBUCIÓN

También, en este cuatrienio, hemos amplificado nuestra capacidad de distribución como motor del crecimiento mejorando nuestra conectividad con terceros y hemos impulsado el canal digital, adaptado el canal tradicional a las nuevas realidades y desarrollado nuevas alianzas en nuevos sectores. Un gran logro de este ciclo ha sido la ampliación de nuestro negocio de Vida con la integración de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones en Unicorp Vida.

En **Santalucía** no entendemos el crecimiento, si este no lo realizamos de manera rentable y sostenible. Por eso, la eficiencia ha sido otra de las palancas fundamentales del Plan Estratégico 100+. La renovación tecnológica acometida y los procesos de automatización y digitalización que se han llevado a cabo han contribuido de manera determinante a mejorar este aspecto.

En este cuatrienio, hemos acometido el mayor programa de renovación tecnológica de nuestra historia con el conocido como Programa CORE, que ha servido como catalizador de un profundo proceso de transformación de toda la compañía. Esta renovación tecnológica nos permitirá adaptarnos de manera más ágil y personalizada a las nuevas realidades y necesidades sociales.

En la búsqueda de ese crecimiento rentable y sostenido, a lo largo de todo el ciclo, hemos mantenido y consolidado nuestra fortaleza financiera. Año tras año, las agencias de Rating han ratificado nuestra calificación crediticia. En 2024, la Agencia de Calificación Crediticia Fitch mantiene el rating A con perspectiva estable en fortaleza financiera, y AM BEST ha confirmado también la fortaleza financiera (FSR) del **Grupo Santalucía** con una "A" (Excelente).

COMPROMETIDOS CON NUESTRO IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Finalizamos este ciclo estratégico siendo también más sostenibles. El Plan de Sostenibilidad 2021-2024 ha sido otro hito importante este cuatrienio. En 2024, **Santalucía** ha sido la primera aseguradora en recibir el certificado AENOR por su Estrategia Sostenible y, se ha situado en el Top 5 de las aseguradoras más responsables en el ámbito medioambiental, social y de gobierno corporativo en España, según el ranking de MERCO. Y, **Grupo Albia** impulsó los primeros premios de Sostenibilidad de la Industria Funeraria en España y puso en marcha su primer Plan de Sostenibilidad. Actualmente el grupo asegurador cuenta con 10 productos sostenibles, superando el objetivo fijado para 2024 de tener en cartera 8 productos de estas características.

También hemos mantenido nuestro compromiso con la sociedad. Apoyamos a entidades que favorecen el bienestar social alcanzando a más de 7.000 personas beneficiadas de nuestras alianzas a largo plazo.. Junto a la Universidad Pontificia de Comillas, hemos puesto en marcha la nueva Cátedra Santalucía de Analytics for Education. En línea con nuestro compromiso con la Educación Financiera, el Instituto Santalucía ha continuado con su actividad divulgativa. En 2024 se ha obtenido un récord en visitas al espacio web, se ha relanzado el libro colaborativo "Nuevas formas de ahorrar" y se ha lanzado el concurso "Y a mí qué el dinero" dirigido a institutos y colegios. Y en 2024 hemos visto el nacimiento de nuestro Think Tank Espacio Futuro.

LAS PERSONAS EN EL **GRUPO SANTALUCÍA**

Las personas han sido, sin lugar a duda, la palanca fundamental para la consecución de estos logros. La mejora de la experiencia del empleado ha sido un foco de actuación crítico. Somos tan exigentes con los niveles de Experiencia de Empleado como con los de Experiencia de Cliente. La implantación de un modelo de voz del empleado ha permitido conocer mejor y diseñar acciones más adecuadas a sus expectativas y necesidades, lo que nos ha permitido mejorar el eNPS por encima del objetivo que nos habíamos marcado.

En 2024 hemos renovado el sello EFR, al igual que **Iris Global**, y **Santalucía** ha subido de categoría a “empresa proactiva”. **Servicios Generales Santalucía** se ha certificado también como Empresa Familiarmente Responsable. En materia de conciliación, recibimos el certificado Top Diversity Company y hemos sido reconocidos como Top Wellbeing Company. **Santalucía** e **Iris Global** renovaron su certificación como Top Employer. **Santalucía** ocupa la cuarta posición en el ranking de aseguradoras como mejores empresas para trabajar en opinión de los universitarios según Merco Talento Universitario.

Gracias a todo lo anterior, durante este ciclo estratégico 2021-2024 hemos generado más de 1.600 millones de euros de valor atribuible adicional para el conjunto del Grupo, mostrando nuestra capacidad de creación de valor sostenido.

HACIA UN NUEVO CICLO ESTRATÉGICO

Lo logrado nos sitúa en un excelente punto de partida para abordar el próximo ciclo estratégico que ha comenzado en 2025, en el que continuaremos buscando el crecimiento, la eficiencia y la generación de valor como pilares sobre los que construir nuestro futuro. Por eso, lanzamos nuestro nuevo Plan Estratégico que lleva por nombre CONTIGO2028 en coherencia con la promesa de marca que hacemos a nuestros clientes. Un Plan que se articula en tres ejes: **Más diversificados** para acelerar el crecimiento con nuevos productos, desarrollando nuevos mercados y llegando a nuevos segmentos de clientes a través de nuevos canales; **Y Más competitivos** para consolidar nuestra fortaleza financiera profundizando en nuestros programas de eficiencia y acelerando nuestro proceso de transformación financiera como fuente de generación de valor; **Y Más digitales** para atender las nuevas demandas y continuar generando valor a nuestros grupos de interés.

Así consolidaremos las capacidades generadas en planes anteriores a la vez que continuaremos impulsando nuestro profundo proceso de transformación para afrontar con éxito los retos futuros.

El nuevo plan sitúa también a las personas, sean clientes, empleados, proveedores o colaboradores, en el núcleo de nuestras actuaciones y tiene como palancas de apoyo para alcanzar los objetivos propuestos la innovación, los datos y la propia transformación.

Esta nueva hoja de ruta será la que nos guíe a través de un entorno en el que se abren muchas incógnitas: un mercado exigente en el que tendremos que ser capaces de encontrar nuestra diferenciación y un sector que está llamado a cumplir con su función social en un momento de muchas incertidumbres y pocas certezas.

Siendo fieles a nuestro propósito y nuestra esencia, a lo que somos, que es lo que nos hace diferentes, conseguiremos ser un ecosistema de referencia en el cuidado, seguridad y bienestar de las personas, que crece de manera sostenible y sitúa en el centro a todas ellas. Solo así, podremos dar respuesta a los principales desafíos de nuestra época: longevidad, cambio climático, disruptión tecnológica y volatilidad macroeconómica.

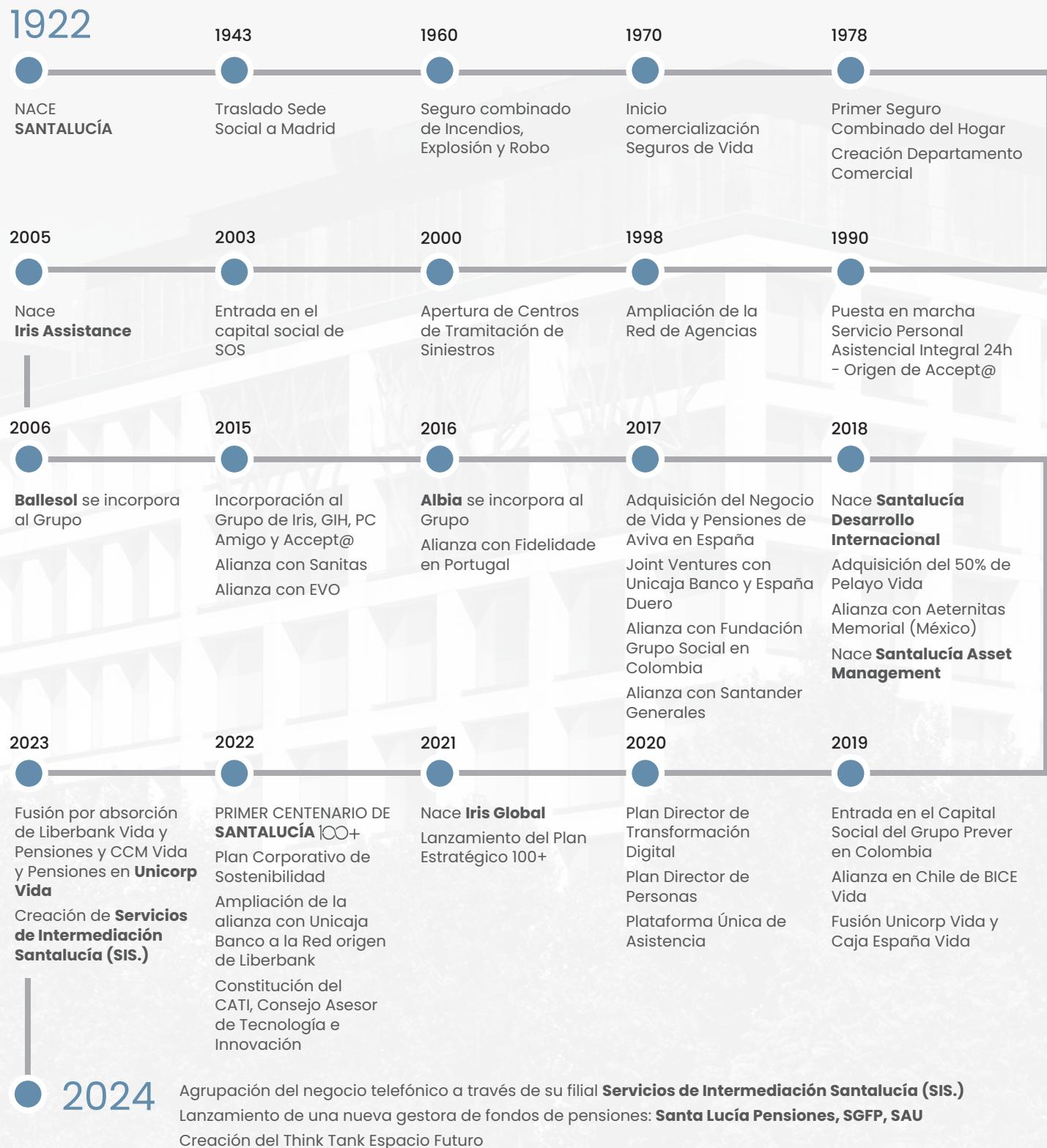
En los siguientes capítulos recogemos nuestras actuaciones y los hitos alcanzados. Una muestra de nuestro compromiso con la transparencia y prueba de nuestra forma de ser y actuar.

02

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

HISTORIA DEL GRUPO SANTALUCÍA



2.1

EL CUIDADO COMO PROPÓSITO

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

La transformación y la adaptación a las realidades de cada época ha sido una constante a lo largo de esta historia centenaria. Esta flexibilidad nos ha llevado a diversificar nuestro negocio, pero manteniéndonos siempre fieles a nuestra misión de ofrecer productos y servicios de calidad a nuestros clientes que cubran sus necesidades de protección, prevención y previsión en cada momento y aumenten su seguridad y bienestar.

El conjunto de empresas que forman parte del Grupo, que tiene como empresa matriz a **SANTA LUCÍA, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**, constituye un ecosistema especializado en la protección y el cuidado familiar. Desarrollamos actividades aseguradoras, asistenciales, de gestión de activos y de operaciones y prestación de servicios para ofrecer a los clientes soluciones integrales a sus necesidades.

En el ámbito asegurador somos el noveno grupo español por volumen de primas y líderes en Seguros de Decesos y Asistencia.

Nuestros valores reflejan nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés:



INTEGRIDAD



PROTECCIÓN



SOLVENCIA



SERVICIO



RESPONSABILIDAD



VITALIDAD

VOCACIÓN DE SERVICIO, RIGOR TÉCNICO Y FORTALEZA FINANCIERA

LA VOCACIÓN DE SERVICIO, EL RIGOR TÉCNICO Y LA FORTALEZA FINANCIERA CONSTITUYEN NUESTROS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES Y SON LA ESENCIA DE NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN.

Trabajamos permanentemente con el objetivo de prestar el mejor servicio a nuestros clientes cimentado sobre unas bases sólidas de elevados estándares de calidad, una gestión rigurosa y prudente, y la fortaleza financiera como garantía del cumplimiento de nuestros compromisos con los distintos grupos de interés.

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

El ratio de Solvencia del Grupo, de acuerdo a la normativa de Solvencia II, es del 291%.

Para cumplir con los altos niveles de servicio que nos exigimos estamos firmemente comprometidos con la gestión rigurosa y prudente, por lo que contamos con los mecanismos internos de supervisión y control necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares aplicables a cada negocio, reforzando el rigor técnico en todos los niveles de gestión.

ISO 9001	ISO 14001	UNE-EN15017	ISO 31000
			
  			    <p>OBTENIDA EN 2024</p>

UNE-19602	ISO 37301	ODS	ISO 45001
			 OBtenida en 2024

UNA OFERTA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE CUIDADO INTEGRAL

PONEMOS AL ALCANCE DE LOS CLIENTES UNA OFERTA INTEGRAL DE SOLUCIONES PARA SATISFACER SUS NECESIDADES A LO LARGO DE TODA SU VIDA.

Esta oferta recoge las contribuciones de las distintas líneas de negocio: Aseguradora, Gestión de Activos, Asistencial, y Operaciones y Prestación de Servicios.

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

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

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

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

UNA AMPLIA RED DE DISTRIBUCIÓN MULTICANAL PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD

CONTAMOS CON UNA AMPLIA RED DE CANALES Y ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN PARA FACILITAR A LOS CLIENTES EL ACCESO A NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El Negocio Asegurador cuenta con un mix de distribución en el que se integran el canal agencial, correadores, bancaseguros, el canal directo y diversos acuerdos de distribución.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

CANAL AGENCIAL Y AGENTES EXCLUSIVOS	Los productos del Negocio Asegurador y los de Gestión de Activos se distribuyen a través de más de 250 agentes con casi 500 puntos de venta, que ofrecen un servicio excelente y personalizado a los clientes en todo el territorio nacional.
CORREDORES	Trabajamos con más de 1.200 corredurías profesionales que ofrecen nuestra amplia gama de productos aseguradores, así como la gama de inversión y gestión de activos basados en un asesoramiento personalizado.
BANCASEGUROS	Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco, EuroCaja Rural, Arquia Banca, Banca Pueyo y Caja de Ingenieros permiten la distribución de productos del Negocio Asegurador utilizando la extensa y tupida red de oficinas bancarias de esas entidades por todo el territorio nacional. También contamos con acuerdos de distribución a través de distintas plataformas telefónicas con Oney y Bankinter.
CANAL DIRECTO	En 2024, 2,5 millones de usuarios han visitado nuestra web santalucia.es . Más de 100 agentes se encargan de prestar un servicio de calidad a través del canal digital.

PRINCIPALES ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

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

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

EVO BANCO	Desde 2015 mantenemos un contrato de agencia con EVO BANCO para la distribución de productos Santalucía .
SANTANDER GENERALES	Existe un acuerdo de reaseguro con Banco Santander para la cobertura del producto de Decesos a prima única que comercializa dicha entidad financiera mediante su red de oficinas.
EUROCAJA RURAL	Mantenemos con esta entidad un acuerdo para la distribución de seguros de Santalucía en toda su red comercial.
CAJA DE INGENIEROS	Desde 2022 contamos con un acuerdo de distribución en Bancaseguros para el Seguro de Decesos a prima única y prima periódica.
ARQUIA BANCA	En 2021 se alcanzó un acuerdo con Arquia Banca para la distribución de los productos de Decesos de prima única y Decesos prima periódica a través de su red de oficinas.
BANCA PUEYO	Acuerdo para la distribución de nuestro producto de Decesos a prima única en toda su red comercial.
MOVISTAR	Alianza firmada en 2021 para la distribución de Seguros de Hogar.
AEGON	Acuerdo de 2023 para comercializar el seguro de Decesos "Asistencia Familiar" a través de su red de agentes.
MURIMAR SEGUROS	Acuerdo de 2023 para la distribución del producto de Decesos prima periódica.

LA INNOVACIÓN MOTOR DE COMPETITIVIDAD

LA INNOVACIÓN CONSTITUYE UNA DE LAS PALANCAS ESTRATÉGICAS DE NUESTRO GRUPO. SANTALUCÍA IMPULSA Y EL ECOSISTEMA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ABIERTA JUEGAN UN PAPEL MUY RELEVANTE PARA SU DESARROLLO.

A través de estas herramientas buscamos colaboraciones para afrontar con éxito los importantes retos que el entorno plantea. Para lograrlo, diferentes agentes internos y externos (emprendedores, empleados, mentores, universitarios y expertos) aprenden, colaboran y trabajan en la creación de propuestas de valor futuras para el **Grupo**.

SANTALUCÍA IMPULSA STARTUPS – INSURCHALLENGERS

Programa corporativo de aceleración de proyectos innovadores especializado en Insurtech.

En 2024 se ha celebrado la VII edición en la que han participado tres startups:
Nowo.tech, TRAK y Aygloo.

SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS – INTRAEMPRENDIMIENTO

Programa corporativo de incubación de ideas innovadoras en donde el talento interno se combina con el talento emprendedor externo.

SANTALUCÍA IMPULSA UNIVERSIDADES

A través de este programa tratamos de potenciar el talento y el desarrollo universitario mediante proyectos de emprendimiento e innovación entre los estudiantes.

SANTALUCÍA IMPULSA PODCAST

Esta iniciativa trata de inspirar generando reflexión sobre las oportunidades que supone el conocimiento de las tendencias que determinarán el cambio y devenir de la sociedad y su evolución, más allá de la tecnología o de los negocios.

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

En 2024 se han publicado 9 podcast.

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL ECOSISTEMA SANTALUCÍA IMPULSA HASTA 2024



COMUNIDAD DREAMERS

La iniciativa DREAMERS de **Grupo Santalucía** busca impulsar la transformación interna a través de la innovación, conectando a los empleados con un ADN innovador que quieren compartir experiencias, participar en ecosistemas innovadores externos y aportar valor al negocio. A través de las dos ediciones lanzadas hasta 2024, la empresa busca crear una red de empleados creativos, potenciar su capacidad en el plan corporativo de innovación, fidelizar el talento interno y atraer nuevo talento, impactando directamente en las áreas estratégicas de la organización.

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

La segunda edición comenzó en octubre de 2023 y ha finalizado en junio del 2024. Hemos conseguido llegar a 474 empleados que querían formar parte de esta comunidad innovadora.

Durante el programa, los empleados seleccionados tuvieron a su disposición más de 460 horas de formación teórica y práctica aplicada a proyectos de innovación o desarrollo de perfiles creativos, entre otros.

El índice de satisfacción medio de los participantes de las ediciones finalizadas es de 3,88 sobre 4, lo que avala la calidad de las actividades formativas, las herramientas proporcionadas y la estructura general del programa.

ESPACIO FUTURO

EN 2024 NACIÓ EL NUEVO THINK TANK DEL GRUPO, **SANTALUCÍA ESPACIO FUTURO**. SU MISIÓN ES IDENTIFICAR LOS DESAFÍOS PRESENTES Y FUTUROS DE LA SOCIEDAD PARA OFRECER SOLUCIONES INNOVADORAS Y HACER QUE LA VIDA DE LAS PERSONAS SEA MÁS PLENA Y SEGURA EN TODAS LAS ETAPAS VITALES.

Espacio Futuro aporta a **Grupo Santalucía** la capacidad de anticiparse a los desafíos y así mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, empleados y ciudadanía.

¿Cómo lo hacemos?

- Explorando las cuatro principales etapas vitales: infancia, adolescencia, edad adulta y etapa senior.
- Investigando los cambios en los sistemas sociales y políticos, modelos económicos y la disruptión tecnológica.
- Identificando oportunidades y amenazas, tendencias del comportamiento humano y formulando estrategias robustas para adaptarnos al cambio.
- Abordando el trabajo desde un enfoque multidisciplinar, con expertos en áreas que van desde el medioambiente y la tecnología a la comunicación, la salud o la seguridad jurídica.
- Creando escenarios futuros basados en la investigación para verlo de manera gráfica y práctica.

