



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261925

Anexo I  
Página 1 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 1.- INTRODUCCIÓN

Se presenta este Anexo al Informe de Gestión en cumplimiento con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre 2018, relacionada con la información no financiera de Sanitas S.A. de Seguros. Como aseguradora, entidad de interés público y con más de 500 empleados se recoge el interés de depositar esta información en el registro mercantil, junto con el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales de Sanitas S.A. de Seguros (en adelante Sanitas Seguros, la Compañía o la Entidad).

#### Materialidad

El presente Anexo incluye los indicadores clave de resultados no financieros materiales asociados a la actividad de la Sanitas Seguros. La Entidad actualiza periódicamente el estudio de materialidad, analizando los temas relevantes tanto para los grupos de interés internos como externo relativos a las áreas de medio ambiente, social y de gobierno corporativo. Según dicho estudio los temas más relevantes en estas áreas son cambio climático y salud, economía circular; hábitos de vida saludable y bienestar emocional; seguridad de la información y políticas anticorrupción.

La redacción de este Anexo no solo refleja el compromiso de Sanitas Seguros de cumplir con la ley y de reportar cuantos datos obran en su poder, sino de reflejar también la apuesta de la Compañía para mantener un escenario de transparencia en el reporte de su actividad, al igual que lleva realizando desde 2004 a través de su Informe Anual. [GRI: 102-46], [GRI: 102-47]

La información no financiera con la que Sanitas Seguros da respuesta a los requisitos de L11/2018 presente en este anexo se ha elaborado de acuerdo a los siguientes estándares internacionales:

- a) Los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar sus informes anuales o memorias de sostenibilidad. A lo largo de este informe se hace referencia a los indicadores de GRI a los que se da respuesta. [GRI: 102-54]
- b) Informe de progreso de Pacto Mundial de Naciones Unidas al que Sanitas está unido desde 2007.

La información que se refleja en este Anexo tiene como alcance la sociedad de Sanitas Seguros con sede y operación en España.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261926

Anexo I  
Página 2 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 2.- INFORMACIÓN GENERAL

#### 2.1 MODELO DE NEGOCIO DE SANITAS S.A. DE SEGUROS [GRI 102-2]; [GRI 102-3], [GRI 102-4]; [GRI 102-6]; [GRI 102-7]

Sanitas Seguros fue fundada en 1954 en España y forma parte del grupo británico Bupa desde 1989. Bupa es una Compañía internacional especializada en salud, que sirve a más de 16,7 millones de clientes en el seguro de salud, 15 millones en su provisión médica (centros médicos, dentales y hospitales propios) y 22.300 en sus residencias de mayores. Una de las principales características del grupo es que no tiene accionistas, lo cual le permite reinvertir todos sus beneficios en sus propias actividades y garantizar un crecimiento sostenido a largo plazo.

#### El Marco Estratégico

La Compañía desarrolla su actividad siguiendo el mismo marco estratégico que Bupa. Su objetivo es seguir creciendo en un entorno caracterizado por el proceso de transformación digital manteniendo a los asegurados en el centro de las decisiones. A partir del propósito de ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices, el marco estratégico descansa sobre tres ejes básicos enraizados en la cultura corporativa de la Compañía:

- Los Clientes. Se busca inspirar confianza y que las personas elijan a Sanitas como la Compañía de referencia en salud. El objetivo es proporcionar un servicio personalizado y único a los asegurados, ofreciendo una experiencia de servicio de alta calidad y excelentes resultados, y que mantiene el conocimiento clínico en el centro de las decisiones. Asimismo, la revolución digital obliga a la empresa a elevar los estándares en calidad, personalización, transparencia y rendición de cuentas.
- El Equipo. Sanitas Seguros emplea a más de 1.000 empleados y trabaja con una amplia variedad de socios, colaboradores y proveedores. Es su intención que las personas estén encantadas y orgullosas de trabajar en la Compañía y trata de ofrecerles las mejores condiciones para que tengan la oportunidad de influir positivamente en la salud de los asegurados, en sus comunidades y en la sociedad en general.



CLASE 8.ª



ON6261927

Anexo I  
Página 3 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Desempeño. Sanitas Seguros genera unos resultados sólidos y sostenibles en el tiempo, con el adecuado control del riesgo para asegurar un flujo de inversión que permita atender las demandas de salud de los clientes presentes y futuros. Este objetivo debe ser compatible con un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad en la que opera.

### 2.2 EL MODELO DE GESTIÓN

Desde la unidad de negocio de Sanitas Seguros, se ha desarrollado un modelo de negocio centrado en:

#### I. LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA

- Seguros: La Compañía ofrece seguros de salud personalizados nacionales e internacionales, así como seguros dentales, tanto para particulares y autónomos, pymes y grandes empresas.
- Provisión: La Entidad coordina la provisión de los servicios asociados a los seguros de salud a través de un cuadro médico de profesionales y centros sanitarios que tienen acuerdo con la Compañía.