Durante 2024, desde Espacio Futuro se ha trabajado con la confianza como hilo conductor. La confianza es base y motor de muchos de los grandes cambios del mundo y, por otra parte, supone un aspecto clave para un grupo asegurador como **Grupo Santalucía**. Como resultado de este trabajo se han publicado cuatro informes, uno por cada etapa de la vida (Etapa infantil, Etapa adulta y Etapa senior) y uno que aglutina todos. Están disponibles y accesibles desde la web propia del think tank: <https://www.santalucia-espaciofuturo.es/>

2.2

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

En el ejercicio 2024, **Grupo Santalucía**, fiel a su compromiso en la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, ha implementado una serie de medidas de mejora en su sistema de gobierno. En este sentido, en mayo de 2024 la Junta General de Accionistas, con el fin de seguir reforzando la diversidad de perfiles en la composición del Consejo y de sus Comisiones, nombró a Dña. M^a del Carmen Gil Marín y Dña. Ana María García Fau consejeras independientes de la Sociedad.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

Carlos Javier Álvarez Navarro

CONSEJERO DELEGADO

José Luis Díaz López

CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

María Natalia Álvarez Calvo

CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña

CONSEJERO INDEPENDIENTE

Luis Rivera Novo

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

CONSEJERO INDEPENDIENTE

Luis Alberto Mañas Antón

(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)

CONSEJERA INDEPENDIENTE

Maria del Carmen Gil Marín

CONSEJERA INDEPENDIENTE

Ana María García Fau

LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

Alejandro Pérez-Lafuente Suárez

COMITÉ EJECUTIVO

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

CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña

DIRECTOR GENERAL FINANCIERO

José Manuel Jiménez Mena

DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO

Dominique Jean Marie Uzel

DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO DE VIDA Y PENSIONES

Rodrigo Fernández-Avello García-Tuñón

DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

Rubén Muñoz Fernández

DIRECTORA GENERAL DE PERSONAS, ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Berta Durán Pérez

DIRECTOR GENERAL DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Fernando Pablo Moreno Gamazo

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



2.3

BUEN GOBIERNO Y MARCO ÉTICO

BUEN GOBIERNO

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

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

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

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

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

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

Por último, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en diciembre de 2023 se designó al **Responsable del Sistema de Información**, un órgano colegiado, habiendo sido delegadas las facultades de gestión del sistema en uno de sus miembros.

MARCO ÉTICO

SANTALUCÍA, COMO MATRIZ DEL GRUPO, CUENTA CON UN **CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA** DESDE EL AÑO 2014 EN EL QUE SE RECOGEN UN CONJUNTO DE REGLAS, PRINCIPIOS Y VALORES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA TODOS LOS EMPLEADOS QUE LO INTEGRAN O QUE COLABORAN CON ÉL.

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

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

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

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

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

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

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

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

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

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

EXIGENCIAS DE ACTITUD Y HONORABILIDAD

Adicionalmente, las compañías del Negocio Asegurador cuentan, en su marco de supervisión regulatorio, con Políticas de Aptitud y Honorabilidad, que exige contar con unas competencias mínimas tanto personales como profesionales, a fin de ejercer cargos asociados a las funciones fundamentales y de dirección efectiva.

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS

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

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

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

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

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES

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

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

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

Durante el año se realizan procedimientos periódicos de revisión, tales como comprobaciones en listas negras previa contratación de pólizas para sancionados y políticos, revisiones mensuales de alertas y perfiles de riesgo de clientes, revisando y autorizando en todo caso a los categorizados con riesgo alto. Se dispone de controles sobre la documentación solicitada a nuestros clientes del ramo de vida en aplicación de las medidas de diligencia debida.

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

En las acciones formativas que se imparten a empleados y directivos en materia de prevención penal se incluyen referencias a los delitos relacionados con la corrupción y el soborno. Esta formación va dirigida a las personas del Grupo identificadas como clave por la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

2.4

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

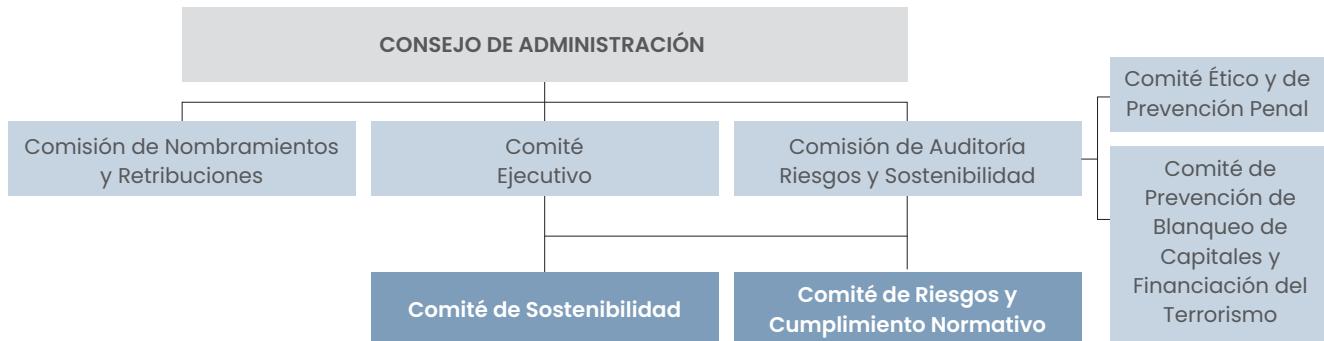
LA GESTIÓN DE RIESGOS ES UNO DE LOS PILARES EN LOS QUE DESCANSA EL SISTEMA DE GOBIERNO DE **GRUPO SANTALUCÍA**. ESTA GESTIÓN ESTABLECE PRINCIPIOS DE

ACCIÓN QUE PERMITEN REGULAR EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO Y TRANSPARENTE DE LAS SOCIEDADES QUE LO COMPONEN, GARANTIZANDO ASÍ UN CRECIMIENTO SOSTENIBLE, DIVERSIFICADO Y SOCIALMENTE RESPONSABLE.

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



ESTRUCTURA DE GOBIERNO



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

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



CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA



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



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

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

 Cuantitativo

 Cualitativo

 Cuantitativo y cualitativo

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

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

- **Cualitativamente**, dentro del sistema de control interno, cuando tienen una estrecha vinculación con los riesgos operacionales (transacciones entre empresas del Grupo, contagio, reputacionales, estratégicos).
- **Cuantitativamente**, durante el proceso de autoevaluación de los riesgos y de la solvencia (ORSA) mediante valoraciones cuantitativas de diferentes escenarios adversos (suscripción, ciberriesgos).

Dentro del marco de gestión de los riesgos no financieros, en 2024 se ha puesto el foco en la adaptación del sistema de control interno a los nuevos cambios organizativos y regulatorios en materia de tecnologías de información (DORA y Directrices de EIOPA).

Además, se han llevado a cabo acciones para realizar un análisis de materialidad de los riesgos de sostenibilidad sobre todas las masas patrimoniales del balance, y valoración de escenarios correspondientes a estos riesgos para una cuantificación más precisa.

MEDIDAS PARA ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

- Identificación y cuantificación de los riesgos de sostenibilidad.
- Adaptación operativa y metodológica de la supervisión de los riesgos para considerar los relacionados con el clima.
- Desarrollo de objetivos de inversión con criterios ASG.
- Desarrollo de productos que promuevan características ASG o que respondan a preferencias de sostenibilidad de clientes.

- Consideración de riesgos ASG en políticas que requieran actualización.
- Adaptación de la estructura de gobierno para gestionar los riesgos derivados del cambio climático.
- Análisis de doble materialidad para determinar cómo las actividades del Grupo impactan en el entorno y, a su vez, cómo influyen los factores externos en el rendimiento financiero.
- Gestión de los cambios regulatorios requeridos en materia de divulgación y transparencia.

2.5

PRINCIPALES MAGNITUDES E HITOS

LAS PRINCIPALES MAGNITUDES CUANTITATIVAS DE **GRUPO SANTALUCÍA** EN 2024 SON LAS SIGUIENTES:

RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2024	VARIACIÓN 24/23	RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
Ingresos Consolidados	3.422,3	-23,4%	Ratio combinado		
Primas imputadas consolidadas	2.190,1	-32,5%	No Vida	96,4%	87,8%
• Primas imputadas No Vida	1.473,2	6,3%	Ratio siniestralidad		
• Primas imputadas Vida	716,9	-61,4%	No Vida	61,0%	53,1%
Ingresos Financieros ¹	922,3	-2,1%	Ratio gastos No Vida	35,4%	34,7%
Ingresos Participaciones	309,9	10,6%			
Resultado Neto Atribuido	185,7	-5,5%			
BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2024	VARIACIÓN 24/23	BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2024	VARIACIÓN 24/23
Activos gestionados en Balance ²	12.025,5	-2,3%	Provisiones Técnicas Vida	6.172,8	-11,6%
Fondos Propios	2.036,0	7,1%	Provisiones de Decesos	3.227,1	7,4%
FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2024	VARIACIÓN 24/23			

¹ Incluye los ingresos asociados a Unit Linked y Pensiones

² Los activos gestionados incluyen las inversiones financieras y las inversiones inmobiliarias

PRINCIPALES HITOS 2024

FORTALEZA
FINANCIERA Y
SOLIDEZsantalucía
SEGUROS

- **FITCH** confirma la calificación de Fortaleza Financiera (IFS) de **Santalucía** como "A" con perspectiva positiva, y la de Calificación Crediticia a largo plazo como "A-", también con perspectiva positiva.
- **A.M. Best** confirma la calificación de fortaleza financiera de **Santalucía** como "A" (Excelente) y la nota de emisor a largo plazo como "a" (Excelente).

• Sigue apoyando a entidades que favorecen el bienestar social, como la Fundación Pasqual Maragall, la Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja y Tengo Hogar entre otras.

• Se une al Consorcio de Compensación de Seguros y su red de peritos para atender siniestros por la DANA.

• Junto a la Universidad Pontificia Comillas, pone en marcha la nueva Cátedra Santalucía de *Analytics for Education*.

• Presenta su *think tank*, Espacio Futuro, una apuesta para liderar los retos del mañana.

AL SERVICIO DE
LA SOCIEDADsantalucía
SEGUROS

• Rediseña su web y lanza nuevos informes sobre "Soledad no deseada", "Sistema de dependencia en España", "Preparación emocional para la jubilación" y "Situación actual de los planes de empleo", así como una "Guía para empleados de hogar".

• Potencia su presencia en Tik-Tok para acercar la educación financiera a los jóvenes.

• Firma un nuevo acuerdo con la Fundación Tengo Hogar, consolidando su compromiso con la responsabilidad social.

• Recibe el premio a la Excelencia en Innovación Tecnológica y Transformación Social en la VI edición de los Premios a la excelencia, organizados por Capital Radio.

IRIS GLOBAL

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

FOCO EN EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Consolida su posicionamiento como la aseguradora más recomendada por sus clientes de Hogar.• Lanza los Planes de Pensiones de Empleo simplificados para autónomos.• Obtiene la medalla de plata en los prestigiosos premios QORUS por su modelo de voz de cliente.• Lanza el Desafío Santalucía Seniors para inspirar sobre el significado de una longevidad positiva.• Estrena su nueva campaña de publicidad, "Una vida contigo", que refuerza su promesa de acompañar siempre a sus clientes.
	<ul style="list-style-type: none">• Recibe el reconocimiento Estrella de Plata de ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros y Reaseguros) y el SEAL Best Partnership que otorga Community of Insurance.
	<ul style="list-style-type: none">• Continúa siendo la referencia del sector, con un NPS 4,5 puntos por encima de la media. 82,91% frente a 78,5%.• Lanza nuevas iniciativas de Atención Emocional a familias como la terapia asistida con animales.• Desarrolla "Por ti, pasión por las familias", nueva sistemática comercial de asesoramiento.
	<ul style="list-style-type: none">• Destaca en el Barómetro de ADECOSE como una de las aseguradoras mejor valoradas.
ACUERDOS Y OPERACIONES DE GRUPO SANTALUCÍA	<ul style="list-style-type: none">• Agrupa su negocio telefónico a través de su filial Servicios de Intermediación Santalucía (SIS.), en la que se integran Accepta, Mediatef y Assuris.• Lanza una nueva gestora de fondos de pensiones: SANTA LUCÍA PENSIONES, SGFP, SAU• Aumenta su oferta residencial con la apertura de varios centros en Castellón, San Sebastián y México (Lomas Verdes).• Adquiere una empresa de gestión de cementerios con la entrada de la Compañía NAT en esa nueva línea de negocio.

COMPROMISO CON LOS EQUIPOS Y LAS PERSONAS	 Santalucía SEGUROS	<ul style="list-style-type: none">Renueva su sello EFR y sube de categoría a "empresa proactiva" en materia de conciliación.Se sitúa entre las 10 empresas pioneras del bienestar laboral de la última década, según Mi Empresa es Saludable (MEES), plataforma digital en España en materia de bienestar.Se posiciona como la 4ª aseguradora preferida para trabajar por los universitarios según Merco Talento Universitario.Es reconocida <i>Top Wellbeing Company 2024</i> por su programa de bienestar y salud.Recibe el certificado <i>Top Diversity Company</i>.Es la primera empresa de España que obtiene el reconocimiento AENOR en Compliance Sociolaboral.
	 Servicios Generales Santalucía	<ul style="list-style-type: none">Se certifica con el sello EFR - Empresa Familiarmente Responsable.Recibe la certificación <i>Best Woman Talent Company 2024</i> al situarse entre las 30 empresas en España con mejores prácticas en la implantación de políticas de visibilidad y promoción de la mujer.
SOSTENIBILIDAD	 BALLESOL	<ul style="list-style-type: none">Firma su III Plan de Igualdad 2024-2028.
	 Iris Global	<ul style="list-style-type: none">Reafirma su compromiso con la excelencia y las personas, renovando certificaciones clave como Top Employer y EFR.
	 Albia servicios funerarios	<ul style="list-style-type: none">Actualiza su plan de Igualdad e incluye entre otras medidas el Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, así como Protocolo para víctimas de violencia de género.
	 Santalucía SEGUROS	<ul style="list-style-type: none">Primera aseguradora que recibe el certificado AENOR por su Estrategia Sostenible.
	 Albia servicios funerarios	<ul style="list-style-type: none">Impulsa los primeros Premios de Sostenibilidad de la Industria Funeraria en España.
	 Iris Global	<ul style="list-style-type: none">Renueva sus certificaciones ISO de calidad y medio ambiente. ISO 9001 e ISO 14001.

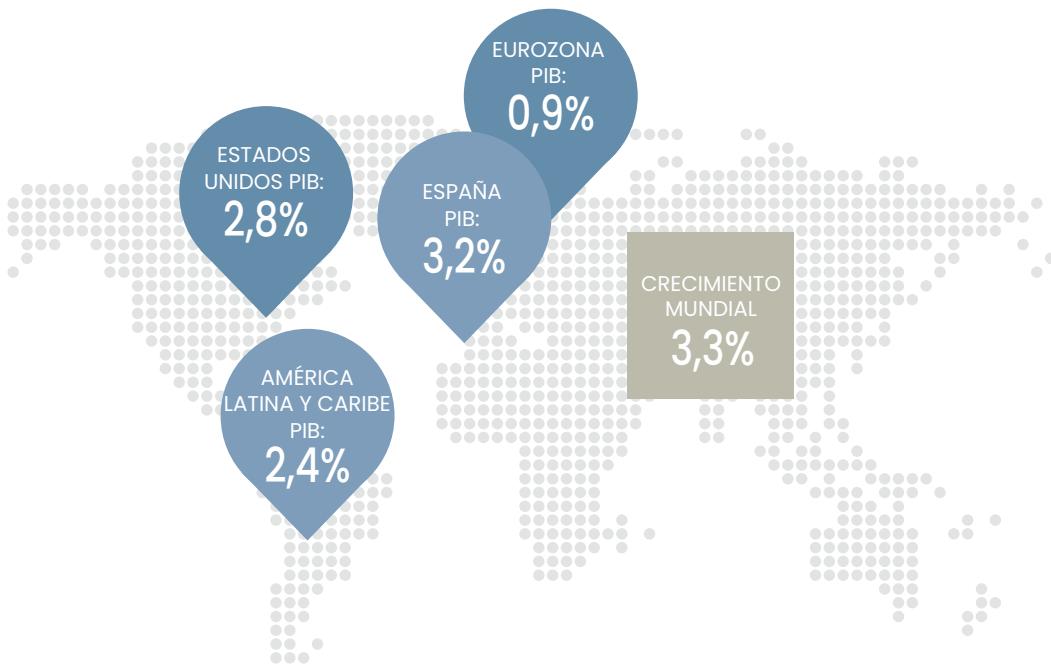
2.6

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES NEGOCIOS

2.6.1 CONTEXTO ECONÓMICO Y SECTORIAL

CUADRO MACROECONÓMICO GLOBAL 2024

Fuente: FMI abril 2025



La geopolítica volvió a ser la gran protagonista en 2024. A nivel global, la economía creció en torno al 3% según el FMI. La estabilización de la inflación en gran parte de las economías avanzadas, la relajación de las políticas monetarias y una cierta recuperación del comercio internacional han sido algunos de los factores clave que han contribuido a este crecimiento.

En concreto, en su informe de Perspectivas de Economía Mundial publicado en abril de 2025, el Fondo Monetario Internacional estima el crecimiento de la economía mundial en 2024 en un 3,3%.

En la zona euro el crecimiento en 2024 siguió siendo moderado debido a la debilidad en las exportaciones, situándose en el 0,9%. Los resultados en Alemania fueron inferiores a los de otros países de la zona euro y lastraron el crecimiento del conjunto de la eurozona. Se espera una recuperación en la zona euro hasta alcanzar el 1% en 2025 y 1,4% en 2026.

En España, según el avance del Instituto Nacional de Estadística, la economía creció un 3,2%. La demanda nacional ha sido uno de los principales soportes de este crecimiento, y en especial el consumo, tanto público como privado.

CONTEXTO SECTORIAL

EN 2024, EL VOLUMEN DE PRIMAS EMITIDAS DE SEGURO DIRECTO DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS EN ESPAÑA SE SITUÓ EN 75.147 MILLONES DE EUROS, SEGÚN LOS DATOS PUBLICADOS POR ICEA, LO QUE REPRESENTA UN DESCENSO DEL 1,6% RESPECTO A 2023.

El negocio de Vida registró un retroceso significativo del 13,7% hasta situarse en 28.796 millones de euros. No Vida creció un 7,8% hasta alcanzar los 46.350 millones de euros.

El Seguro de Decesos experimentó un crecimiento en volumen de primas del 5,6%.

El ahorro gestionado en Seguros de Vida, medido a través del volumen de provisiones técnicas, experimentó un crecimiento del 3,2% hasta situarse en los 210.400 millones de euros.

Desgraciadamente, el acontecimiento que ha marcado en gran medida el ritmo del sector ha sido la DANA que ocurrió entre el 26 de octubre y el 4 de noviembre de 2024 y afectó fundamentalmente al este y al sur de nuestro país provocando numerosos daños personales y materiales.

Una vez más, el sector asegurador respondió movilizándose para atender cuanto antes a las víctimas de uno de los acontecimientos más graves vividos en España. **Santalucía** se adhirió al acuerdo de colaboración público-privada entre el sector asegurador, a través de UNESPA, el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y el Consorcio de Compensación de Seguros, con el fin de agilizar las gestiones necesarias para la valoración y resarcimiento de los daños sufridos por los asegurados afectados por esta catástrofe natural.

2.6.2 NUESTROS NEGOCIOS EN ESPAÑA Y PRESENCIA INTERNACIONAL

EN 2024 LOS INGRESOS CONSOLIDADOS DE **GRUPO SANTALUCÍA** ASCENDIERON A 3.422,3 MILLONES DE EUROS FRENTE A LOS 4.467,6 MILLONES DEL EJERCICIO ANTERIOR.

Las primas imputadas del Negocio Asegurador representan el 64,0% del total de ingresos consolidados. Los ingresos financieros suponen el 27,0%, mientras que el 9% restante procede de los ingresos generados por las participaciones en Empresas del Grupo.

El beneficio después de impuestos en 2024 se sitúa en 233,4 millones de euros, frente a los 240,9 millones del ejercicio anterior.

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

Nuestro Grupo es uno de los principales operadores en el mercado asegurador y asistencial español, apuesta por el desarrollo corporativo del negocio como motor de crecimiento. A nivel internacional, nuestro modelo se basa en el establecimiento de acuerdos y alianzas para trasladar a otros países la propuesta de valor del Grupo en aquellas actividades en las que podemos aportar valor añadido diferencial:

- 1**
NEGOCIO
ASEGURADOR
- 2**
PRESTACIÓN
DE SERVICIOS
FUNERARIOS
- 3**
ATENCIÓN
ESPECIALIZADA
A PERSONAS
MAYORES

Con estas alianzas/acuerdos el Grupo actualmente tiene presencia en:

**PORtUGAL**

En alianza con **Fidelidade** se distribuyen seguros de Decesos y se prestan servicios funerarios a través de la sociedad Pax Julia.

MÉXICO

Se ofrecen servicios residenciales para la tercera edad en alianza con el **Grupo Presidente**, así como servicios funerarios y de cremación a través de Aeternitas Memorial. También se comercializan planes de previsión.

COLOMBIA

Se prestan servicios funerarios a través del Grupo Prever gracias al acuerdo con el **Grupo Fundación Social**. También se gestionan cementerios y se comercializan planes de previsión.

ARGENTINA

Se distribuyen Seguros Personales a través de **Santalucía Argentina**.

CHILE

Se comercializan Seguros de Decesos a través de **Bice Vida**.

2.6.3 EL NEGOCIO ASEGUADOR

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



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



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



Aseguradora especializada en Seguros de Vida.



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



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

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGUADOR

LAS PRIMAS IMPUTADAS CONSOLIDADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 ALCANZARON LOS 2.190,1 MILLONES DE EUROS, LO QUE SUPONE -32,5% RESPECTO A 2023.