#### II. EL ENTORNO EN EL QUE OPERA

El mercado asegurador de salud sigue creciendo tanto en número de asegurados como en primas. Este mercado se ha caracterizado tradicionalmente por su estabilidad. En los últimos años y debido a la transformación digital, han surgido nuevos competidores: agregadores de seguros, nuevas soluciones de salud, etc. A este aumento de competidores hay que añadir una incrementada presión en costes, factores que arrojan incertidumbre. Para hacer frente a esto, Sanitas Seguros sigue centrada en continuar su trayectoria de crecimiento sostenido, enfocándose en:

- Crecimiento orgánico. La Entidad ha reforzado su apuesta por la personalización de productos para acercarse a las necesidades de sus clientes. Explora constantemente nichos de mercado, así como nuevos complementos para adaptar los seguros de salud a la realidad de cada individuo, colectivo o empresa. Esto lo hace apoyándose en su multicanalidad, afianzándola y diversificándola, así como ofreciendo acuerdos con centros de la más alta calidad.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261928

Anexo I  
Página 4 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Innovación. Transformación digital como palanca de revolución del sector y por tanto como eje de diferenciación, siendo la primera aseguradora de salud española, en sacar al mercado el primer seguro de salud digital. Asimismo continuamente busca maneras de poner a disposición de los clientes herramientas digitales que facilitan las gestiones del día a día y por tanto, mejoren su experiencia. Su objetivo es tener un 25% de consultas digitales, llegar al 50% de digitalización en las comunicaciones con los clientes y alcanzar el 75% de valoración en las encuestas de satisfacción NPS, al final del año 2020. Esto únicamente ha marcado el inicio de un camino y de nuevas soluciones de salud a explorar para ofrecer a los clientes un servicio de mayor calidad.
- Crecimiento inorgánico. Tras renovar varios acuerdos de mediación y colaboración para la venta y distribución de seguros de salud y asistencia sanitaria, Sanitas Seguros confía en la multicanalidad como herramienta para mantener la apuesta de Sanitas por el ramo de salud, donde ocupa la segunda posición por cuota de mercado. De cara a futuro, seguirá explorando opciones en el mercado para llegar a más clientes para cuidar y guiar su salud.

### 3.- GESTIÓN DE RIESGOS

#### 3.1. MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El marco de gestión de riesgos de la Compañía recoge las expectativas del Consejo en relación a dicha gestión y establece los siguientes cinco principios que garantizan este objetivo:

- Identificación de los riesgos actuales y emergentes para el negocio, evaluando las potenciales consecuencias de los mismos.
- Definición de forma clara de los límites de apetito de riesgo dentro de los cuales se deben desarrollar los procesos del negocio.
- Adopción de las medidas adecuadas para mitigar y gestionar los riesgos identificados.
- Análisis de la información para adoptar decisiones basadas en riesgos.
- Existencia de una cultura en la que:



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261929

Anexo I  
Página 5 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- La responsabilidad y rendición de cuentas respecto de la gestión de los riesgos están definidas; promoviéndose y premiándose una actitud adecuada ante los riesgos.
- Se comunican los incidentes y las alertas con celeridad y sin temor a represalias.

Este marco de gestión de riesgos se basa en un robusto sistema de gobierno que se revisa al menos una vez al año, y que garantiza que la Compañía a través de su Consejo de Administración, Comité de Dirección, Comité de Riesgos, Comisión de Auditoría y Órgano responsable de Cumplimiento Penal promueva la importancia de gestionar correctamente los riesgos y llevar a cabo los controles internos adecuados.

El marco de gestión de riesgos de la Compañía se basa en tres pilares fundamentales:

- Políticas corporativas, que establecen los principios fundamentales de gestión en áreas clave de riesgo y límites asociados al apetito de riesgo en dichas áreas y en base a las cuales desarrolla las operaciones de la Compañía.
- Procesos de gestión, formalizados y documentados que forman parte del sistema de gestión de la Compañía, en base a los cuales se identifican los riesgos y los controles que mitigan dichos riesgos.
- Estructura organizativa de la Compañía, y en concreto los equipos, que desarrollan sus actividades en línea con el sistema de gestión y que son los responsables de gestionar sus riesgos en el ejercicio de sus obligaciones.

La Compañía cuenta con un modelo de tres líneas de defensa para estructurar la comunicación y las responsabilidades en la gestión de riesgos, donde la primera línea es propietaria y gestiona el riesgo, la segunda línea supervisa y lleva a cabo ejercicios de revisión que proporcionan una seguridad razonable sobre el entorno de control interno, y la tercera línea permite de forma independiente asegurar que el marco de gestión de riesgos es el adecuado.