Las primas imputadas del Negocio de No Vida se situaron en 2024 en 1.473,2 millones de euros, que representan el 67,3% del total. En Vida, el volumen de primas imputadas a 31 de diciembre de 2024 se sitúa en 716,9 millones de euros, que representan el 32,7% del total.

El Negocio Asegurador contribuye con un 92,0% al resultado consolidado del Grupo. A cierre

del ejercicio 2024 esta actividad registra un resultado de 214,8 millones de euros respecto a los 227,4 millones en 2023.

En el ejercicio 2024 nuestro Grupo se ha mantenido entre los 10 principales Grupos Aseguradores nacionales.

POSICIONAMIENTO:



NEGOCIO VIDA Y PENSIONES

Las primas imputadas de Vida se reducen un 61,4% respecto a 2023. Las primas devengadas agregadas de Vida Ahorro representan un 69,6% de las primas devengadas agregadas de Vida totales del Grupo, mientras que Vida Riesgo representa el 30,4% restante.

A cierre de 2024 las provisiones técnicas de Vida del Grupo alcanzaron un volumen de 6.172,8 millones de euros, lo que supone una reducción del 11,6% con respecto al ejercicio anterior.

NEGOCIO NO VIDA

Las primas imputadas del Negocio No Vida ascendieron en 2024 a 1.473,2 millones de euros. Lo que marca un crecimiento del 6,3% respecto a 2023.

Las primas devengadas de Seguro Directo de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 71,2% de las primas del Seguro Directo de No Vida del Grupo. El 24,1% de

CAPÍTULO 2 ECOSISTEMA SANTALUCÍA

las primas No Vida corresponden a Multirriesgos (Hogar, Comunidades y Empresas) y el 4,7% restante al resto de Ramos de No Vida, principalmente Salud, Accidentes y otros ramos.

El Ratio Combinado se ha situado en el 96,4% frente al 87,8% del año anterior.

Estas son algunas de las principales cifras de Negocio No Vida del **Grupo** durante el ejercicio 2024:



Santalucía ha continuado siendo líder en Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2024 se atendieron 101.174 siniestros de Decesos y Asistencia, cifra muy similar a la de 2023.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, **Santalucía** ocupa la sexta posición del ranking con más de un millón de hogares asegurados. Durante 2024 se han atendido 840.189 siniestros de Hogar, lo que supone un crecimiento de 1,6%.

2.6.4 NEGOCIO ASISTENCIAL

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



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



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

BALLESOL

Con más de 40 años de experiencia en el mercado asistencial, es líder en la prestación de servicios residenciales y asistenciales a personas mayores. Dispone de un modelo de atención integral y personalizado que ofrece servicios de alta calidad adaptados a las necesidades de cada persona en cualquier momento y situación.

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

PRINCIPALES MAGNITUDES:

INGRESOS 205 M€	EBITDA 32 M€	Nº DE EMPLEADOS 4.369	Nº DE RESIDENTES 6.541	Nº DE CENTROS RESIDENCIALES 53
---------------------------	------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	---

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMA SANTALUCÍA

En 2024 **Ballesol** ha continuado ampliando su red de centros residenciales tanto en España como en México:

1. Ballesol Castellón

Un centro que cuenta con 121 plazas y que aspira a convertirse en centro de referencia por sus cuidados de calidad y manera de promover un envejecimiento activo.

El centro está diseñado para atender todo tipo de necesidades, tanto en estancias de larga duración como en estancias temporales. Dispone de atención las 24 horas del día con acceso a los mejores profesionales de enfermería, fisioterapia, psicología, medicina, o animación sociocultural y cuenta con espacios diferenciados con Unidades de Atención a demencias avanzadas y ortogeriátricas.

La residencia está dotada de recursos tecnológicos innovadores para el diagnóstico y tratamiento de cualquier patología, y aspira a ser el primer centro especializado en Alzheimer.

2. Ballesol Easo (San Sebastián)

Ofrece un entorno seguro, cálido y con instalaciones de primer nivel, gestionado por un equipo de profesionales altamente capacitados. Sus instalaciones están pensadas para maximizar la comodidad y el bienestar. El centro cuenta con una gran variedad de opciones entre las que se incluye la terapia ocupacional, actividades recreativas y programas de ejercicio adaptado.

3. Residencia de adultos mayores en Lomas Verdes (Méjico)

Se trata de un complejo que cuenta con una superficie total de 9.531 metros cuadrados con 140 plazas. Las habitaciones del centro han sido diseñadas pensando en la comodidad y la privacidad. Cuenta con una amplia oferta de servicios para proporcionar el mayor nivel de bienestar a los residentes.

La satisfacción de residentes y familiares es una prioridad para Ballesol. En 2024 se han llevado a cabo más de 3.000 encuestas de satisfacción, tanto telefónicas como presenciales, obteniendo un elevado grado de Satisfacción Global que se ha situado en el 8,53 en una escala de 10. El índice de recomendación, medido por el NPS (Net Promote Score) se ha situado en el 47,4.

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

Además, a lo largo de 2024, ha recibido varios reconocimientos:

- **Premio Senda 2024:** Un reconocimiento que destaca el compromiso de Ballesol con proyectos que promueven el bienestar, la autonomía y la dignidad de las personas mayores y en situación de dependencia. Este reconocimiento refuerza su posición como líder en el sector y como ejemplo de cómo transformar el envejecimiento en una etapa vital llena de oportunidades y dignidad.
- La prestigiosa revista “Journal of Geriatric Physical Therapy” de la Academia de la Asociación Estadounidense de Terapia Física concedió el **premio al mejor artículo** al estudio **“Efectividad de un programa de ejercicios Otago basado en grupos supervisados sobre el rendimiento funcional en adultos mayores institucionalizados frágiles”**. El trabajo en el que participó Ballesol recibió la máxima calificación entre los 27 estudios internacionales presentados.

ALBIA

Albia es un grupo empresarial de referencia a nivel nacional dedicado a la organización, gestión y realización integral y personalizada de servicios funerarios. Es un referente del mercado funerario español, con más de 75.000 servicios atendidos durante 2024, garantizando tanto una operativa excelente como un buen acompañamiento emocional.

Desde 2019, cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad y UNE-EN 1507:2006 de servicios funerarios, que garantizan los criterios más exigentes de calidad y alto desempeño en todas sus instalaciones y procesos.

PRINCIPALES MAGNITUDES:

INGRESOS 307 M€	EBITDA 30,5 M€	Nº DE EMPLEADOS 1.351	Nº DE SERVICIOS ANUALES ATENDIDOS 84.854	NPS ALBIA 82,9%
---------------------------	--------------------------	------------------------------------	---	---------------------------

Albia se caracteriza por unos elevados estándares de calidad en la atención, que se reflejan en los índices de recomendación medidos por el NPS. Se han situado a lo largo del tiempo por encima del 80%, cifra superior a la media del sector funerario en España (78,5%).

Durante 2024 destaca la creación y celebración de la primera edición de los Premios Albia de Sostenibilidad en el sector funerario, que demuestra su compromiso en este ámbito.

2.6.5 NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

NEGOCIO ENFOCADO EN OFRECER DIVERSOS SERVICIOS AL CLIENTE, COMO CONTACT CENTER, TRAMITACIÓN DE SINIESTROS, GESTIÓN CONTABLE, FISCAL, ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL, ASÍ COMO ASESORÍA JURÍDICA Y ACTUARIAL.



Servicios Generales Santalucía



SIS.
Servicios de
Intermediación
Santalucía

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

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

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

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

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

IRIS GLOBAL

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

En 2024, **Iris Global** renovó las certificaciones clave que avalan su calidad y compromiso con la excelencia y la gestión de personas, como la ISO 9001 y la ISO 14001, así como los reconocimientos Top Employer y EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Por primera vez, obtuvo la certificación ISO 31000, que refuerza su enfoque en la gestión de riesgos, consolidando su liderazgo en buenas prácticas empresariales.

PRINCIPALES MAGNITUDES:

INGRESOS 143.594.400€	Nº DE EMPLEADOS 1.518	SINIESTROS PATRIMONIALES ATENDIDOS (APERTURADOS): 1.064.752	Nº DE INTERACCIONES CON CLIENTES 10.941.139	NPS HOGAR 59,4% NPS DECESOS 69,0%
--------------------------	--------------------------	---	--	--

2.6.6 NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA GESTORA QUE DESARROLLA EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE **GRUPO SANTALUCÍA**. SE BASA EN EL ASESORAMIENTO SOBRE UN COMPLETO CATÁLOGO DE FONDOS DE INVERSIÓN QUE PONE A DISPOSICIÓN DE SUS CLIENTES PARA AYUDARLES A ALCANZAR SUS OBJETIVOS FINANCIEROS EN LAS DISTINTAS ETAPAS DE SU CICLO VITAL.

A 31 de diciembre de 2024 gestionaba más de 4.800 millones de euros en activos a través de distintos vehículos de inversión, incluidos casi 3.600 millones en planes de pensiones.

En 2024, siete fondos gestionados por Santalucía Asset Management contaban con un rating de 4 o 5 estrellas Morningstar.

2.6.7 PERSPECTIVAS DE FUTURO

LA ACTIVIDAD ECONÓMICA GLOBAL CONTINÚA
DESENVOLVIÉNDOSE EN UN ENTORNO CARACTERIZADO
POR LA INCERTIDUMBRE Y LA COMPLEJIDAD GEOPOLÍTICA.

Esta situación se ha visto amplificada por la inseguridad generada debida al impacto incierto que las políticas de la nueva administración estadounidense puedan tener sobre el comercio y el orden mundial.

A pesar de esta situación de incertidumbre, los analistas apuntan a que el PIB mundial mantendrá tasas de crecimiento similares a las de los últimos años. El FMI proyecta un crecimiento para 2025 del 2,8%, y afirma que continuará el proceso de desinflación global. Estas previsiones corrigen a la baja las proyecciones hechas a principios de año como consecuencia de la guerra arancelaria.

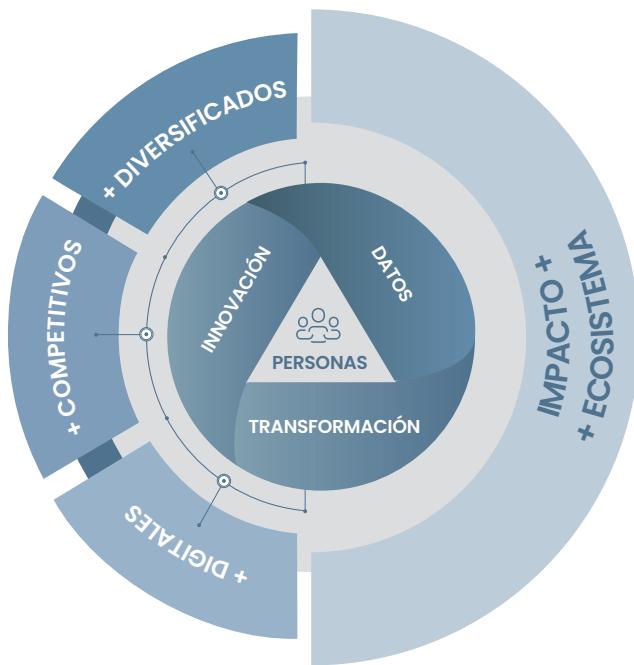
En el caso de la zona euro, que es una de las regiones con mayor debilidad en su actividad económica, se espera un descenso del crecimiento, desde el 0,9% en 2024 hasta el 0,8% proyectado para 2025. El débil dinamismo, la escasa confianza de los consumidores y la situación en Europa con respecto a la volatilidad en los precios de la energía son algunas de las causas de este comportamiento.

En nuestro país, según el Banco de España, la economía ha continuado sorprendiendo al alza y mostrando un sólido ritmo de crecimiento del PIB que lo situaría en 2025 en el 2,7%, debido a las perspectivas favorables sobre el comportamiento de las rentas de los hogares que impactaría de forma positiva sobre el consumo.

Respecto al Sector Asegurador, según el informe Sigma del "Swiss Re Institute", el mercado global del seguro está preparado para gestionar la incertidumbre macroeconómica y geopolítica y estima un incremento a nivel mundial promedio de primas del 2,6% en términos reales para 2025 y 2026. En el caso del Sector Asegurador español, según el informe "Perspectivas de cierre del Sector Asegurador 2024" publicado por INESE, en 2025 experimentaría un cambio en la tendencia que ha venido marcada durante 2024 por una reducción en los ingresos por primas provocado fundamentalmente por el excepcional comportamiento del ramo de Vida en 2023. Bajo esta premisa se esperan unos crecimientos totales del 12% en primas en todos los ramos, con un crecimiento estimado en el negocio de Vida del 31,6% y del 5,2% en No Vida.

Para nuestro Grupo, 2025 se configura como el inicio de un nuevo ciclo estratégico en el que trabajaremos para convertirnos en un ecosistema de referencia global en el cuidado integral y la seguridad financiera de las familias que contribuye con su impacto a vertebrar sociedades más justas, seguras y sostenibles. El nuevo Plan Estratégico que sitúa a las personas en el centro de actuación, sean clientes, proveedores, empleados, colaboradores o sociedad en general.

Se configura en torno a 3 ejes estratégicos y se apoya en 4 palancas, que se detallan en el siguiente capítulo:



Proyectamos para el próximo ciclo estratégico garantizar nuestros niveles de rentabilidad para la sociedad dominante (ROE) en torno al 9%-10%, conseguir unos crecimientos por encima del mercado, consolidar nuestro liderazgo en experiencia cliente y ser referentes en la atracción y retención del talento.

Contamos con un plan de futuro para continuar cumpliendo nuestro propósito de estar cerca de las personas para cuidarlas a lo largo de toda su vida.

03

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

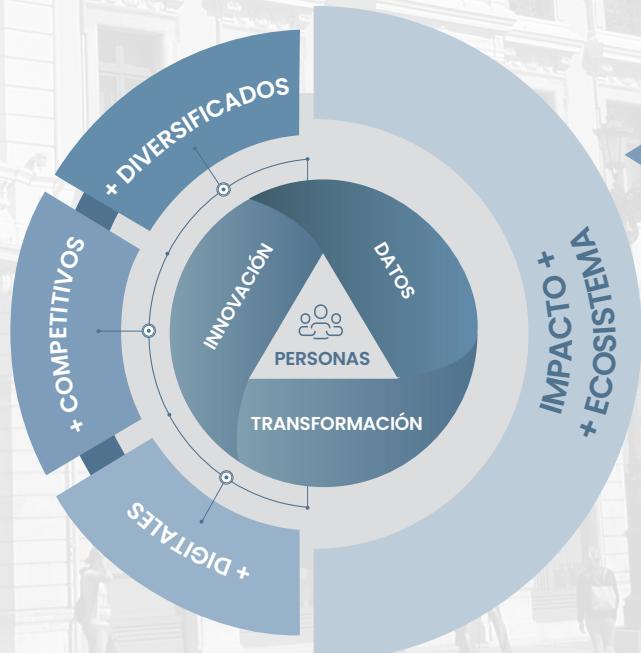
CRECIENDO DE
MANERA
RESPONSABLE:
ESTRATEGIA Y
SOSTENIBILIDAD

NUESTRAS HOJAS DE RUTA PARA UN CRECIMIENTO RESPONSABLE

PLAN ESTRATÉGICO
2021-2024



PLAN ESTRATÉGICO
2025-2028



3.1

PLAN ESTRATÉGICO 100+ (2021-2024)

2024 HA SIDO EL AÑO DE CIERRE DEL **PLAN ESTRATÉGICO 100+**, INICIADO EN 2021, CUYA ASPIRACIÓN ERA POSICIONAR A **GRUPO SANTALUCÍA** COMO PROVEEDOR DE REFERENCIA DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN, AHORRO Y ASISTENCIA FAMILIAR, OFRECIENDO CONFIANZA, SEGURIDAD Y BIENESTAR A LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA.

Esta aspiración, que ha marcado nuestra hoja de ruta durante los últimos cuatro años, se ha apoyado en tres grandes vectores de actuación: Digitalización, Sostenibilidad e Internacionalización. Las tres palancas sobre las que se ha llevado a cabo el plan son la Eficiencia, la Innovación y las Personas, con un único foco: el Cliente (interno y externo).



El **Plan Estratégico 100+** nos ha hecho más digitales, más sostenibles y más diversificados, lo que supone un excelente punto de partida para afrontar un nuevo capítulo de nuestra historia. Los logros alcanzados en ese ciclo estratégico son los pilares sobre los que hemos construido nuestro Nuevo Plan Estratégico.

Como cierre de este Plan, recopilamos a continuación los principales hitos alcanzados en las diferentes iniciativas en cada uno de los ejes estratégicos:

EJE 1: PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

“ACOMPAÑAR A LAS PERSONAS EN TODAS SUS NECESIDADES DE PROTECCIÓN, AHORRO Y ASISTENCIA FAMILIAR, AMPLIANDO Y COHESIONANDO LA OFERTA, ASEGURANDO QUE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y FUNERARIOS TENGAN ACCESO AL MERCADO ABIERTO”.

PRINCIPALES ACCIONES

Hemos trabajado para mejorar nuestra propuesta de valor y para dotar a las redes de distribución de las capacidades necesarias para dar más valor a nuestros clientes en la gestión de su protección financiera.

La vinculación y la gestión activa de la experiencia de cliente han sido aspectos esenciales en los que se ha trabajado durante todo el ciclo, con el despliegue de nuevas herramientas para facilitar un acercamiento más inteligente y eficiente a nuestros clientes.

En todas nuestras actuaciones se ha mantenido nuestro compromiso con la rentabilidad y la sostenibilidad.

Algunos logros alcanzados:

- Hemos ampliado y renovado la propuesta de valor de todas las entidades del Grupo: Hogar, Decesos, Mascotas, Planes de Pensiones de Empleo Simplificado para Autónomos, entre otros. También hemos ampliado nuestros acuerdos en asistencia en viaje.
- En el negocio asegurador, el análisis y el uso de tecnología puntera nos han permitido adaptarnos al mercado, incluyendo nuevas garantías y mejorando las existentes, así como realizar segmentaciones.
- Se han desplegado herramientas para mejorar nuestra capacidad de distribución y se ha establecido una sistemática comercial en el segmento del ahorro.
- Hemos ampliado nuestros puntos de escucha para conocer mejor a los clientes y poder diseñar una experiencia más adaptada y personalizada.
- Hemos continuado avanzando en automatización y analítica avanzada para mejorar la eficiencia de nuestros procesos, así como para aumentar la fidelización de nuestros clientes, la retención de cartera y la venta cruzada.

EJE 2: DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

“DIVERSIFICAR EL MODELO DE DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO IMPULSANDO EL CANAL DIGITAL, TRANSFORMANDO EL CANAL AGENCIAL Y REDOBLANDO LA APUESTA POR LA DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE TERCEROS”.

PRINCIPALES ACCIONES

Hemos trabajado durante todo el ciclo para mejorar la conectividad con terceros con el objetivo de seguir mejorando y desarrollando nuestro modelo de negocio actual.

CAPÍTULO 3

CRECIENDO DE MANERA RESPONSABLE: ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD

Como línea de trabajo clave para la aceleración de negocios digitales, se han implantado acciones que permiten mejorar tanto la atracción de clientes hacia el canal digital como la tasa de conversión.

Respecto a los canales tradicionales hemos conseguido, a pesar del entorno tan inestable y competitivo, una mayor adaptación a estas nuevas características para continuar su desarrollo futuro.

Algunos logros alcanzados:

- Impulso del canal corredores con nuevas integraciones en multitarificadores y la construcción de una oferta de valor adaptada a las características de este canal. También hemos desplegado un modelo completo de conectividad y un modelo relacional.
- Ampliación de nuestro negocio de Vida con la integración de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones en Unicorp Vida. Creación de Santa Lucía Pensiones, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones.
- Desarrollo de nuevas alianzas, abarcando nuevos sectores, y ampliación de la existente con Unicaja Banco.
- Despliegue de herramientas para impulsar y gestionar el canal digital.
- Creación de nuevas estructuras para mejorar nuestro desarrollo en la generación y aportación de valor en el negocio telefónico con la creación de Servicios de Intermediación **Santalucía**.

EJE 3: MODELO OPERATIVO, TALENTO, AGILIDAD Y CULTURA DE EQUIPO

"TRANSICIONAR HACIA UN MODELO DE GOBIERNO Y ORGANIZATIVO DEL GRUPO QUE PERMITA UNA CAPTURA DE SINERGIAS RELEVANTE, PONER EN VALOR LA SOSTENIBILIDAD Y POTENCIAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR COLABORATIVAS Y ÁGILES ATRAYENDO EL TALENTO NECESARIO"

PRINCIPALES ACCIONES

Durante todo el **Plan Estratégico 100+** hemos trabajado para mejorar los niveles de eficiencia como clave para optimizar nuestra escalabilidad y competitividad. Se han obtenido importantes resultados en este sentido en la gestión de compras, en la gestión del fraude y en la captura de eficiencias tecnológicas.

La mejora de la experiencia del empleado también ha sido un foco prioritario de atención. En este sentido, la implantación de un modelo de voz del empleado ha permitido conocer mejor y diseñar acciones más adecuadas dirigidas a mejorar su experiencia en los principales puntos de su ciclo de vida.

Con respecto a sostenibilidad, hemos seguido trabajando para cumplir de manera precisa y sistemática los objetivos previstos en el Plan Corporativo de Sostenibilidad que aprobamos en 2022.

Algunos logros alcanzados:

- Renovación tecnológica, que ha permitido capturar importantes eficiencias tanto desde el punto de vista tecnológico como operativo.
- Automatizaciones y desarrollo de modelos en diferentes áreas para ser más ágiles y mejorar nuestra eficiencia y productividad: compras, gestión del fraude, peritación, etc.
- Despliegue de la herramienta de voz del empleado, modelo de movilidad interna y **Campus Santalucía** como impulsor y agente de la transformación.

- Desarrollo de distintos planes y medidas en diversos ámbitos para ayudar a nuestros empleados: modelo de Liderazgo Práctico, portal Conexión, Planes de Igualdad, Agenda Bienestar o Plan de Voluntariado, entre otros.
- Despliegue de acciones incluidas en el Plan Corporativo de Sostenibilidad, como el lanzamiento de productos sostenibles, adhesión PRI y PSI, y la conversión de fondos de inversión a productos sostenibles, además de contar con un Comité de Sostenibilidad y haber elaborado la Memoria de Sostenibilidad.

EJE 4: TRANSFORMACIÓN DIGITAL, FINANCIERA Y DE DATOS

“ACTUALIZAR Y EXTENDER LAS CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y DE DATOS DEL GRUPO
ASEGURANDO UN ALINEAMIENTO CON LAS NECESIDADES DE NEGOCIO Y PERMITIENDO
UN CONOCIMIENTO INTEGRAL DEL CLIENTE Y LA PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS,
TRANSFORMANDO LA FUNCIÓN FINANCIERA COMO PARTNER PARA EL NEGOCIO Y
EL DESARROLLO ESTRATÉGICO”

PRINCIPALES ACCIONES

En este ciclo estratégico se ha acometido el ambicioso programa de renovación para el sistema de gestión y administración de pólizas del ramo No Vida con el objetivo de ganar agilidad y capacidad de respuesta ante los cambios de mercado. También, con el objetivo de reforzar la protección de nuestra compañía y avanzar en la preservación de su integridad digital, hemos implantado un sólido plan de ciberseguridad.

Con el objetivo de potenciar nuestra capacidad de interacción y relación con nuestros clientes hemos continuado avanzando en nuestro proceso de mejora con la entrega de nuevas funcionalidades en el Espacio Cliente de nuestra web.

Además, el área financiera se ha convertido en un socio estratégico del negocio, se ha creado la oficina de costes y se ha evolucionado la función de compras.

Algunos logros alcanzados:

- Digitalización de nuevos procesos de gestión y digitalización de procesos.
- Creación de la arquitectura de datos corporativa.

- Puesta en marcha y avances en los planes de Transformación Financiera y de Ciberseguridad.
- Despliegue de herramientas tecnológicas de conexión e integración con terceros, ampliando nuevas capacidades digitales a través de metodologías y procesos modernos de construcción del software y lanzamiento de la estrategia Cloud.
- Continuo desarrollo de casos de uso de Automatización Inteligente, Process Mining y WhatsApp.

EJE 5: HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

"CONSEGUIR UN DESARROLLO INTERNACIONAL COHERENTE CON NUESTRO MODELO DE NEGOCIO QUE COMPLEMENTE AL MERCADO ESPAÑOL, TANTO EN MERCADOS COMO EN CANALES"

Se han realizado constantes labores de prospección y alcanzado la consolidación y expansión del negocio funerario en Portugal.

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL PLAN ESTRATÉGICO 100+ (2021 - 2024)



Incremento medio anual del **BAI** agregado del 7,9%



Incremento medio anual en **PRIMAS** del ramo **NO VIDA** del 4,9%



Incremento medio anual de los **INGRESOS DEL NEGOCIO NO ASEGURADOR** del 14,2%



Más de 10.000 millones de euros de **AHORRO GESTIONADO**.

EN EL CICLO ESTRATÉGICO 2021-2024
HEMOS AUMENTADO LA **GENERACIÓN DE VALOR ATRIBUIBLE** EN
MÁS DE 1.600 MILLONES DE EUROS.

3.2

CAMINO DE UN NUEVO CICLO ESTRATÉGICO

2024 COMO EJERCICIO DE CIERRE DE UN CICLO ESTRATÉGICO HA SIDO TAMBIÉN UN AÑO DE PREPARACIÓN PARA EL PRÓXIMO CICLO. A LO LARGO DE TODO EL AÑO MÁS DE 200 PERSONAS DEL GRUPO HAN COLABORADO EN EL DISEÑO Y DEFINICIÓN DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE **GRUPO SANTALUCÍA**.

Un Plan que lleva por nombre CONTIGO2028 haciendo referencia a la promesa de marca recogida en nuestra campaña de publicidad.

La ambición de **Grupo Santalucía** es convertirse en un ecosistema de referencia global en el cuidado integral y la seguridad financiera. Para conseguirlo, 3 ejes estratégicos guiarán nuestra actuación que se asentará sobre 4 palancas clave:

3 EJES ESTRATÉGICOS:

+ DIVERSIFICADOS

Llegar a más clientes y nuevas geografías amplificando y desarrollando tanto canales actuales como alternativos con una propuesta de valor renovada, ampliada y más personalizada para satisfacer necesidades de protección y de servicio en un entorno en constante cambio.

+ COMPETITIVOS

Impulsar un enfoque de generación de valor en todas nuestras actuaciones para proteger y aumentar nuestra capacidad competitiva y así mejorar nuestra solvencia.

+ DIGITALES

Conseguir una mayor conexión, agilidad e inteligencia en nuestra manera de operar apalancándonos en la transformación tecnológica en un entorno seguro.

4 PALANCAS:



PERSONAS

Como foco estratégico del nuevo ciclo se potenciará la excelencia en la experiencia, el talento, el bienestar y el desarrollo de las personas (clientes, empleados o proveedores) para afianzar nuestros atributos clave de marca.



INNOVACIÓN



DATOS



TRANSFORMACIÓN

Impulsar la competitividad fomentando el desarrollo de nuevas soluciones de negocio.

Impulsar una cultura y gobierno del ciclo del valor del dato.

Palanca de crecimiento y adaptación al nuevo entorno.

PRINCIPALES ASPIRACIONES DEL PLAN ESTRÁTÉGICO CONTIGO2028 (2025 - 2028)



Mantener unos niveles de **RENTABILIDAD** de la sociedad dominante en términos de ROE, en torno al 9,7%.



Situar el **RATIO COMBINADO DE HOGAR** por debajo del 97,5%



Ser líderes en **EXPERIENCIA DE CLIENTE**



Crecer en volumen de **AHORRO GESTIONADO** hasta superar los 13.200 millones de euros



Ofrecer a los clientes la posibilidad de un 100% de **INTERACCIONES DIGITALES**

ADEMÁS, EN ESTE CICLO ESTRÁTÉGICO 2025-2028
ESPERAMOS AUMENTAR NUESTRA GENERACIÓN DE VALOR POR ENCIMA DEL 25%.

3.3

SOSTENIBILIDAD

PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD

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

El plan se sustenta sobre tres pilares:



PILAR 1: MATERIALIDAD

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

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

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

EJE	ASUNTO	INDICADOR
🌐 AMBIENTAL 👤 SOCIAL 👉 GOBERNANZA	Finanzas sostenibles	Mantenimiento de un porcentaje de inversión con criterios ASG (60%). Mantenimiento de un rating medio ASG de la cartera calificable (60%).
🌐 AMBIENTAL 👤 SOCIAL 👉 GOBERNANZA	Finanzas sostenibles	Incremento del número de productos ASG en el catálogo de Grupo Santalucía .
🌐 AMBIENTAL	Huella interna de carbono-emisiones	Reducción de las emisiones de CO ₂ en el período (operaciones propias alcance 1 y 2, considerando todas las líneas de negocio Ballesol, Albia, Inmuebles).
🌐 AMBIENTAL	Huella interna de carbono-consumos	Reducción del consumo total de energía, de forma acumulativa en el período.
👤 SOCIAL	Bienestar de los empleados	Mejora anual del grado de satisfacción de los empleados, medido a través del Employee Net Promoter Score (eNPS).
👤 SOCIAL	Diversidad e igualdad	Reducción del gap salarial. Aumento del porcentaje de mujeres en puestos directivos hasta el 40%.

CAPÍTULO 3

CRECIENDO DE MANERA RESPONSABLE: ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD

EJE	ASUNTO	INDICADOR
 AMBIENTAL  SOCIAL  GOBERNANZA	Adhesión a organizaciones en materia ASG	Número de nuevas adhesiones a organizaciones en materia ASG y reputación de marca. Adhesión a PSI en 2022 y PRI, así como el mantenimiento en ambas. Mantenimiento en el TOP 100 del ranking general de Merco Reputación.
 GOBERNANZA	Gobierno corporativo	Mantenimiento de una mayoría de miembros independientes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (conforme a los criterios de la CNMV).
 SOCIAL	Impacto Social	Incremento del número de personas ayudadas a través de proyectos de acción social.

EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES 2024

- El porcentaje de inversiones que siguen criterios de ASG a cierre de 2024 se sitúa en el 76,8% por encima del objetivo marcado para finales de 2024 del 60%.
- También se supera el objetivo de inversiones con un rating medio de ASG, alcanzando el 64,2%.
- En 2024 se han lanzado nuevos fondos de inversión y unit linked verdes. Actualmente el Grupo cuenta con 10 productos sostenibles, superando el objetivo fijado para 2024 de tener en cartera 8 productos de estas características.
- **Santalucía, Iris Global, Unicorp Vida y Pelayo Vida** mantienen su adhesión a los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI), al igual que se conserva la adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) por parte de **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, y **Santalucía Asset Management**.
- **Santalucía** se ha mantenido entre las 100 empresas más sostenibles de España.
- Las empresas del Grupo han continuado gestionando la huella interna de carbono tanto en la vertiente de emisiones como en la de consumos:

- En **Santalucía**, las emisiones de alcance 2 se reducen a 0 por la compra de energía verde.
- En **Ballesol**, se ha producido una reducción de emisiones debido a la mejora de las instalaciones. Además, se ha reducido el consumo gracias a la instalación de placas fotovoltaicas.
- En **Albia**, se han reducido tanto las emisiones como el consumo de energía debido a la implantación de acciones dirigidas a ello.

- Respecto al bienestar de los empleados, el indicador eNPS ha superado el objetivo establecido. Para conseguirlo se implantó un Plan de Acción desde la Dirección de Personas, Organización y Comunicación.
- También, en el periodo 2021-2024 se ha superado el objetivo de incremento salarial de las mujeres respecto al de los hombres, para reducir la brecha salarial, lo que refleja el compromiso del Grupo por la diversidad e igualdad.
- A cierre de 2024, el porcentaje de mujeres directivas en el **Grupo** se sitúa en el 38,6%. Muy cerca del objetivo del 40% marcado.
- Se ha duplicado en este ejercicio el número de personas ayudadas en proyectos de acción social hasta las 7.649. Superando así, el objetivo establecido para 2024 de 3.993.

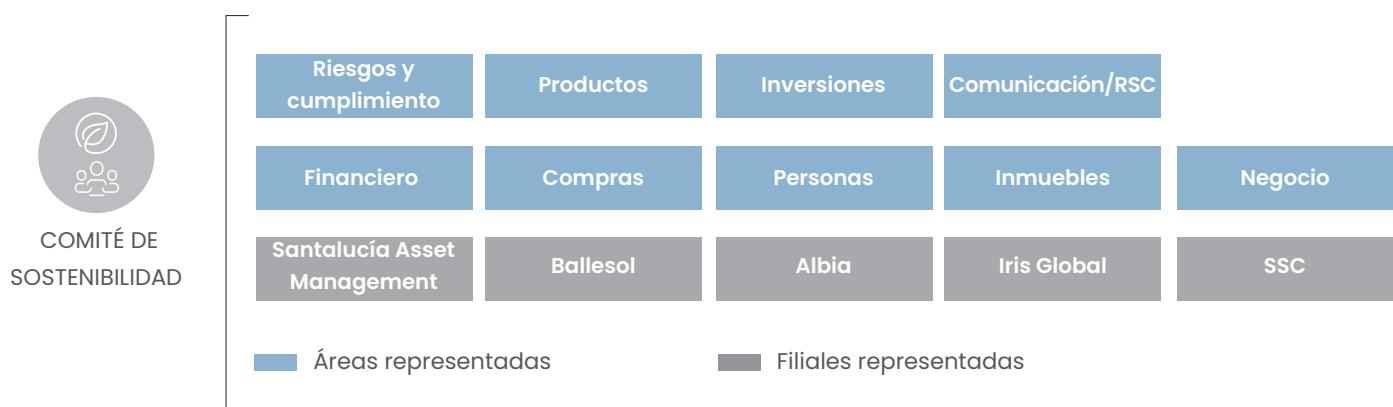
ALGUNAS INICIATIVAS 2024

- Se ha fomentado que las personas de la organización se certifiquen en materia ESG.
- Se ha continuado impulsando la obtención de certificaciones medioambientales en inmuebles propiedad del Grupo.
- Se han establecido acciones para monitorizar los consumos eléctricos y conseguir un mayor control sobre ellos.
- Ha continuado el plan de instalación de cargadores eléctricos para vehículos híbridos o eléctricos.
- Se ha seguido implantando iluminación tipo LED o Fluorescencia de alta eficiencia y bajo consumo.
- Se ha avanzado en la reducción del consumo de agua mediante la instalación de atomizadores.

PILAR 2: GOBIERNO Y NORMATIVA

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

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



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



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

PRINCIPALES INICIATIVAS 2024

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

PILAR 3: TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

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

PRINCIPALES INICIATIVAS 2024

- **Plan de Impacto Social.** Nuestro Grupo cuenta con el Plan de Impacto Social que está focalizado en la "S" de social. El foco en 2024 se ha puesto en las siguientes líneas:
 - Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la actividad del Grupo.
 - Impulsar la contribución al bienestar y equidad social apoyando a proyectos orientados al valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas.
 - Consolidar los indicadores de impacto social a nivel de Grupo.
- **Plan de Formación.** Tiene como finalidad dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre la importancia de la sostenibilidad en el contexto actual. Algunas de las acciones desarrolladas durante 2024 dentro de este plan han sido:
 - Desarrollo del programa de concienciación de sostenibilidad en el que han participado más de 2.350 empleados del Grupo.
 - Desarrollo de contenidos en materia de sostenibilidad para incorporar a programas dirigidos a los niveles directivos.
 - Píldoras formativas sobre sostenibilidad en Campus, la universidad corporativa del Grupo, para formar en esta materia.
 - Impulso a la formación técnica en este ámbito para los integrantes del Comité de Sostenibilidad.
 - Sesión Campus Day Mindset Sostenible.
 - Lanzamiento de Academia del Ahorro con múltiples contenidos de Finanzas Sostenibles.
 - Presentación del programa de Talento Femenino Women UP.

- **Plan de Comunicación.** Va dirigido a concienciar sobre la importancia de la Sostenibilidad en el entorno actual, difundir las actuaciones que se realizan en este ámbito y comunicar el impacto de la sostenibilidad tanto en el Sector como en nuestro Grupo. Algunas acciones desarrolladas durante 2024 han sido:
 - Difusión de contenidos relacionados con nuestros compromisos en materia de sostenibilidad tanto a nivel interno como externo.
 - Celebración de una nueva edición del mes de compromiso.

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

EN LÍNEA CON NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE, TRABAJAMOS PARA REFORZAR AQUELLOS ASPECTOS DE NUESTRA ACTIVIDAD EMPRESARIAL QUE PUEDEN TENER UNA MAYOR INFLUENCIA POSITIVA SOBRE EL ENTORNO, A LA VEZ QUE VELAMOS POR AQUELLOS QUE PUEDAN SUPONER UN IMPACTO O UN RIESGO PARA NUESTRO GRUPO.

Para ello, en 2024 hemos realizado un análisis de doble materialidad. Su finalidad es analizar e informar sobre los impactos, riesgos y oportunidades de **Grupo Santalucía** desde dos dimensiones:

MATERIALIDAD DE IMPACTO

Recoge el impacto de las actividades de la compañía en el entorno y cómo estos impactos afectan a sus grupos de interés.

MATERIALIDAD FINANCIERA

Recoge el impacto de los riesgos y oportunidades asociadas a las actividades de la compañía sobre la propia compañía.

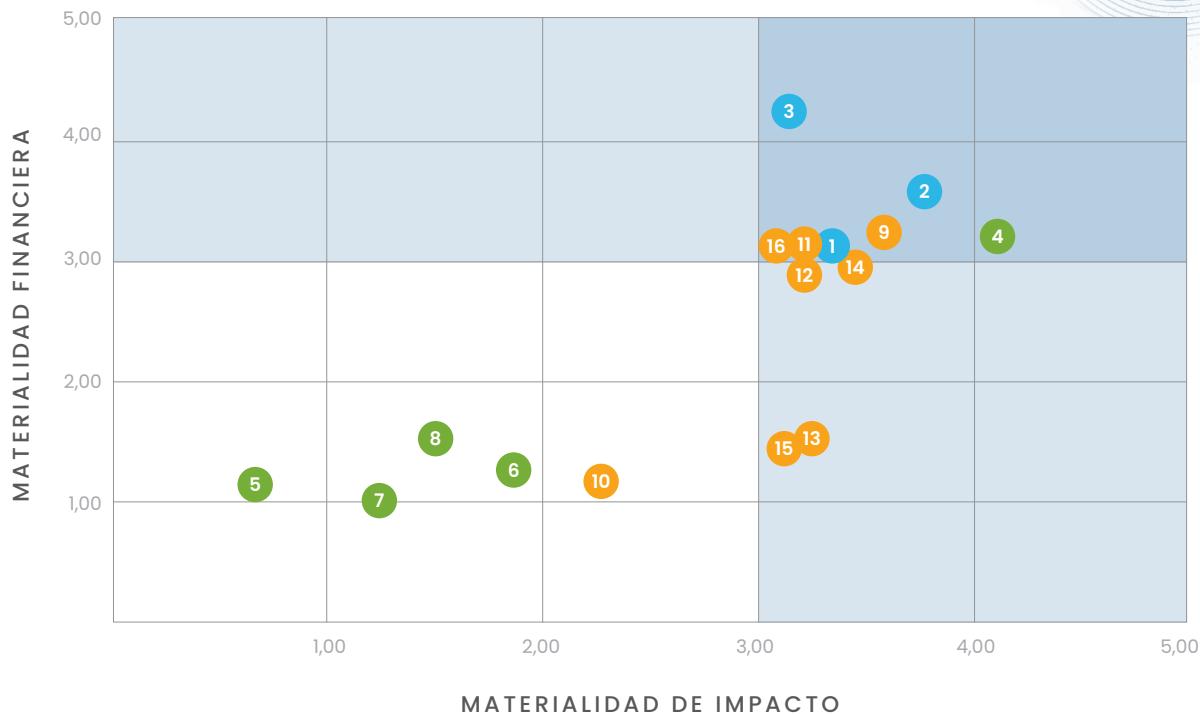
CAPÍTULO 3

CRECIENDO DE MANERA RESPONSABLE: ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD

Para llevar a cabo este análisis se sigue el proceso recogido en el esquema siguiente:



Los resultados se representan en una matriz en la que se posicionan los impactos identificados según la valoración final que han obtenido en cada una de las dimensiones: materialidad de impacto y materialidad financiera:



En las zonas sombreadas, se sitúan los temas relevantes para nuestro Grupo, que son los siguientes:

- 1 Gobierno corporativo, ética empresarial y cumplimiento
- 2 Ciberseguridad y protección de los datos de la empresa
- 3 Transformación digital e innovación
- 4 Mitigación y adaptación al cambio
- 9 Cadena de valor responsable
- 11 Calidad y excelencia en la relación con los clientes
- 12 Protección de datos sensibles y bienes de los clientes
- 13 Educación financiera e inclusión social de los consumidores
- 15 Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades en los equipos de trabajo
- 16 Cambio demográfico

CAPÍTULO 3

CRECIENDO DE MANERA RESPONSABLE: ESTRATEGIA Y SOSTENIBILIDAD

Como no podía ser de otra forma, dado el propósito que ha guiado a **Santalucía**, matriz del Grupo, desde su nacimiento, muchos de esos temas están relacionados con las personas y su bienestar.

Los resultados de este estudio sirven como base en procesos muy relevantes para **Grupo Santalucía** desde el punto de vista estratégico, como son:

- Diseño de nuestra hoja de ruta para el período 2025-2028 teniendo en cuenta los aspectos más importantes identificados por los grupos de interés.
- Definición de los ODS relevantes.
- Elaboración del Informe Corporativo de Sostenibilidad del Grupo, que estamos obligados a publicar a partir de 2025.