En este contexto, las funciones clave sobre las que se basa el sistema de gobierno son la función de Gestión de Riesgos, la función de Cumplimiento, la función de Auditoría Interna y la función Actuarial.



CLASE 8.ª



0N6261930

Anexo I  
Página 6 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

La herramienta informática de GRC (gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) da apoyo a la gestión de riesgos, y contribuye a dar cohesión a dichos pilares, haciendo aún más sólido el marco de gestión, y permitiendo evidenciarlo.

### Riesgos actuales

El marco de gestión de riesgos existente permite a la Compañía identificar los retos a los que se enfrenta en la actualidad y en los próximos años. Estos están vinculados a la digitalización y sus desafíos de seguridad de la información, a potenciales cambios de comportamiento de las fuerzas existentes en el mercado (fundamentalmente, comportamiento del gasto de los asegurados, poder de negociación de los proveedores médicos, amenaza de los nuevos competidores con modelos disruptivos de negocio) y al contagio reputacional junto a los potenciales efectos dañinos que otras entidades con la que se comparte marca puedan ocasionar.

La Compañía está avanzando en la integración de las tecnologías digitales en los procesos, lo que está permitiendo aumentar la productividad y satisfacción de los clientes, redundando en una mayor fidelización en el proceso de venta y todo el proceso de post-venta. A este reto le acompaña el de la aparición de nuevas amenazas de ciberataques.

Para mantener una posición de liderazgo dentro del sector es necesario una constante supervisión de las fuerzas del mercado: el comportamiento en el uso del seguro médico y las expectativas de servicio, la concentración de proveedores médicos que incrementa la necesidad de diálogo y entendimiento con los mismos, la amenaza de nuevos competidores entrantes, sobre todo por diferenciación de productos o acceso a canales de distribución.

Finalmente, en un entorno donde la conectividad ha aumentado y la generación de noticias y su difusión se ha acelerado, el potencial contagio entre diferentes negocios del mismo grupo requiere de una gestión del riesgo reputacional e implica el establecimiento de mecanismos de prevención, control, valoración y respuesta.

En este sentido, la Compañía ha fortalecido el sistema de gobierno y marco de gestión de riesgos, donde uno de los aspectos más críticos es el de la gestión de la Privacidad y Seguridad de la Información, garantizando la confidencialidad y seguridad de los datos.



CLASE 8.<sup>a</sup>  
RECURSOS



ON6261931

Anexo I  
Página 7 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Asimismo, se han efectuado diversas acciones de formación y concienciación dentro de la organización en aras de impulsar la cultura de gestión de riesgos y la importancia del papel que todos y cada uno de los empleados desempeña dentro de la Compañía. Estas acciones se ven reforzadas con la vinculación de un objetivo de gestión de riesgos y control interno a la retribución variable de los empleados.

Para hacer más sólido y evidenciar este marco de gestión, la Compañía se ha dotado tanto de recursos informáticos específicos (herramienta de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) como de recursos humanos (fortalecimiento del equipo de la segunda línea).

### **Riesgos emergentes**

Dentro del marco de gestión de riesgos se hace un seguimiento también de todos los potenciales riesgos emergentes.

La Compañía ha trabajado en el análisis y la gestión de los riesgos emergentes, con el fin de identificar las implicaciones significativas en su estrategia y en su modelo de negocio en el futuro y gestionarlas de manera oportuna.

Para cada uno de los riesgos considerados se ha tratado de estimar un plazo probable para que los riesgos emergentes cristalicen y si estos están surgiendo como una tendencia o como eventos puntuales. Aquellos riesgos que están surgiendo como tendencias a largo plazo se están reflejando en la estrategia de la Compañía.



CLASE 8.ª



ON6261932

Anexo I  
Página 8 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado  
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Entre los principales riesgos emergentes están:

RIESGO EMERGENTE	DESCRIPCION
Cambios Demográficos	<p>El riesgo asociado al envejecimiento de la población lo que implica que el porcentaje de población de la tercera edad siga aumentando lo que podría tener consecuencias a tener en cuenta en el negocio.</p> <p>Esto implicara una cartera más envejecida, lo que podría resultar en un incremento de la prima. Esta nueva perspectiva de negocio aun es desconocida y el histórico de siniestralidad para estos tramos de edad no es tan robusto como el utilizado en otros tramos de edad. Esto podría ser un desafío debido a los limitados datos de suscripción para respaldar la siniestralidad. Este envejecimiento de la cartera puede derivar en un aumento de los niveles de cronicidad como se verá más adelante.</p>
Aumento de los niveles de enfermedades crónicas	<p>Riesgo de que las personas vivan más tiempo con enfermedades como el cáncer, Alzheimer, etc. Lo que puede tener un impacto directo en los ratios de siniestralidad y el gasto médico en el caso de enfermedades cubiertas por la póliza.</p> <p>Este riesgo va asociado el envejecimiento de la población y podría afectar a la proporción de clientes crónicos que se tiene en cartera.</p>
Cambio Climático	<p>Riesgo relacionado con el cambio climático y el impacto del mismo en la salud de los clientes.</p> <p>Lo que puede tener un impacto directo en los ratios de siniestralidad y el gasto médico en el caso de enfermedades cubiertas por la póliza.</p>