04

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

Fieles a nuestro PROPÓSITO, CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

CLIENTES

DECESOS Y ASISTENCIA



+6.100.000

SEGURADOS

+100.000

SINIESTROS
ATENDIDOS



69% NPS

en la gestión de
siniestros de DECESOS



HOGAR



+1.000.000

HOGARES
ASEGURADOS

+ 840.000

SINIESTROS
ATENDIDOS



59% NPS

en la gestión de
siniestros



EQUIPOS

ESTABILIDAD



86%

CONTRATOS
INDEFINIDOS

DIVERSIDAD DE GÉNERO



72%

MUJERES

DIVERSIDAD GENERACIONAL

37%

≤ 40 años

32%

41 - 50 años

31%

≥ 51 años

FORMACIÓN



211.000

HORAS

SATISFACCIÓN



27,5%
eNPS

4.1

EL CUIDADO DE NUESTROS CLIENTES, NUESTRA PRIORIDAD

GRUPO SANTALUCÍA TRABAJA PARA OFRECER LAS MEJORES SOLUCIONES A SUS CLIENTES Y UN SERVICIO EXCELENTE QUE PROPORCIONE LA MEJOR EXPERIENCIA DE CLIENTE, MOTOR ESENCIAL DE ACTUACIÓN EN TODAS LAS EMPRESAS DEL GRUPO.

Para conseguirlo, en 2024 hemos trabajado en estas líneas:

01. Identificación y construcción de los *Customer Journeys* en los procesos de prestación de Hogar, Decesos y Vida Riesgo, con el objetivo de conocer mejor al cliente para superar sus expectativas en cada momento de su relación con nosotros.
02. Aumento del número de llamadas entrantes de clientes que se analizan a través de procesos de *speech analytics*, con el fin de ser cada vez más ágiles en nuestra respuesta y en su grado de adecuación a las necesidades del cliente.
03. Extensión del modelo de Voz de Cliente a los diferentes negocios del Grupo, para diseñar experiencias más ajustadas a sus demandas y necesidades.
04. Mejora de las herramientas disponibles y diseño de acciones más eficaces para mejorar los índices de retención y fidelización.

05. **Iris Global**, como compañía de Asistencia de **Grupo Santalucía**, ha trabajado en distintas líneas para asegurar la excelencia en la prestación de los servicios:

- Ha ampliado los canales de atención impulsando el uso del Asistente Virtual y WhatsApp, complementando el servicio telefónico 24/7 para mejorar la accesibilidad y rapidez.
- Se han reducido los tiempos de respuesta y atención a los clientes en caso de siniestro mediante la optimización de procesos.
- Ha asignado gestores de siniestros para ofrecer una atención personalizada y proactiva.
- Ha implantado un sistema de notificaciones automáticas en tiempo real con el fin de mantener informados a los clientes sobre el progreso en la gestión de sus siniestros.
- Ha automatizado determinados pasos del proceso de configuración de siniestros de decesos para ganar en agilidad.

06. **Grupo Albia** ha continuado trabajando en el desarrollo de diferentes líneas de atención emocional a familias, como la terapia asistida con animales o la atención emocional en el caso de defunciones producidas en circunstancias especiales como puede ser el suicidio.

07. **Ballesol** ha continuado desarrollando servicios que no solo buscan satisfacer las necesidades físicas de los residentes, sino también fomentar su desarrollo personal, emocional y social, promoviendo un envejecimiento activo y pleno. Destacan actividades de animación sociocultural, talleres creativos y espacios intergeneracionales que fortalecen los vínculos comunitarios. Para enriquecer la memoria y los recuerdos en personas con demencia se ha fomentado el uso de la roboterapia con perros y gatos.

08. **Santalucía Asset Management** ha incrementado el número de contenidos nuevos publicados en la Escuela de Inversión con el objetivo de potenciar este espacio dedicado a mejorar la salud financiera de los clientes de la gestora. Además, siete de sus fondos de inversión cuentan con un rating de 4 o 5 estrellas Morningstar.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

EL INDICADOR NPS (NET PROMOTE SCORE) ES EL UTILIZADO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN Y LEALTAD DE LOS CLIENTES. EN 2024 EL NPS GLOBAL SE SITUÓ EN EL 39,2% MEJORANDO EN UN PUNTO PORCENTUAL EL ALCANZADO EN 2023, LO QUE HA SUSTENTADO LIDERAR EL RANKING DE COMPETIDORES.

Este liderazgo se ve apoyado por el hecho de contar con un 86% de las reseñas de clientes con una valoración por encima de 4 sobre 5.



• **Iris Global** ha mantenido su compromiso con la satisfacción de los clientes. El NPS resultante de medir su satisfacción en la resolución de siniestros de seguros de Hogar es de un 59,4% y en la gestión de siniestros de Decesos se situó en el 69,0%.



• Grupo **Albia** ha seguido trabajando para prestar un servicio operativo y emocionalmente excelente a las familias. Su NPS se situó en 2024 en el 82,9%, frente al 78,5% del Sector Funerario en España.



• En **Ballesol**, todos los aspectos evaluados sobre el servicio mejoran significativamente en 2024. La rehabilitación y fisioterapia junto con la calidad de los cuidados y la limpieza son los servicios mejor valorados. La puntuación media obtenida ha sido de 8,5 sobre 10. El NPS de **Ballesol** en 2024 se situó en el 47,4%.

PROPUESTA DE VALOR

EN 2024 SE HAN INCLUIDO NOVEDADES EN LA PROPUESTA DE VALOR DEL GRUPO PARA CUMPLIR CON EL COMPROMISO ADQUIRIDO CON NUESTROS CLIENTES DE OFRECER SOLUCIONES A SUS NECESIDADES DE PROTECCIÓN, PREVISIÓN Y PREVENCIÓN A LO LARGO DE TODA SU VIDA.

- **Santalucía** volvió a poner a disposición de sus clientes alternativas de ahorro adaptadas al nuevo contexto de mercado con dos nuevas emisiones del MaxiPlan Inversión Premium y una nueva emisión del seguro de Rentas Vitalicias. Además, junto al Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid, se ha impulsado el Plan de Empleo Simplificado para Autónomos.
- **Santalucía Asset Management** lanzó un nuevo fondo de inversión de renta fija a vencimiento 4 años. Los fondos de inversión Santalucía Quality Acciones Europeas FI y Santalucía Ibérico Acciones FI han adaptado su política de inversión para promover características medioambientales o sociales.
- **Iris Global** reforzó su propuesta de valor con la incorporación del ramo de pérdidas pecuniarias y un seguro antiokupas diseñado para ofrecer mayor protección a los propietarios. También amplió su catálogo con una nueva gama de servicios orientados al bienestar de las mascotas dirigidos a compañías, clínicas veterinarias y demás actores del sector. Adicionalmente, como muestra de su compromiso para adaptarse a las necesidades del mercado y ofrecer soluciones de alto valor añadido a sus clientes, desarrolló nuevas iniciativas en eficiencia energética.

RECONOCIMIENTOS

EL COMPROMISO DEL GRUPO CON SUS CLIENTES SE HA VISTO RECOMPENSADO EN 2024 CON VARIOS RECONOCIMIENTOS:



- **Santalucía** ha sido reconocida como la compañía aseguradora con mejor experiencia de cliente en los seguros de Decesos según el informe anual de Benchmarking de Satisfacción del Sector Seguros 2024 realizado por la consultora StigaCX y difundido por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC).
- También recibió el Premio al Mejor Proyecto Estratégico de Gestión de Feedback en los Premios Excelencia Relación con Clientes, otorgados por la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, Izo e IFAES.



- **Iris Global** ha sido distinguida con diversos reconocimientos que refuerzan su liderazgo e innovación en el sector. Destacan el Premio Azul a la Innovación, el Shining Star Award 2024 otorgado por IAG, el SEAL Best Partnership y la Estrella de Plata de ADECOSE, que avalan el compromiso de la compañía con la excelencia y la innovación.



- **Ballesol** recibió el Premio SENDA 2024, un reconocimiento que premia su compromiso con proyectos que promuevan el bienestar, la autonomía y la dignidad de las personas mayores y en situación de dependencia.



- **Santalucía Asset Management** ocupó la tercera posición en los premios Rankia Awards 2024 a la mejor gestora nacional.

SIS.
Servicios de
Intermediación
Santalucía

- Ha sido reconocida con el premio Platinum CX Awards 2024 por el proyecto de *IT tecnología inConcert*. Pone en valor la búsqueda constante de la innovación tecnológica para lograr una experiencia de cliente diferencial con soluciones a medida y con beneficios para la compañía en cuanto a los tiempos de respuesta y gestión de leads.

UNA VIDA CONTIGO

En otoño de 2024 lanzamos la nueva campaña, «Una vida contigo», que refuerza nuestra promesa de acompañar a los clientes en cada etapa de su vida. Bajo el lema «No es el destino. No es el viaje. Es la compañía», la campaña recuerda que nuestra misión va más allá de los productos: se trata de estar presentes y comprometidos a lo largo del camino.

Este es el compromiso que ofrecemos a nuestros clientes. Contamos con todos los seguros de protección familiar que se adaptan a las diferentes etapas de la vida. La campaña reafirma nuestra empatía, nuestro cuidado, nuestro conocimiento, nuestro compromiso con las personas y nuestra vocación de servicio.

NO ES EL DESTINO.
NO ES EL VIAJE.
ES LA COMPAÑÍA.

santalucía
UNA VIDA CONTIGO



4.2

SANTALUCÍA ATIENDE A LOS AFECTADOS POR LA DANA

2024 HA SIDO UN AÑO QUE HA DEJADO UNA GRAN CANTIDAD DE EVENTOS CLIMATOLÓGICOS ADVERSOS, PERO, SIN DUDA, UNO DE LOS MÁS DEVASTADORES Y QUE HA TENIDO GRAVES CONSECUENCIAS HA SIDO LA DANA QUE AFECTÓ AL ESTE Y SUR DE LA PENÍNSULA Y QUE FUE ESPECIALMENTE VIRULENTA EN LA ZONA DE VALENCIA.

Grupo Santalucía se movilizó para poner en marcha una serie de medidas con el objetivo de atender lo más ágilmente posible a los afectados:

01. Se ayudó a los asegurados para agilizar los trámites necesarios ante el **Consorcio de Compensación de Seguros** (CCS).
02. Se activó la garantía de Desalojo Urgente para aquellas familias que no tuvieran una solución habitacional.
03. Se flexibilizó el protocolo de pérdidas por alimentos.
04. Se ofreció atención psicológica a asegurados y a todas las familias de los fallecidos.
05. Se establecieron equipos conjuntos entre los agentes de asistencia de **Iris Global** y **Albia** para realizar visitas a las familias de los fallecidos y prestarles el asesoramiento necesario.

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

06. Se puso a disposición de todos los asegurados de la zona de Valencia un teléfono de urgencia para contactar de manera ágil.
07. Se amplió el periodo de gracia del impago de recibos a 2 meses a los clientes afectados por la DANA.
08. Se ha realizado un seguimiento personalizado de todos los siniestros comunicados al Consorcio de Compensación de Seguros.

En noviembre de 2024, **Santalucía** se adhirió al Procedimiento Operativo Especial (POE) entre el Consorcio de Compensación de Seguros y las entidades aseguradoras para la gestión y peritación de los daños producidos como consecuencia de la DANA entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre en la Comunitat Valenciana con el fin de agilizar la gestión y efectuar los pagos a las personas afectadas aseguradas con la mayor rapidez posible.

Santalucía aportó medios y conocimiento en la gestión y peritación de expedientes asociados a este evento climático. Casi 1.500 siniestros fueron asignados por el Consorcio de Compensación de Seguros para realizar la peritación.

FUERON COMUNICADOS 35.236 SINIESTROS

ENTRE EL 28 DE OCTUBRE Y EL 5 DE NOVIEMBRE Y

SE ATENDIERON **67.379** LLAMADAS

EN ESE MISMO PERÍODO.

4.3

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SISTEMA DE RECLAMACIONES

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

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

Los servicios de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente se regulan a través de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las quejas y reclamaciones recibidas a cierre de 2024 y de 2023, se muestran a continuación:

Negocio	Nº de quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas	2024	2023	%Var. 24/23
Asegurador y Gestión de Activos	Nº de quejas y reclamaciones gestionadas	11.985	12.244	-2,12%

El plazo de resolución de dichas quejas y reclamaciones ha sido el siguiente:

Plazo medio de resolución (promedio de días)	2024	2023	%Var. 24/23
Plazo medio de resolución	10,02	9,30	7,74%

4.4

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

LOS PROVEEDORES, TANTO DIRECTOS COMO INDIRECTOS, CONSTITUYEN UN ESLABÓN FUNDAMENTAL EN LA CADENA DE SERVICIO AL CLIENTE.

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

Existen diversas acciones para promover prácticas responsables entre los proveedores que contribuyan a generar un impacto positivo en la sociedad.

En este sentido, el Grupo mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de las normativas laborales internacionales y nacionales, asegurando que todos ellos cumplen con los más

altos estándares éticos y legales en materia de derechos humanos y laborales. Es obligatoria su adhesión al Código Ético y de Conducta del Grupo – en caso de no disponer de uno propio – en el que se prohíben este tipo de conductas.

En los últimos ejercicios, nuestro Grupo ha venido trabajando en iniciativas vinculadas con la gestión responsable de sus proveedores como el proceso de homologación que se lleva a cabo a través de la herramienta de la Dirección Corporativa de Compras.

1. PROVEEDORES INDIRECTOS

Contamos con una Política Corporativa de Compras que unifica los criterios para homologar y contratar a proveedores indirectos.

En este marco de actuación, y principalmente para el Negocio Asegurador del Grupo, se exige a los proveedores indirectos estar homologados mediante el registro de la información en la plataforma de compras (gestionada por la Dirección Corporativa de Compras), en la que deben indicar datos medioambientales y sociales. En términos medioambientales, el proveedor indirecto debe detallar si cuenta con una Política Medioambiental, cómo funciona su sistema de gestión, cuáles son sus resultados y qué certificaciones tiene. En términos sociales, se solicita información sobre salud y seguridad en materia de prevención de riesgos laborales, si dispone de un plan de igualdad y si dispone de una política para la gestión del respeto a los Derechos Humanos.

Este proceso se lleva a cabo con los representantes legales de los proveedores, los datos se registran en la Plataforma de Compras del Grupo y tienen una vigencia de un año.

2. PROVEEDORES DIRECTOS

En el caso de los proveedores directos, contamos con el Protocolo de Gestión de Redes de proveedores directos, que unifica los criterios de las diferentes empresas del Grupo para homologar, contratar o prescribir a proveedores que sean responsables con el medioambiente mediante su aceptación y adhesión al Código Ético de **Grupo Santalucía**.

Desde 2021, las homologaciones de empresas reparadoras incorporan normativa específica sobre su gestión de residuos (ISO 14001), que implica cumplir la normativa ambiental que

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

resulte de aplicación (comunitaria, estatal, autonómica y municipal) con el fin de asegurar la protección y preservación del medioambiente y en especial la gestión de los residuos de conformidad con la normativa de residuos y suelos contaminados. A estos efectos, se exige al reparador toda la documentación relativa al puntual cumplimiento de dicha normativa.

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

Durante la DANA de octubre y noviembre de 2024 se llevaron a cabo acciones especiales para atender a los proveedores afectados por el evento. Se mantuvo el contacto con todos ellos y se activaron líneas de ayuda ofreciéndoles anticipos a cuenta de facturación.

4.5

LAS PERSONAS, EL MOTOR DE NUESTRO NEGOCIO

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

1. MODELO DE VOZ

ECO es el modelo de escucha al empleado de **Grupo Santalucía** y permite conocer cómo es su experiencia a través de un sistema de encuestas periódicas en el que se sigue el nivel de participación. Este modelo se gestiona desde el área de Experiencia del Empleado, dentro de la Dirección de Personas. Desde su implantación en 2023, se ha logrado medir la satisfacción del empleado en cada momento del ciclo de vida (proceso de incorporación de nuevos trabajadores, evaluación de desempeño y revisión salarial), el ambiente de trabajo y las prioridades que trasladan los empleados; todo ello de forma sencilla, ágil y totalmente anónima.

ECO se ha consolidado como la palanca para basar las decisiones en métricas, explicar con datos lo que viven y sienten los empleados y poder correlacionar la experiencia de clientes con la de los empleados. Para ello:

- Se han lanzado diferentes encuestas segmentadas por colectivos.
- Se han registrado 16.945 respuestas procedentes de todas las empresas de **Grupo Santalucía**.

CAPÍTULO 4

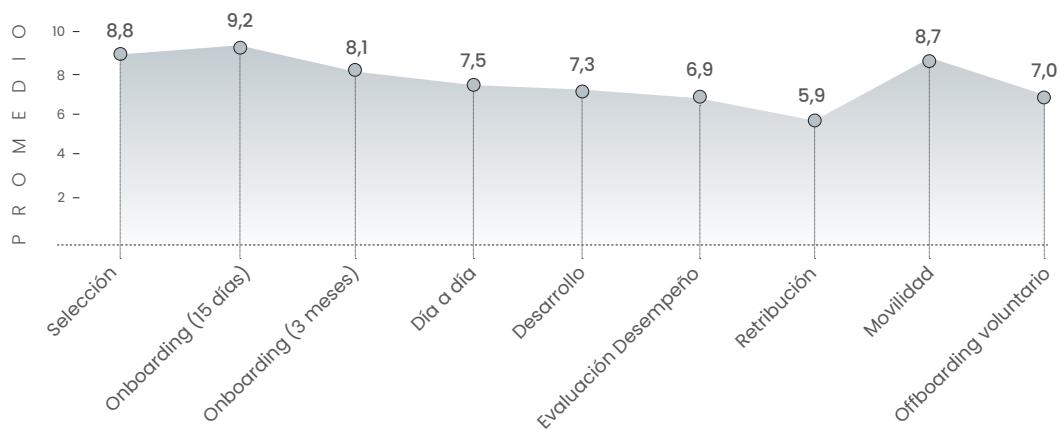
CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

Los resultados obtenidos en 2024 son los siguientes:

- El eNPS (Employee Net Promoter Score) se sitúa en 27,5 sobre 100.

- La satisfacción de las personas trabajadoras es elevada en la mayoría de los momentos vividos tal y como se refleja en el gráfico siguiente:

PROMEDIO SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA (SOBRE 10)



2. LIDERAZGO PRÁCTICO

El papel del manager es fundamental para conseguir el compromiso de las personas. Conscientes de ello, hemos seguido desarrollando la iniciativa de Liderazgo Práctico en el Grupo con el propósito de acompañar a los profesionales con personas a su cargo en los procesos de gestión de personas y desplegar, en todos los niveles de responsabilidad, un modelo de liderazgo capaz de inspirar, construir y definir oportunidades para todos los equipos.

3. CAMPUS SANTALUCÍA

Contamos con el apoyo de **Campus Santalucía**, nuestra Universidad Corporativa, que se está convirtiendo en el vector de innovación y de transformación del Grupo.

4. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Igualmente, seguimos trabajando para mantener una política de compensación y de beneficios competitiva.

El objetivo de **Grupo Santalucía** es que la retribución siga siendo una herramienta eficaz que ayude a fidelizar y a atraer el mejor talento, así como servir de palanca para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Por ese motivo, en 2024 se han actualizado las referencias retributivas, para alinearlas con las del mercado en cada negocio, nivel de responsabilidad y de contribución a los resultados del Grupo. También siguen siendo fundamentales en la política de remuneración la reducción del gap de género y el foco en el talento joven.

Además, **Santalucía** apuesta por la mejora de la experiencia del empleado y la digitalización de los procesos clave de compensación y beneficios para aumentar su eficacia, como la revisión retributiva, la retribución variable, y los beneficios sociales.

En 2024, se ha puesto el foco en la transparencia retributiva y se ha dado a los empleados y a los managers una visión integral de la composición de su remuneración.

En lo referente a los beneficios para las personas, se continúa ampliando el colectivo que disfruta del seguro de salud y del seguro de ahorro.

La Política de Remuneración de **Santalucía** aplica a todos sus empleados y se rige por unos principios fundamentales:



La gestión del sistema de incentivos por parte de la compañía es proporcional a los riesgos (financieros y extrafinancieros) que asume y tiene en cuenta el rol ejercido por cada uno de los empleados. No obstante, no alienta la asunción excesiva de riesgo y en ningún caso recompensa a las personas por asumir riesgos superiores a los niveles de tolerancia establecidos.

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

- Según el Ranking Merco Talento 2024, **Santalucía** está entre las 100 empresas españolas que mejor atraen y fidelizan el talento, en la posición 57 de la clasificación, habiendo mejorado 16 puestos.
- También ha obtenido el reconocimiento Top Employer por segundo año consecutivo y el Top Wellness Company 2024, una distinción que se otorga a las 40 empresas en España con mejores prácticas en Salud laboral y Bienestar corporativo.

Todo ello subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para las personas trabajadoras.

4.5.1 COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS DEL GRUPO AFECTADAS POR LA DANA

CON MOTIVO DE LA TERRIBLE DANA DE FINALES DE OCTUBRE DE 2024 **GRUPO SANTALUCÍA** ACTIVÓ UNA SERIE DE MEDIDAS ESPECIALES PARA APOYAR A LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL GRUPO Y QUE SUFRIERON LAS CONSECUENCIAS DE ESTE EVENTO CLIMATOLÓGICO.

Se constituyó un Comité de Seguimiento Especial para adoptar de manera rápida y coordinada las medidas necesarias. Entre otras, destacan:

- Activación inmediata del teletrabajo para los afectados.
- Servicio de atención psicológica a través del programa A tu lado y ALARES.

- Profesionales de atención emocional de **Albia** se desplazaron a la zona para atender a los afectados.
- Se ofreció atención prioritaria a los afectados por la DANA para reparar los daños.
- Se puso en marcha un servicio de asesoramiento telefónico legal a todos los trabajadores afectados para gestionar las ayudas de las administraciones públicas a través del Departamento Jurídico de **Iris Global**.
- Se habilitó un servicio de asesoramiento telefónico especializado sobre los trámites de sus pólizas con el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Se dieron permisos retribuidos para los trabajadores afectados.
- Se ofrecieron medios para facilitar el desplazamiento a aquellas personas que tuvieran que prestar su servicio en modalidad presencial.
- Se puso a disposición de las personas que trabajan en el Grupo líneas de financiación especiales.

4.5.2 COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO

1. DATOS A CIERRE DE EJERCICIO

A cierre de 2024, el número de personas que trabajan en **Grupo Santalucía** asciende a 9.309, lo que supone un incremento del 3,25% respecto a 2023.

Tal y como muestran los datos siguientes, el 71,7% son mujeres y el 28,3% hombres:

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2024	6.675	2.634	9.309
2023	6.322	2.694	9.016
△ 24/23	353	-60	293
△ % 24/23	5,58%	-2,23%	3,25%

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

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

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS A CIERRE DESGLOSADO POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2024	1.375	2.091	2.997	2.335	511	9.309
2023	1.350	2.108	2.958	2.166	434	9.016
△ 24/23	24	-17	39	170	77	293
△ % 24/23	1,78%	-0,81%	1,32%	7,85%	17,74%	3,25%

En relación con la modalidad de contratación, los datos avalan la apuesta clara de nuestro Grupo por la contratación indefinida. A cierre de 2024, el 86,20% de los contratos pertenecen a esta categoría.

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

Año/Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2024	7.168	857	1.126	158	9.309
2023	6.969	885	1.034	128	9.016
△ 24/23	199	-28	92	30	293
△ % 24/23	2,86%	-3,16%	8,90%	23,44%	3,25%

2. DATOS PROMEDIO

En las tablas siguientes se detalla el promedio de empleados a cierre del ejercicio 2024 por modalidades de contrato, segmentando por género, edad y clasificación profesional:

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR MODALIDADES DE CONTRATOS DE TRABAJO

Año/ Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2024	7.087	874	1.227	147	9.335
2023	6.852	921	1.019	133	8.925
△ 24/23	235	-47	208	14	410
△ % 24/23	3,43%	-5,10%	20,41%	10,21%	4,59%

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2024	4.745	2.342	7.087
2023	4.539	2.313	6.852
△ 24/23	206	29	235
△ % 24/23	4,53%	1,25%	3,43%

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2024	708	1.546	2.413	1.966	454	7.087
2023	694	1.565	2.362	1.838	393	6.852
△ 24/23	14	-19	51	128	61	235
△ % 24/23	2,02%	-1,22%	2,16%	6,98%	15,52%	3,43%

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección (1)	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2024	432	458	1.351	4.847	7.087
2023	405	432	1.296	4.718	6.851
△ 24/23	28	24	55	128	234
△ % 24/23	6,93%	5,44%	4,22%	2,71%	3,42%

(1) Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2024	1.032	196	1.227
2023	846	173	1.019
△ 24/23	187	22	209
△ % 24/23	22,04%	12,86%	20,49%

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2024	438	301	288	178	22	1.227
2023	389	261	227	127	15	1.019
△ 24/23	49	40	61	51	7	208
△ % 24/23	12,60%	15,33%	26,87%	40,29%	49,44%	20,45%

PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección (1)	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2024	0	3	41	1.183	1.227
2023	0	1	60	958	1.019
△ 24/23	0	3	-19	225	209
△ % 24/23	0,0%	266,7%	-32,1%	23,5%	20,5%

(1) Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR EDAD

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2024	199	248	302	206	66	1.021
2023	227	255	315	199	58	1.054
△ 24/23	-28	-7	-13	7	8	-33
△ % 24/23	-12,44%	-2,81%	-4,07%	3,60%	13,07%	-3,18%

PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/Rol	Dirección (1)	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2024	6	7	154	855	1.021
2023	5	8	147	893	1.053
△ 24/23	1	-1	7	-38	-33
△ % 24/23	13,33%	-17,71%	4,88%	-4,36%	-3,09%

(1) Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

3. DISCAPACIDAD

El número de empleados con discapacidad en el Grupo ha aumentado un 2,46% en 2024:

NÚMERO DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD A CIERRE	
2024	125
2023	122
△ 24/23	3
△ % 24/23	2,46%

4.5.3 COMPROMETIDOS CON EL DIÁLOGO SOCIAL

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

El objetivo es fortalecer la comunicación y la comprensión mutua como punto de partida para el mantenimiento de un ambiente laboral constructivo en el que se fomente el cumplimiento de las normativas laborales vigentes.

En este sentido, el modelo de diálogo social de **Grupo Santalucía** se estructura en función del alcance de cada materia, fomentando la participación en temas como las condiciones laborales, la igualdad y el desarrollo profesional:

SINDICATOS

Se mantienen conversaciones periódicas para avanzar en proyectos que impacten en el empleo en el Grupo a través de las Coordinadoras de los sindicatos más representativos como la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO).

SECCIONES SINDICALES

Ostentan la legitimación negociadora para todas las empresas del **Grupo**.

COMITÉS DE EMPRESA/
DELEGADOS DE PERSONAL

Ostentan la representación de las personas trabajadoras en los centros de trabajo.

Grupo Santalucía no dispone de acuerdos de representación laboral a nivel europeo, como por ejemplo con el Comité de Empresa Europeo (CEE), el Comité de Empresa de Societas Europea (SE) o el Comité de Empresa de Sociedad Cooperativa Europea (SCE) ya que, al situarse la totalidad de los empleados del Grupo en España, estos cuentan en su totalidad con convenios colectivos de representación laboral a nivel nacional.

4.5.4 COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD

EN SANTALUCÍA, ASÍ COMO EN LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CON UNA PLANTILLA SUPERIOR A 50 PERSONAS, CONTAMOS CON PLANES DE IGUALDAD.

El III Plan de Igualdad de **Santalucía**, aprobado en 2023, tiene como objetivos principales:

- | | | |
|---|---|---|
| <p>01</p> <p>Promover la corresponsabilidad familiar y el acceso de la mujer a posiciones en las que está infra-representada.</p> | <p>02</p> <p>Actualizar el protocolo de acoso por razón de género y sexo.</p> | <p>03</p> <p>Incluir nuevos modelos de familia.</p> |
|---|---|---|

Se articula en torno a doce ejes:

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA IGUALDAD. | 07 | EJERCICIO CORRESPONSABLE DE LOS DERECHOS DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL. |
| 02 | PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN. | 08 | INFRA-REPRESENTACIÓN FEMENINA. |
| 03 | CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO. | 09 | PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. |
| 04 | FORMACIÓN. | 10 | SALUD LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO. |
| 05 | PROMOCIÓN. | 11 | COMUNICACIÓN Y LENGUAJE INCLUSIVO. |
| 06 | RETRIBUCIÓN Y AUDITORÍA SALARIAL. | 12 | VIOLENCIA DE GÉNERO. |

Entre todos los ejes y medidas recogidas, destacan:

EJE 2: PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Recoge nueve medidas, entre las que queremos resaltar:

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

EJE 3: CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO

Con dos medidas:

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

EJE 5: PROMOCIÓN

Con cinco medidas, entre las que destacan:

01. En los procesos de promoción a los niveles 6 y 5 salariales, que obligatoriamente establece el Convenio cada dos años, el comité de empresa podrá designar un miembro que participará a fin de emitir su criterio.

02. Fomento de promoción de mujeres a puestos de Dirección, facilitando la capacitación necesaria para ello y priorizándolas en los procesos de promoción.
03. Informar de los motivos a las personas candidatas no promocionadas, para garantizar la inexistencia de sesgos de género, y orientación según su perfil.

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

Con doce medidas, entre las que destacan las siguientes:

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

4.5.5 COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD

EN **GRUPO SANTALUCÍA** SOMOS CONSCIENTES DE LA APORTACIÓN REAL QUE OFRECE UN EQUIPO DIVERSO, POR ESO ABORDAMOS LA DIVERSIDAD DESDE TRES ÓPTICAS.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

Fomentamos la aportación de valor de todas las generaciones, somos una empresa plurigeneracional y eso, en sí mismo, es un valor.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

Impulsamos el talento femenino y fomentamos el acceso a posiciones directivas.

DIVERSIDAD FUNCIONAL

Buscamos normalizar lo diferente como una ventaja competitiva. Lo que nos hace únicos es la gestión de la diferencia.

1. DIVERSIDAD GENERACIONAL

Las cifras destacadas anteriormente en cuanto a distribución por edades de la plantilla dejan clara la relevancia que tiene la diversidad generacional para el Grupo. Fruto de ello es el reconocimiento *MasTalentoSenior* obtenido en 2024, un reconocimiento a aquellas organizaciones que realizan una firme y decidida apuesta por el talento senior en respuesta a la coyuntura social, económica y laboral que se produce en España y en otros países de nuestro entorno.

2. DIVERSIDAD DE GÉNERO

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



- Forma parte de la **Alianza CEO por la Diversidad**, cuyo objetivo es impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas.
- Adhesión a la **Red Ewi**, una Red de compañías y profesionales del Sector Asegurador con un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.



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

- Cuarta edición Comité Talento Femenino, cuya finalidad es ofrecer una mayor visibilidad y un espacio de reflexión y fortalecimiento para todas las mujeres de la organización.
- Programa Alumni Talento Femenino: charlas inspiradoras enfocadas al empoderamiento y liderazgo femenino.
- Quinta Edición del programa de mentoring interno.
- Participación de mujeres en el “Programa Progresa” (CEOE y ESADE).



- Firma de su tercer Plan de Igualdad, que llega hasta 2028.
- Despliegue de la formación en el Plan de Igualdad a nivel nacional.
- Celebración del Día de la Mujer a través de distintas campañas de comunicación.

3. DIVERSIDAD FUNCIONAL

En este ámbito, hemos seguido trabajando para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mediante distintas vías:

01. A través de la contratación de personas con discapacidad compatible con el puesto que van a ocupar.

02. Trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo del Plan Aflora que se realiza con la Fundación Adecco. Este plan proporciona información en materia de discapacidad y articula los medios necesarios para gestionar el certificado acreditativo de la misma, con el fin de que puedan optar a los posibles beneficios de contar con el reconocimiento de la discapacidad.
03. Apoyando el proyecto de inclusión sociolaboral de la Asociación Talismán "Creando oportunidades" que proporciona un programa formativo para personas con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. También se llevan a cabo otras medidas, como compras a centros especiales de empleo y donaciones.
04. Lanzando programas de sensibilización específicos dirigidas al equipo directivo del Grupo, como píldoras formativas y charlas, que complementan otras acciones destinadas a todos los colectivos, como la difusión de un manual de trato adecuado a personas con discapacidad o noticias y contenidos en fechas destacadas como el 3 de diciembre, Día Internacional de la Discapacidad.
05. Promoviendo la participación de asociaciones y fundaciones en los Mercadillos Solidarios que organizamos en distintas sedes durante nuestro Mes del Compromiso, en noviembre.

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

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

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

4.5.6 COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN

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

Otras empresas del Grupo han seguido sus pasos. Es el caso de **Iris Global Soluciones de Asistencia**, que obtuvo esta Certificación en 2023 y **Servicios Generales Santalucía**, que la ha obtenido en 2024.

Durante 2024 se han implementado medidas adicionales a las ya existentes enfocadas al bienestar de las personas y se ha acordado un paquete de ayudas económico-sociales para la plantilla como respuesta al entorno de elevada inflación (para formación, por hijos, préstamos, gratificaciones por antigüedad, acceso a seguros).

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

- Teletrabajo excepcional por cierre de centros escolares durante las vacaciones de Navidad, verano y Semana Santa.
- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. En este segundo caso se recibe una tarjeta restaurante para compensar el coste de comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y la salida.
- Compra de vacaciones en los casos de maternidad, paternidad y guarda legal.
- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes, un permiso que se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos.

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

DESCONEXIÓN DIGITAL



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

Durante el ejercicio 2024 se han alcanzado acuerdos con la Representación Sindical con el objetivo prioritario de promover el respeto al tiempo de descanso, permisos o vacaciones mediante unas Reglas de Desconexión Digital (RDD) en las que se reconoce el derecho a no atender comunicaciones fuera de la jornada de trabajo, entre otras. Además, se ha establecido un contexto normativo, otro de salud digital y una Comisión de Derechos Digitales que asegure el correcto cumplimiento de las medidas.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



Año tras año, seguimos trabajando para mejorar el bienestar y salud de las personas que forman parte de la organización dando cobertura al 100% de los trabajadores en plantilla.

A través de su sistema de gestión y de conformidad a la norma ISO 45001, se garantiza el control, seguimiento y mejora continua de las condiciones de seguridad y salud de los centros de trabajo y actividades desarrolladas. Se lleva a cabo realizando una completa y exhaustiva actividad técnica mediante evaluaciones de riesgos e informes técnicos específicos que garantizan el control del riesgo y desarrollan la planificación de la actividad preventiva, su seguimiento e implantación.

Desde Vigilancia de la Salud, se realizan las diferentes campañas de reconocimientos médicos, acorde a los protocolos establecidos por puestos y complementados por campañas específicas como la de vacunación de la gripe.

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

En Bienestar se ha consolidado la plataforma Agenda Bienestar a través de las siguientes actividades, programas y campañas:

- El programa la “**Ruta de Alimentación Saludable**”, que fomenta una alimentación saludable y consciente, consolida su recorrido formativo con nuevos talleres y programas. También se complementa con recursos como la publicación de menús saludables con sus recetas, grupos de trabajo colectivos en determinadas épocas del año y servicio individual de nutricionista.
- El programa “**Vida Activa**” que tiene por objetivo fomentar el ejercicio y la práctica deportiva en nuestro día a día y que desarrolla iniciativas como clases virtuales de fitness, yoga y pilates, propuestas de entrenamientos mensuales en diferentes niveles de intensidad. Nuestro Club Deportivo cuenta con una oferta de pádel, fútbol y carreras populares y un servicio de asesoramiento individual por un entrenador personal.
- El programa “**A tu lado**” enfocado al bienestar emocional, con recorrido formativo anual y el servicio de atención psicológica, así como otros recursos como la escuela de relajación Relaxing-Jueves.
- Impulso e implantación de hábitos saludables con acciones como el programa para “**Dejar de fumar**”, el cuidado del Sueño, y campañas de difusión en temáticas específicas como el Ictus, o la prevención e identificación precoz de enfermedades, prevención del cáncer de piel, autoexploración mamaria y de sangre oculta en heces para detección precoz de cáncer de colon.

Conscientes de la importancia de problemas sociales como el suicidio, se ha puesto en marcha el Programa RED con el objetivo de difundir y eliminar prejuicios en la prevención de la conducta suicida.

Por otra parte, el estudio de necesidades con perspectiva de género y edad han motivado la puesta en marcha de programas como “Menopausia: cambiando las reglas” que aborda el proceso de menopausia en la mujer.

Cabe destacar la certificación de **Grupo Santalucía** como Empresa Saludable y Sostenible en Promoción de la Salud conforme al modelo de la OMS y otorgada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el reconocimiento como Top Wellness Company 2024 por Intrama.

Nos preocupan los riesgos derivados de la movilidad y seguridad vial y por ello hemos incorporado éste como un punto básico en la gestión del bienestar y salud de nuestros empleados. Para ello, en el marco de nuestro acuerdo con RACE (Real Automóvil Club de España) desarrollamos el Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial y colaboramos con su fundación en la realización de acciones divulgativas, y promovemos también una actividad enfocada a las familias en parques infantiles en diferentes localizaciones.

Conscientes de la importancia de difundir, concienciar y premiar las buenas prácticas en bienestar y salud, en el ejercicio 2024 ha tenido lugar la II Edición de los Premios de Bienestar y Salud, en los que se reconocieron las mejores prácticas internas en tres categorías: "trayectoria profesional", "proyecto de bienestar" y "colaborador externo".

4.5.7 COMPROMETIDOS CON EL TALENTO

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

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

PILAR 1: ESPACIO FÍSICO

Espacio multiusos tecnológico que cuenta con una valoración de 3,97 sobre 4 en cuanto a la satisfacción de las instalaciones.

PILAR 2: CAMPUS VIRTUAL

Espacio digital para el aprendizaje en el que se han formado durante el 2024 más de 4.600 personas de todo el **Grupo**. Este año se ha ampliado el catálogo formativo en abierto llegando a ofrecer más de 600 cursos con una valoración de 3,67 sobre 4.

PILAR 3: CAMPUS TRAINING

Formado por el colectivo experto de los equipos docentes internos, asociados y externos. Este año han entrado a formar parte del equipo de Trainers internos más de 24 profesionales del Grupo y han impartido más de 1.500 horas formativas.

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



En 2024 se ha continuado con la iniciativa Corner 3.0, un medio de divulgación y colaboración en el que figuras relevantes internas y externas conversan sobre temas de interés y que permite dar voz a los profesionales. Hemos celebrado 3 encuentros.

Los principales programas y acciones desarrollados en 2024 han sido los siguientes:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Formación en Fraude Interno. Prevención y Detección	Su objetivo es dar a conocer la situación actual del fraude en el sector asegurador analizando las últimas estadísticas, tipologías de fraude y el perfil del defraudador para abordar las medidas orientadas a su detección y prevención. El grado de satisfacción media ha sido de 93 sobre 100.
TransformARTE	Dirigido a personas clave del Grupo por su implicación y relevancia en los procesos de transformación. Su objetivo es formar y capacitar a los equipos en la implementación de una nueva organización más ágil, innovadora y flexible, adecuada para un entorno en cambio constante. Introduce los conceptos clave de la transformación y las nuevas formas de trabajar, la gestión del cambio, la estrategia del dato y la innovación.
AdaptARTE	Potencia las competencias del mundo <i>agile</i> para favorecer una manera diferente de trabajar. Introduce los conceptos clave de la inteligencia emocional, <i>design thinking, lean, agile</i> .
Explorando la Inteligencia Artificial	El objetivo es proporcionar a todos los empleados una comprensión integral de la inteligencia artificial, abarcando desde los conceptos básicos y habilidades esenciales hasta la creación de prompts efectivos, el uso ético de la IA, la robótica y la inteligencia artificial generativa, con el fin de capacitar a los participantes para aplicar estos conocimientos en diversos contextos profesionales.
Programas y talleres de innovación	Impulsan la transformación y movilizan a las personas hacia una mentalidad de innovación para mejorar la respuesta a los problemas del día a día. Destacan el programa de perfiles creativos, los talleres de creatividad e innovación y los talleres de <i>desing thinking, todos ellos con una satisfacción media superior al 3,5 sobre 4.</i>
Programas de habilidades transversales	Programas formativos para potenciar capacidades críticas como la comunicación, la gestión del cambio, la innovación, entre otros. Se han puesto a disposición de colectivos claves (equipos que desarrollan proyectos).

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Project Management	Da a conocer los fundamentos de la gestión de proyectos adaptados al modelo de Santalucía .
Gestión del Cambio	Pretende integrar la gestión del cambio en la gestión de los proyectos y que esta se realice de una manera eficaz en el Grupo.
Programas de liderazgo	Destacan: <ul style="list-style-type: none">• Programa Desarrollo del Líder, en el que han participado 150 personas y cuyo objetivo es facilitar herramientas para conseguir una visión más estratégica y potenciar habilidades basadas en el modelo de liderazgo de Santalucía.• Liderazgo Práctico, en el que han participado 300 personas. Se trabajan las cualidades del líder para su aplicación en el día a día.• Programa para nuevos gestores de equipo, cuyo objetivo es dotar de las herramientas a los futuros gestores de equipos.
Concienciación en Sostenibilidad	Su finalidad es dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre los objetivos marcados en materia de sostenibilidad en el Plan Estratégico y enmarcados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. En 2024 lo han realizado más de 2.300 personas. También se han puesto en marcha programas técnicos para colectivos específicos.
Programas de Autocuidado	Durante el 2024 se puso en marcha un programa para los directores gerentes de Grupo Santalucía , “El líder Sano”. Su finalidad es poner a su disposición diferentes herramientas y pautas para cuidar su salud y de esta forma la salud de los equipos.
Programa Superior en Previsión Social y decesos	Dirigido a los empleados del Grupo, con especial foco en el Negocio Asegurador. Su objetivo es proporcionar los conocimientos técnicos y comerciales relacionados con el ámbito de la Previsión Social y Decesos para facilitar el asesoramiento a clientes y áreas.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Academia del Ahorro	Iniciativa dirigida a todos los empleados del Grupo y colaboradores con el foco en fomentar la cultura del ahorro y conocimientos para afrontar los retos financieros del día a día.
Nuevo líder comercial	Dirigido a los perfiles directivos de las áreas comerciales. Su principal objetivo es el desarrollo de habilidades para los diferentes canales, ventas, marketing y estrategia, entre otros.
Programas ARTE Técnico	Dirigido a colectivos específicos que por su rol o funciones necesitan profundizar y entrenar determinados contenidos relacionados con las áreas de Relaciones Laborales y Asesoría Jurídica.

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

- Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (edición 2024).
- Reglamento General de Protección de Datos (edición 2024).
- Certificación CIF (Certificado de Información Financiera) y CAF (Certificado en Asesoramiento Financiero).
- Recertificación MIFID (Directiva Europea sobre los Mercados de Instrumentos Financieros) CIF/CAF.
- Formación sobre Ciberseguridad.
- Clasificación de la Información y RGPD Básico.
- Clasificación de la Información y RGPD: Avanzado.
- Continuidad de Negocio Básico.
- Continuidad de Negocio: Avanzado.
- Curso cumplimiento normativo **Santalucía**.
- Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

CAPÍTULO 4

CUIDAMOS DE LAS PERSONAS

- Aplicaciones nuevas derivadas de proyectos implantados en 2023.
- Formación Privacidad 2024.

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

NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS

En **Santalucía** se han realizado más de 800 acciones formativas en las que han participado 830 personas.

NEGOCIO ASISTENCIAL

En **Albia** destaca **Por Ti**, la nueva estrategia comercial del grupo, la cual está acompañada de un programa formativo que ayude a su adopción con el fin de generar otro tipo de despedidas y a incrementar la cuota de mercado abierto. Junto a ello, destaca el impulso del **liderazgo transformador** de manera transversal en la organización a través de sus programas formativos, adaptados por colectivos, que nos ayudan a adquirir las competencias y habilidades necesarias para hacer frente a los retos actuales y futuros, con acciones como Inteligencia Artificial o Gestión del Cambio; así como la apuesta por un **plan de formación continua** para impulsar las capacidades técnicas en la operación para seguir atendiendo a las familias con el mayor grado de excelencia, con nuevas acciones como Multicultura o Normativa.

Durante el año 2024, en **Ballesol** se han desarrollado 96 formaciones, de las cuales, las dirigidas al equipo Médico-Asistencial (siguiendo nuestro modelo de atención centrada en la persona), han supuesto un 76% de las horas de formación totales. Este año, se ha hecho hincapié en la realización y seguimiento de las acciones formativas relacionadas con la Prevención de Riesgos (14% de las horas totales de formación). Asimismo, se ha puesto el foco en acciones formativa que ayuden a potenciar y mejorar la gestión de la calidad y la organización en los centros residenciales.

Los datos sacados del historial de formación son:

- **29.423,75 horas** totales de formación
- **22.559,5 horas** de formación dirigida a equipo médico/asistencial 76%
- **4.126,5 horas** de formación relacionada con prevención de riesgos 14%
- **11.339,5 horas** de formación sobre sistema, aplicación y gestión de calidad 50%

NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Iris Global ha seguido poniendo foco en sus mandos intermedios, realizando más de 67.500 horas de formación en 2024, teniendo una satisfacción media de 3,5 sobre 4 y una media de 45 horas de formación por empleado.

En **SIS. Servicios de Intermediación Santalucía**, destaca la formación destinada a la mejora de la venta, como la formación de producto y la relativa a técnicas de venta para potenciar el conocimiento de las habilidades enfocadas en las técnicas de venta y su aplicación en la comercialización de seguros. Además, se ha impartido formación específica de liderazgo, así como en ofimática y Power BI.

El desglose de horas formativas por categoría profesional para **Grupo Santalucía** a cierre de 2024 es el siguiente:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Año/ Clasificación Profesional	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2024	17.459	15.390	49.370	128.756	210.976
2023	16.170	14.163	42.952	116.305	189.589
△ 24/23	1.289	1.227	6.419	12.452	21.286
△ % 24/23	8,0%	8,7%	14,9%	10,7%	11,3%

Dirección: Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

05

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

CUIDAMOS NUESTRO IMPACTO

Velamos por nuestro IMPACTO SOCIAL

PRINCIPALES CIFRAS



663 PARTICIPACIONES
en actividades de voluntariado



1.060 HORAS de voluntariado



5º PUESTO entidades aseguradoras



7 ALIANZAS a largo plazo con ENTIDADES SOCIALES

ALIANZAS A LARGO PLAZO



Programa de cuidados paliativos para niños y niñas con cáncer

1.920 BENEFICIARIOS



Programa de estimulación cognitiva Chemobrain

41 BENEFICIARIOS



Apoyo a familiares de personas dependientes y con Alzheimer

260 BENEFICIARIOS



Acompañamiento a personas mayores para luchar contra la soledad

4.622 BENEFICIARIOS



Proyecto de promoción del éxito de jóvenes en situación de vulnerabilidad

133 BENEFICIARIOS



Impulso emprendedor tras la jubilación

273 BENEFICIARIOS

5.1

IMPACTO AMBIENTAL

GRUPO SANTALUCÍA RECONOCE LA IMPORTANCIA DEL PLAN DE TRANSICIÓN CLIMÁTICA EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE DESCARBONIZACIÓN PARA ALINEARSE CON LOS OBJETIVOS DEL ACUERDO DE PARÍS Y DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS REGULATORIOS. POR ESO, EL PLAN FORMA PARTE DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEFINIDAS PARA EL NUEVO CICLO ESTRATÉGICO, ALINEADAS CON EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2025-2028.

Para abordar el cambio climático, nuestro Grupo ha tenido en cuenta el análisis de resiliencia, que valora cómo se puede hacer frente a los riesgos climáticos a corto, medio y largo plazo.

En ese proceso de evaluación interna de riesgos y solvencia, elaborado por **Grupo Santalucía**, se tiene en cuenta cómo estos riesgos climáticos podrían afectar a su situación, así como su impacto en los activos financieros, en los activos inmobiliarios y en los riesgos de suscripción de seguros de Vida y No Vida, estableciendo umbrales para cada tipo de activo.

A la hora de llevar a cabo esta evaluación, **Grupo Santalucía** emplea dos escenarios:

NET ZERO	NATIONALLY DETERMINED CONTRIBUTIONS (NDCs)
Que considera que el aumento de la temperatura será inferior a 1,5°C.	Que considera que habrá un aumento de la temperatura superior a 2°C.

Como resultado de este análisis se ha llegado a la conclusión de que los riesgos principales para el Grupo están relacionados con la suscripción de productos de seguros, concretamente de seguros de No Vida, y los riesgos en activos financieros e inmobiliarios son significativos a largo plazo.

Para hacer frente a los riesgos del cambio climático, nuestro Grupo ha definido distintas estrategias considerando los diferentes horizontes temporales:

1. CORTO PLAZO (<1 AÑO):	2. MEDIO PLAZO (DE 1 A 4 AÑOS) Y LARGO PLAZO (≥5 AÑOS):
<ul style="list-style-type: none">• Reducir la huella de carbono.• Desarrollar programas de formación en sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Integrar criterios de sostenibilidad en la gestión de la cartera de activos financieros.• Integrar criterios de sostenibilidad en productos y servicios.

5.1.1 IMPACTOS Y RIESGOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS CLIMÁTICOS SE ANALIZAN LAS FUENTES DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, PROCEDENTES TANTO DE ACTIVOS FINANCIEROS COMO DE ACTIVOS INMOBILIARIOS, CONSIDERANDO TANTO SUS EMISIONES ACTUALES COMO POTENCIALES.

También evalúa las emisiones en la cadena de valor, anticipando posibles incrementos de emisiones derivados de la colaboración con proveedores que tengan impacto ambiental.

En cuanto a la identificación y evaluación de riesgos, el Grupo lleva a cabo un análisis integral de los riesgos climáticos, considerando tanto los riesgos físicos y los riesgos de transición en sus activos y actividades, como los derivados de las relaciones comerciales de los proveedores intragrupo.

Para valorar los riesgos físicos, se estudian escenarios climáticos y para los riesgos de transición, se proyectan escenarios en los que se espera que exista un mayor o menor riesgo de transición según la adopción de políticas futuras que mitiguen este riesgo.

5.1.2 GESTIÓN CLIMÁTICA

GRUPO SANTALUCÍA CUENTA CON UNA POLÍTICA CORPORATIVA DE SOSTENIBILIDAD QUE RIGE LA GESTIÓN DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO.

En esta política se especifican, entre otros temas, los compromisos del Grupo en materia de mitigación y adaptación al cambio climático. También se mencionan las acciones del Grupo a favor de la eficiencia energética y de la incorporación de energías renovables.

Las principales iniciativas que se están llevando a cabo para mitigar y adaptarse al cambio climático son:

01. Reducción del consumo mediante mejoras tecnológicas y optimización de procesos, asociada a la palanca de descarbonización de eficiencia energética.
02. Sustitución de tecnologías basadas en combustibles fósiles por soluciones eléctricas, como vehículos o calefacción eléctricos, asociada a la palanca de descarbonización de electrificación.
03. Cambio de fuentes limpias como biocombustible, hidrógeno verde o gas natural, asociada a la palanca de descarbonización de sustitución de combustibles.
04. Adopción de fuentes de energía solar, eólica o hidráulica para reducir emisiones, asociada a la palanca de descarbonización de uso de energía renovable.
05. Diseño de bienes y servicios más sostenibles y con menor huella de carbono, asociada a la palanca de descarbonización de cambio de productos.
06. Colaboración con proveedores y optimización de logística para reducir emisiones indirectas, asociada a la palanca de descarbonización de la cadena de suministro.

CAPÍTULO 5

CUIDAMOS NUESTRO IMPACTO

Además, se han puesto en marcha iniciativas para fomentar prácticas responsables y generar un impacto positivo en el entorno a través de la gestión de los activos inmobiliarios, activos financieros, la creación de productos y servicios sostenibles y la gestión de proveedores:

ACTIVOS INMOBILIARIOS (NEGOCIO ASISTENCIAL)

Instalación de sensores inteligentes en diversas infraestructuras o sistemas para monitorizar, recopilar y analizar datos en tiempo real.

Transición a flota híbrida electrificada. Proceso de sustitución de los vehículos de combustión interna (generalmente de gasolina o diésel) por vehículos eléctricos en nuestra flota.

Instalación de paneles solares que convierten la energía solar en electricidad mediante el efecto fotovoltaico.

Creación de grandes instalaciones solares fotovoltaicas (Huerto Solar) destinadas a generar electricidad a partir de la energía solar.

Incremento de producto ecológico en cremaciones en el negocio asistencial.

Contratación consumo eléctrico con garantía de origen renovable.

Instalación de cargadores eléctricos en coches.

Sustitución de combustibles por otros más sostenibles.

ACTIVOS INMOBILIARIOS (NEGOCIO ASEGURADOR)

Instalación de energía fotovoltaica en los inmuebles para autoconsumo.

Compra de energía con certificado de origen. Contratar el suministro de electricidad con garantías de origen sostenible.

Monitorización de consumos eléctricos. Ampliar los sistemas de control y monitorización en los edificios en rentabilidad para mejorar la eficiencia de los inmuebles.

Instalación de cargadores eléctricos en el edificio de Plaza de España para vehículos híbridos o eléctricos.

E implantación de la certificación en sostenibilidad BREEAM en los inmuebles en ambos negocios.

ACTIVOS FINANCIEROS

Mantenimiento de un rating y un porcentaje de inversión adecuados integrando criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Estudio climático en el ramo de hogar. Se analizan variables topográficas que ayudan a determinar con precisión las consecuencias de los eventos climáticos.

Estudio climático en la salud y mortalidad. Se colabora con universidades para estudiar el impacto del cambio climático en la mortalidad y salud de la población.

Derecho al olvido oncológico. Modificación de los procesos de contratación y cuestionarios de salud para cumplir con el derecho al olvido oncológico.

Oferta de productos sostenibles. Modificación de determinados productos Unit Linked y PIAS a productos sostenibles.

PROVEEDORES

Electrificación de la flota de vehículos de renting.

Adhesión al Código Ético y de Conducta para promover el respeto al medioambiente integrando buenas prácticas medioambientales.

Compra de materiales ecológicos.

Adhesión al Código de Conducta Funerario. En el negocio asistencial se promueve entre los proveedores funerarios un trabajo eficaz y responsable con el medioambiente.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

PARA REAFIRMAR EL COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO,
GRUPO SANTALUCÍA SE MARCÓ PARA 2024 LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

1.

INCORPORAR CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN EL 60% DE LAS INVERSIONES PARA 2024.

2.

MANTENER UN RATING DE SOSTENIBILIDAD, MÍNIMO DE 60 PUNTOS PORCENTUALES PARA 2024.

En el **negocio asegurador**:

- Destinar un 8% de los gastos de inversión en capital de los inmuebles a sostenibilidad.
- Incorporar dos productos sostenibles en 2024.
- Proyecto de cambio de iluminación en algunos edificios para reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En el **negocio asistencial**:

- Sistema de filtrado de hornos.
- Eficiencia en las rutas de vehículos en traslados y recogidas.
- Instalación de máquinas de alta eficiencia.
- Renovación de sistemas de refrigeración (VRF).
- Monitorización de consumos.
- Sustitución de calderas.
- Plan de implantación de sistema fotovoltaico en las residencias.
- Establecimiento de cuadro de mando de desempeño energético por residencia.
- Diseño de estrategia de sensibilización y formación en la gestión medioambiental.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAMBIO CLIMÁTICO

1. CONSUMO ENERGÉTICO RESPONSABLE

A continuación, se presenta el consumo energético expresado en megavatios por hora (MWh), detallado por fuentes de energía utilizadas:

CONSUMO ENERGÉTICO POR FUENTES DE ENERGÍA UTILIZADAS

	INDICADOR	CONSUMO
	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	95.623,43 MWh
	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA FÓSIL	67.382,74 MWh
SECTORES CON UN IMPACTO CLIMÁTICO ELEVADO	Consumo de combustible procedente del carbón y sus derivados	-
	Consumo de combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos	880,15 MWh
	Consumo de combustible procedente del gas natural	-
	Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles	-
	Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles	-
	Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía	70,47%
	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA NUCLEAR	6.024,06 MWh
	Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía	6,30%
	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA RENOVABLE	22.216,62 MWh
	Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	54,14 MWh
	Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos de fuentes renovables	18.667,30 MWh
	Consumo de energía renovable autogenerada no combustible	3.495,20 MWh
	Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía	23,23%
	Producción de energía no renovable	-
	Producción de energía renovable	3.495,19 MWh
	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA DE LOS SECTORES CON UN IMPACTO CLIMÁTICO ELEVADO	998,40 MWh
	INTENSIDAD ENERGÉTICA DE LOS SECTORES CON UN IMPACTO CLIMÁTICO ELEVADO	0,00013 MWh

La intensidad energética de las empresas que operan en sectores con impacto climático elevado se obtiene de dividir el consumo de energía de estas empresas por sus ingresos netos.

2. GESTIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

El Grupo calcula sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para conocer su evolución y definir medidas para reducirlos.

A continuación, se muestra el desglose de emisiones GEI a cierre de 2024 en función de las actividades que desempeñan sus negocios:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) POR TIPO DE NEGOCIO DE **GRUPO SANTALUCÍA**

ALCANCE	INDICADOR	EMISIONES TOTALES	% DE EMISIONES SOBRE EL TOTAL (BASADO EN EL MERCADO)	% DE EMISIONES SOBRE EL TOTAL (BASADO EN LA UBICACIÓN)
NEGOCIO ASEGURADOR	Emisiones de GEI de Alcance 1	379,16 tCO ₂ e	0,02%	0,02%
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en el mercado	-	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en la ubicación	1.276,71 tCO ₂ e	0,06%	0,06%
	Emisiones de GEI de Alcance 3	2.106.653,69 tCO ₂ e	99,06%	98,94%
	– Viajes de Negocios	376,03 tCO ₂ e	0,02%	0,02%
	– Inversiones	2.106.277,66 tCO ₂ e	99,05%	98,93%
	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en el mercado)	2.107.032,85 tCO₂e	99,08%	98,95%
NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en la ubicación)	2.108.309,56 tCO₂e	99,14%	99,02%
	Emisiones de GEI de Alcance 1	-	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en el mercado	-	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en la ubicación	-	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 3	1.210,35 tCO ₂ e	0,06%	0,06%
	– Viajes de Negocios	7,46 tCO ₂ e	0,00%	0,00%
	– Inversiones	1.203,00 tCO ₂ e	0,06%	0,06%
TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en el mercado)		1.210,35 tCO₂e	0,06%	0,06%
TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en la ubicación)		1.210,35 tCO₂e	0,06%	0,06%

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) POR TIPO DE NEGOCIO DE GRUPO SANTALUCÍA

ALCANCE	INDICADOR	EMISIONES TOTALES	% DE EMISIONES SOBRE EL TOTAL (BASADO EN EL MERCADO)	% DE EMISIONES SOBRE EL TOTAL (BASADO EN LA UBICACIÓN)
NEGOCIO ASISTENCIAL	Emisiones de GEI de Alcance 1	11.847,57 tCO ₂ e	0,56%	0,56%
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en el mercado	5.611,20 tCO ₂ e	0,26%	
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en la ubicación	6.908,37 tCO ₂ e		0,32%
	Emisiones de GEI de Alcance 3	179,88 tCO ₂ e	0,01%	0,01%
	- Viajes de Negocios	179,88 tCO ₂ e	0,01%	0,01%
	- Inversiones	-	-	-%
	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en el mercado)	17.638,65 tCO₂e	0,83%	0,83%
	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en la ubicación)	18.935,82 tCO₂e	0,89%	0,89%
NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Emisiones de GEI de Alcance 1	602,89 tCO ₂ e	0,03%	0,03%
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en el mercado	-	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 2 basado en la ubicación	347,44 tCO ₂ e	-	-
	Emisiones de GEI de Alcance 3	88,43 tCO ₂ e	0,00%	0,00%
	- Viajes de Negocios	88,43 tCO ₂ e	0,00%	0,00%
	- Inversiones	-	-	-
	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en el mercado)	691,31 tCO₂e	0,03%	
	TOTAL EMISIONES DE GEI (basado en la ubicación)	691,31 tCO₂e		0,03%
EMISIONES DE GEI TOTALES BASADO EN EL MERCADO		2.126.573,17 tCO₂e	100,00%	
EMISIONES DE GEI TOTALES BASADO EN LA UBICACIÓN		2.129.147,05tCO₂e	100,00%	

5.2

IMPACTO EN LA SOCIEDAD

5.2.1 PLAN DE IMPACTO SOCIAL

EL PLAN DE IMPACTO SOCIAL TIENE COMO PROPÓSITO
POTENCIAR LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL Y EL COMPROMISO
CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Este Plan, además de centrarse en las personas y el entorno, responde al crecimiento de las tendencias en sostenibilidad y los requerimientos sectoriales y regulatorios. Para ello, considera tres objetivos y tres ejes de trabajo:

OBJETIVO 1

Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad de la Compañía. Corresponde al eje “Compromiso con el Desarrollo sostenible”.

OBJETIVO 2

Impulsar la contribución al bienestar y equidad social, con el apoyo a proyectos enfocados en el valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas. Corresponde al eje “Compromiso con el valor de los cuidados”.

OBJETIVO 3

Consolidar los indicadores de impacto social y aumentar su contribución a la sociedad. Corresponde al eje “Compromiso con la evaluación del impacto social”.

A través de esta estrategia se abordan diferentes iniciativas enmarcadas en cada eje descrito.

EJE “COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE”

PROMOVEMOS LA INTEGRACIÓN DE LA AGENDA 2030 Y DE LOS ODS EN LA ACTIVIDAD DE **GRUPO SANTALUCÍA**.

- En 2024, hemos lanzado la IV edición del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a los empleados en el desarrollo sostenible. Un total de 41 personas del Grupo se han unido al proyecto para trabajar en diferentes iniciativas e impulsar los principales ODS en los que impactamos (ODS3, ODS5, ODS10 y ODS13). En esta edición, en la que también participa la Red Agencial, los embajadores mantienen su rol de inspirar, dinamizar y organizar acciones, vinculándose con el Plan de Voluntariado “Sumamos”.

ODS PRIORITARIOS



ODS COMPLEMENTARIOS



- También, nos hemos convertido en el primer grupo asegurador en recibir la certificación en sostenibilidad y contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de AENOR. El cumplimiento de nuestro Plan Corporativo de Sostenibilidad, basado en la gestión responsable del negocio y la creación de valor para las personas y el planeta, ha sido clave en la obtención.

EJE “COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS”

FAVORECEMOS LA CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR Y EQUIDAD SOCIAL, CON EL APOYO A PROYECTOS ENFOCADOS EN LA SALUD Y LA PROTECCIÓN.

- Hemos vuelto a renovar las **alianzas con entidades sociales** en proyectos de lucha contra enfermedades, protección de los mayores y jóvenes vulnerables:

- Apoyamos a Grandes Amigos, Adopta Un Abuelo y SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica) para impulsar el envejecimiento activo y luchar contra la soledad de las personas mayores. También mantenemos una alianza con la Fundación Pasqual Maragall para facilitar un espacio de respiro y formación a cuidadores de personas con Alzheimer y dependientes. Por otra parte, colaboramos con la Asociación Española Contra el Cáncer y la Fundación Aladina para facilitar la atención médica y mejorar la calidad de vida de las personas con cáncer, y con Cruz Roja para promocionar el éxito de jóvenes en riesgo de exclusión. Además, **Grupo Santalucía** forma parte del patronato de la Fundación Orbayu y colabora en su función principal de concesión de microcréditos a los emprendedores más vulnerables de países en vías de desarrollo.

- Durante 2024 se lanzó la **duodécima edición del Programa “Tú Eliges a Quién Ayudamos”**, a través del cual se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes, nominando y seleccionando proyectos sociales en línea con las temáticas de los ejes del Plan de Impacto Social y los ODS.

En total se sometieron a votación 55 proyectos con diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral y trastornos neurológicos. Recibimos más de 6.300 votos en nuestras Redes Sociales. Las cinco entidades ganadoras han sido “UAPO, Unidad de Apoyo a Pacientes Oncológicos”, “Fundación CRIS contra el cáncer”, “Fundación Blanca Morell”, “Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Ramón y Cajal” y “Fundación Isabel Gemio”.

- Organizamos la **I Jornada sobre Discapacidad y Perros de Asistencia** en nuestro Edificio Iris, junto a la Asociación Kuné. El evento contó con la participación de destacados expertos y expertas en el ámbito de la discapacidad y la asistencia canina, usuarios de perros de asistencia, y la presencia especial de José Ramón Becerra, Director General de Derechos de los Animales en el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Además, Doña Elma Saiz, Ministra de Inclusión, seguridad social y migraciones, clausuró la jornada resaltando la importancia de seguir creando espacios que consigan aumentar la comprensión y el respeto hacia los derechos de las personas con necesidades especiales.
- Como hito anual, se realizó una **nueva edición del “Mes del Compromiso”** en formato híbrido: un ciclo de eventos y actividades dedicado a impulsar los compromisos responsables del Grupo en su apuesta por la salud, el medio ambiente, la diversidad y el apoyo a los colectivos vulnerables. Este hito anual está alineado tanto con la estrategia de Impacto Social, Salud Laboral y Diversidad de **Grupo Santalucía** como con los ODS prioritarios.

EJE “COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL”

CONSOLIDAMOS INDICADORES, ADEMÁS DE MEJORAR LA MEDICIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL.

Santalucía, como matriz del Grupo, se mantiene como una de las entidades más responsables del país. Ocupa el puesto 68 en el ranking global de Merco Responsabilidad ESG, y sube a la quinta posición entre las aseguradoras más responsables.

5.2.2 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO “SUMAMOS”

Se mantiene el compromiso con la sociedad a través de espacios de solidaridad, transformación social y desarrollo personal y profesional que permiten potenciar la huella social positiva en línea con los ODS de impacto directo y la estrategia de RSC.

Durante 2024, hemos contado con 654 participaciones de personas, tanto empleados del Grupo como familiares y amigos, que han aportado su compromiso y su tiempo. Se han desarrollado más de 20 actividades destinadas a paliar la soledad de las personas mayores, enfermas o con discapacidad, y dotar de recursos a familias en riesgo de exclusión.

En este ejercicio, además, Supercuidadores, empresa líder a nivel nacional en servicios y formación para cuidadores y el sector sociosanitario, ha premiado a **Grupo Santalucía** en sus premios anuales por la excelente gestión, consecución y resultados de su Programa de Voluntariado Corporativo, especialmente en su papel de acompañamiento y socialización de personas mayores, destacando entre las 185 candidaturas presentadas y otorgándole el primer premio dentro de la categoría del sector asegurador.

5.2.3 DESAFÍO SANTALUCÍA SENIORS

EN 2024, **SANTALUCÍA** LANZÓ ESTA INICIATIVA QUE BUSCA PROMOVER LA LONGEVIDAD POSITIVA Y EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO. TRATA DE MOSTRAR QUE LA EDAD NO ES UN IMPEDIMENTO PARA LLEVAR UNA VIDA PLENA Y SALUDABLE.

En esta primera edición, el desafío ha llevado a cinco personas mayores de 65 años a los Andes Peruanos. El 14 de septiembre la expedición partió hacia Perú con el objetivo de llevar a cabo una prueba de superación y fortaleza física y psicológica. El 25 de septiembre conseguían alcanzar la cumbre del Vallunaraju, a 5.680 metros de altitud.

Durante la expedición, los participantes tuvieron una jornada solidaria en un colegio de la comunidad de Shillcop en el que llevaron ordenadores, donación de **Santalucía**, para fomentar un mejor aprendizaje y facilitar el acceso a la tecnología.

La iniciativa pone en valor la importante contribución del colectivo senior a la sociedad y sirve como fuente de inspiración para otras personas.

En la primera edición del **Desafío Santalucía Seniors** el logo incorpora elementos simbólicos de la civilización inca; en el corazón del diseño se encuentra la figura de Wiarocha, la deidad inca venerada como el dios creador y protector del mundo. Las huellas, por su parte simbolizan el camino de la vida y resalta la importancia de los pasos en el sendero, que conectan nuestras experiencias con las de aquellos que nos precedieron y con las generaciones futuras. El logotipo, en sí, pretende inspirar a las personas senior a conectar con su legado, explorar nuevos horizontes y dejar una huella perdurable.



La semana previa al inicio de la expedición, los participantes fueron recibidos por diversas autoridades tanto a nivel regional como nacional para contribuir a visibilizar la longevidad positiva y el envejecimiento activo. Los expedicionarios contaron con el apoyo institucional de la Consejería de Asuntos Sociales de Madrid, las Cortes de Castilla-La Mancha, la Presidencia de Castilla-La Mancha, la Asamblea de Madrid, el Ayuntamiento de Sagunto, la Xunta de Galicia y el Gobierno de Cantabria. También recibieron el apoyo de instituciones deportivas como el Centro Superior de Deportes. El apoyo recibido subraya la importancia y la relevancia del **Desafío Santalucía Seniors**, no solo como aventura personal, sino como un símbolo de la importante contribución de este colectivo para la sociedad.

Se recibieron 140 solicitudes para participar en el Desafío y con los preseleccionados se llevaron a cabo una serie de jornadas. En la sierra norte de Madrid se realizaron diversas actividades para la elección de los finalistas.

Iris Global y Ballesol patrocinaron el **Desafío Santalucía Seniors**. **Iris Global**, proporcionó el seguro de Asistencia en Viaje para garantizar la seguridad de los participantes.

En los primeros meses de 2025 se estrenó el documental de esta primera Edición en el que se recoge la inspiradora aventura de estos cinco hombres y mujeres que viajaron a los Andes.

5.2.4 ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

GRUPO SANTALUCÍA SIGUE MOSTRANDO SU APOYO AL DEPORTE A TRAVÉS DEL PATROCINIO DE ASOCIACIONES Y DEPORTISTAS.

Grupo Santalucía ha patrocinado a FETRI (Federación Española de Triatlón) en su modalidad de deporte paralímpico, FEDDF (Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física) en la modalidad de baloncesto para silla de ruedas y a Go Sharing Dreams a través del patrocinio de tres deportistas de alto rendimiento (David Llorente, Paco Cubelos, y Diego García Carrera) para su preparación para los juegos olímpicos de París 2024.

En 2024 también se ha trabajado en un patrocinio de contenido:

- Icónica Santalucía Sevilla Fest, en el ámbito de la música.

5.2.5 INSTITUTO SANTALUCÍA

EL INSTITUTO SANTALUCÍA ES UNA PALANCA DE ACTUACIÓN FUNDAMENTAL DENTRO DE LA POLÍTICA DE IMPACTO SOCIAL DEL GRUPO. CADA AÑO, SE CONSOLIDA MÁS SU PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD.

En 2024 destacan los siguientes hitos:

- Récord en visitas al espacio web alcanzando una cifra de 2.157.922 sesiones totales.

+5.150	+10.750	473
SUSCRIPTORES A LA NEWSLETTER	SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Relanzamiento del libro colaborativo “Nuevas formas de Ahorrar”.
- Lanzamiento del concurso “Y a mí qué el dinero” dirigido a institutos y colegios.
- Creación y difusión de contenidos digitales de distintas temáticas con el objetivo de mejorar la Educación Financiera.

+125	2
ARTÍCULOS, VÍDEOS E INFOGRAFÍAS	EVENTOS VIRTUALES WEBINAR
+510	<ul style="list-style-type: none"> • Educación financiera, un pilar para el futuro • Preparación emocional para la jubilación
CONTENIDOS NATIVOS EN REDES SOCIALES	

CAPÍTULO 5

CUIDAMOS NUESTRO IMPACTO

IMPACTO EN MEDIOS



Valor publicitario y audiencia en base a los datos económicos obtenidos a través de la plataforma Kantar, a falta de conocer datos económicos adicionales que no se incluyen en la propia plataforma y que impide el cálculo exacto del valor publicitario y la audiencia.

IMPACTO EN COMUNICACIÓN INTERNA



5.2.6 CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CON EL OBJETIVO DE MANTENER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, ASÍ COMO PARA ESTABLECER UN VÍNCULO DE CONFIANZA Y CERCANÍA, CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.

Canales de Comunicación con Grupos de Interés	Clients	Empleados	Red Comercial	Proveedores	Sociedad	Organismos e Instituciones
Web	■	■	■	■	■	
Atención telefónica	■		■	■	■	
Focus Group	■	■	■		■	
Comités y reuniones de trabajo	■	■	■	■		
Convención Comercial Anual	■		■			
Cuestionarios y encuestas	■	■	■	■	■	
Newsletter	■	■	■	■	■	
Email	■	■	■	■	■	
Envío postal	■					
Portal de comunicación - Conexión (intranet)		■	■			
Cartelería y pantallas	■	■	■			
Encuesta de Clima y Compromiso		■	■			
Tú Eliges a Quién Ayudamos	■	■	■		■	
Portal del voluntario	■	■	■		■	
Espacio Cliente	■					
WhatsApp	■					
Análisis internos sobre Información sectorial						■

Adicionalmente el Grupo, a través de sus empresas, participa en las siguientes redes sociales que utiliza y le sirven como un canal de comunicación adicional para estar más cerca de sus grupos de interés, y para difundir información relevante:



FACEBOOK



TWITTER



INSTAGRAM



YOUTUBE



LINKEDIN



TIKTOK

06

INFORME ANUAL
CONSOLIDADO
2024

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2024 (DATOS EN EUROS)

ACTIVO	31/12/24	31/12/23
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	387.321.042,67	412.948.057,69
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	31.666.361,13	19.559.490,69
I. Instrumentos de patrimonio	2.471.591,89	1.560.940,23
II. Valores representativos de deuda	19.934.122,43	5.936.777,91
III. Derivados	9.260.646,81	12.061.772,55
IV. Otros	0,00	0,00
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	1.828.634.980,82	2.408.566.026,12
I. Instrumentos de patrimonio	6.064.811,81	4.749.064,49
II. Valores representativos de deuda	115.735.603,91	108.040.618,23
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.698.401.070,75	2.267.281.158,78
V. Otros	8.433.494,35	28.495.184,62
A-4) Activos financieros disponibles para venta	9.088.065.009,72	8.766.274.287,37
I. Instrumentos de patrimonio	1.607.331.590,28	1.536.880.468,29
II. Valores representativos de deuda	7.574.348.309,69	7.310.337.979,35
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	-93.614.890,25	-80.944.160,27
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	936.694.511,68	929.604.473,20
I. Valores representativos de deuda	56.741.416,24	59.829.428,10
II. Préstamos	31.551.643,30	41.638.652,22
1. Anticipos sobre pólizas	16.823.889,40	19.619.088,62
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	145.979,95	99.430,12
3. Préstamos a otras partes vinculadas	14.581.773,95	21.920.133,48
III. Depósitos en entidades de crédito	5.241.733,36	31.115.503,08
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	862.127,92	764.078,11
V. Créditos por operaciones de seguro directo	680.399.135,38	646.927.643,45
1. Tomadores de seguro	677.841.073,39	644.502.107,85
2. Mediadores	2.558.061,99	2.425.535,60
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	16.001.200,72	15.665.385,11
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	3.850.715,82	3.502.548,59
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	142.046.538,94	130.161.234,54
1. Créditos con las Administraciones Públicas	5.472.981,25	6.171.200,73
2. Resto de créditos	136.573.557,69	123.990.033,81

ACTIVO	31/12/24	31/12/23
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	0,00	0,00
A-7) Derivados de cobertura	0,00	0,00
A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas	42.646.985,04	44.809.464,33
I. Provisión para primas no consumidas	9.774.109,66	8.394.058,69
II. Provisión de seguros de vida	7.197.366,26	7.057.934,70
III. Provisión para prestaciones	25.674.509,60	29.357.470,94
IV. Otras provisiones técnicas	999,52	0,00
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	692.423.759,85	679.768.429,08
I. Inmovilizado material	421.490.647,85	408.603.019,45
II. Inversiones inmobiliarias	270.933.112,00	271.165.409,63
A-10) Inmovilizado intangible	546.567.811,46	613.628.420,44
I. Fondo de comercio	195.676.809,71	234.537.788,33
1. Fondo de comercio de consolidación	192.668.620,14	229.396.827,42
2. Otros	3.008.189,57	5.140.960,91
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	0,00	0,00
III. Otro activo intangible	350.891.001,75	379.090.632,11
A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia	57.240.134,01	60.579.079,80
I. Entidades Asociadas	11.022.020,94	12.210.705,65
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	46.218.113,07	48.368.374,15
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
A-12) Activos fiscales	155.970.789,71	143.594.101,41
I. Activos por impuesto corriente	21.389.529,74	433.572,59
II. Activos por impuesto diferido	134.581.259,97	143.160.528,82
A-13) Otros activos	220.799.707,36	218.641.531,74
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	41.138.333,34	47.428.333,34
III. Periodificaciones	175.294.542,11	167.081.320,59
IV. Resto de activos	4.366.831,91	4.131.877,81
A-14) Activos mantenidos para venta	0,00	0,00
TOTAL GENERAL ACTIVO	13.988.031.093,45	14.297.973.361,87

CAPÍTULO 6
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

PASIVO	31/12/24	31/12/23
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	4.140.141,62	11.298.241,81
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	3.157.724,18	0,00
A-3) Débitos y partidas a pagar	721.677.458,22	843.515.634,45
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	8.453.639,21	7.561.343,27
III. Deudas por operaciones de seguro	329.595.410,32	309.773.989,65
1.- Deudas con asegurados	1.362.732,44	1.974.218,14
2.- Deudas con mediadores	14.862.337,02	14.866.722,80
3.- Deudas condicionadas	313.370.340,86	292.933.048,71
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	5.488.159,08	2.954.230,45
V. Deudas por operaciones de coaseguro	183.493,98	98.825,19
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	172.135.262,00	328.369.078,47
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	175.821.493,63	164.758.167,42
1.-Deudas con las Administraciones públicas	25.975.607,33	24.764.685,79
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	0,00	0,00
3.-Resto de otras deudas	149.845.886,30	139.993.481,63
A-4) Derivados de cobertura	0,00	0,00
A-5) Provisiones técnicas	10.207.185.437,41	10.726.369.825,56
I.- Provisión para primas no consumidas	309.366.326,63	288.132.096,65
II.- Provisión para riesgos en curso	51.050,75	99.599,39
III.- Provisión de seguros de vida	6.248.698.100,36	7.055.049.872,74
1.- Provisión para primas no consumidas	75.945.898,26	70.675.246,88
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
3.- Provisión matemática	4.474.351.131,35	4.717.093.467,08
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	1.698.401.070,75	2.267.281.158,78
IV.- Provisión para prestaciones	389.924.478,33	366.171.912,70
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	32.093.516,76	11.665.005,21
VI.- Otras provisiones técnicas	3.227.051.964,58	3.005.251.338,87

PASIVO	31/12/24	31/12/23
A-6) Provisiones no técnicas	19.348.625,99	18.744.919,07
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	4.263.136,11	4.332.801,70
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	9.244.349,47	8.613.191,59
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	5.841.140,41	5.798.925,78
A-7) Pasivos fiscales	267.574.688,06	254.715.493,99
I. Pasivos por impuesto corriente	5.803.339,55	24.995.991,47
II. Pasivos por impuesto diferido	261.771.348,51	229.719.502,52
A-8) Resto de pasivos	92.525.070,12	74.444.856,69
I. Periodificaciones	7.755.925,76	11.032.093,43
II. Pasivos por asimetrías contables	84.767.933,05	63.387.668,62
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	1.211,31	25.094,64
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,00	0,00
TOTAL PASIVO	11.315.609.145,60	11.929.088.971,57

CAPÍTULO 6
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

PATRIMONIO NETO	31/12/23	31/12/22
B-1) Fondos propios	2.036.027.177,58	1.901.765.330,30
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	1.504.139.238,64	1.358.372.203,55
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	7.350.329,48	5.886.392,37
3. Reserva de capitalización	69.192.969,09	56.253.993,35
4. Reserva en sociedades consolidadas	-109.407.342,84	-86.631.495,10
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-13.712.754,09	-10.640.377,73
6. Otras reservas	1.472.560.037,00	1.315.347.690,66
IV. (Acciones propias)	0,00	0,00
V. Resultados de ejercicios anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante	0,00	0,00
1. Remanente	0,00	0,00
2. (Resultados negativos de ej. anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante)	0,00	0,00
VI. Otras aportaciones de socios y mutulistas	0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	185.682.457,35	196.577.842,07
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	233.467.616,84	240.908.879,54
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-47.785.159,49	-44.331.037,47
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-44.574.518,41	-43.964.715,32
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	280.369.706,85	120.468.699,68
I. Activos financieros disponibles para la venta	326.704.025,12	156.042.108,25
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	865.139,54	-2.655.481,37
IV. Corrección de asimetrías contables	-47.199.457,81	-32.917.927,20
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	0,00
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	3.379.768,32	4.053.361,58
B-4) Socios Externos	352.645.295,10	342.596.998,74
I. Ajustes por valoración	26.951.620,73	14.581.937,88
II. Resto	325.693.674,37	328.015.060,86
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.672.421.947,85	2.368.884.390,30
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO	13.988.031.093,45	14.297.973.361,87

6.2

CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (DATOS EN EUROS)

SEGUROS NO VIDA	31/12/24	31/12/23
Primas imputadas, netas de Reaseguro	1.473.227.568,38	1.386.539.138,67
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	168.744.453,35	151.704.934,65
Otros ingresos técnicos	368.173,03	305.597,38
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	676.621.114,16	636.749.768,02
Variación de otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	221.800.625,71	96.861.062,13
Participación en beneficios y extornos	621.876,31	1.724.694,85
Gastos de explotación netos	508.568.815,50	468.443.122,32
Otros gastos técnicos (+/-)	12.811.239,79	13.583.194,49
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	47.536.667,16	97.133.963,24
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	174.379.856,13	224.053.865,65

SEGURO DE VIDA	31/12/24	31/12/23
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	716.855.300,55	1.858.665.615,55
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	240.155.248,64	267.867.854,35
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	397.158.321,50	425.842.469,50
Otros ingresos técnicos	1.883,73	4.211,97
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	1.519.043.413,06	1.334.180.456,85
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	-811.629.428,17	522.740.221,26
Participación en beneficios y extornos	25.155.858,33	2.550.626,11
Gastos de explotación netos	79.136.352,37	75.346.063,18
Otros gastos técnicos	47.111.819,50	54.620.829,54
Gastos de las inversiones	65.192.547,24	121.555.877,66
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	299.626.012,66	330.045.055,51
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	130.534.179,43	111.341.021,26

CAPÍTULO 6
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/24	31/12/23
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	174.379.856,13	224.053.865,65
Resultado de la cuenta técnica del seguro vida	130.534.179,43	111.341.021,26
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	85.737.812,30	67.832.010,45
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	119.927.354,52	113.750.871,11
Otros ingresos	344.518.840,24	315.523.010,72
Otros gastos	312.912.260,64	275.854.234,31
Resultado de la cuenta no técnica	-2.582.962,62	-6.250.084,25
Resultado antes de impuestos	302.331.072,94	329.144.802,66
Impuesto sobre el beneficio	68.863.456,10	88.235.923,12
Resultado del ejercicio	233.467.616,84	240.908.879,54
Resultado atribuido a la dominante	185.682.457,35	196.577.842,07
Resultado atribuido a socios externos	47.785.159,49	44.331.037,47

INFORME ANUAL CONSOLIDADO | 2024



Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA - Comunicación y RSC

Diseño y Composición:

ASV Creatividad S.L.U.

Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

Déjanos tu opinión en:

rsc@santalucia.es

santalucía

santalucía