### 3.2. CÓDIGO DE CONDUCTA

Sanitas Seguros dispone de un Código de Conducta, en el que se establecen las pautas de comportamiento esperado por los empleados y empresas proveedores, y supone un refuerzo al compromiso de la Compañía por hacer las cosas bien.

Todos los empleados y proveedores de la Compañía se comprometen a su cumplimiento en el momento de la contratación.

Los principios del Código de Conducta son los siguientes:



**CLASE 8.<sup>a</sup>**



0N6261933

Anexo I  
Página 9 de 54

## **SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Cuidar de los clientes.
- Crear lugares de trabajo seguros y saludables.
- Preservar la seguridad de la información.
- Seguir altos estándares de profesionalidad.
- Celebrar la diversidad.
- Cumplir con la legalidad.
- Comprometerse con los principios éticos de la compañía.
- Declarar los conflictos de interés.
- Ser Sanitas dentro y fuera.
- Estar preparados para cualquier situación.
- Comprometerse con el planeta.
- Canal de Denuncias.

### **3.3. POLÍTICAS Y DEBIDA DILIGENCIA**

La Compañía cuenta con un conjunto 36 políticas corporativas, como complemento a las normas de buen gobierno y del Código de Conducta de la Entidad, que establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización y aseguran el cumplimiento de los más estrictos criterios de gestión corporativa, cuyo responsable último es el Consejo de Administración.

Las políticas corporativas se evalúan anualmente mediante el proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo. Este proceso es un mecanismo para evaluar la correcta integración de los controles internos y de la gestión de riesgos en la Compañía. Las necesidades de mejora identificadas durante el proceso para lograr la correcta implementación de cada una de las políticas se ve reflejada en el establecimiento de planes de acción cuyo cumplimiento es adecuadamente monitorizado.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261934

Anexo I  
Página 10 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Dichas políticas son:

1. Gestión de la Continuidad del Negocio
2. Protección de la Marca
3. Gestión del Capital
4. Gobierno Clínico
5. Conflictos de Interés
6. Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
7. Modelo de Prevención de Delitos
8. Protección del Cliente
9. Calidad del Dato
10. Control Financiero
11. Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros
12. Aptitud y Honorabilidad
13. Seguridad y Salud
14. Gestión de Incidentes
15. Seguridad de la Información
16. Riesgos de Seguros
17. Auditoría Interna
18. Gestión del Riesgo Legal
19. Fusiones y adquisiciones, Socios Estratégicos y JV
20. Riesgo de Modelo
21. ORSA
22. Personas
23. Privacidad
24. Gestión de Inmuebles
25. Cumplimiento Normativo
26. Reporte regulatorio y divulgación de información
27. Remuneración



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261935

Anexo I  
Página 11 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

28. Gestión de la Reputación
29. Gestión de Riesgos
30. Política Comercial
31. Canal de Denuncias
32. Gobierno de Compañías Subsidiarias
33. Proveedores
34. Impuestos
35. Contabilidad
36. Inversiones y Tesorería

A continuación se presenta el resumen de alguna de las más relevantes a efectos de este informe:

<b>Gestión de la Continuidad del Negocio</b>	Garantiza que Sanitas se anticipe, prepare, responda y gestione adecuadamente las potenciales consecuencias de una interrupción del negocio sobre sus clientes, sus empleados, su marca y su reputación.
<b>Conflictos de Interés</b>	Garantiza la transparencia y equidad en todos los acuerdos comerciales e identifica y gestiona proactivamente los potenciales conflictos de interés.
<b>Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad</b>	Articula el enfoque global de Sanitas hacia la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad. Se incluye el requerimiento de realización de un plan local de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad que define las prioridades y objetivos locales; un responsable de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad; así como una monitorización regular y comunicación del avance sobre el plan, entre otros.
<b>Protección del Cliente</b>	Establece estándares mínimos de buena conducta de negocio en áreas como estrategia, diseño de productos y servicios, selección y desempeño de empleados, ventas, relaciones con proveedores y gestión de reclamaciones.
<b>Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros</b>	Articula la política de tolerancia cero ante cualquier caso de fraude u otros delitos financieros. En el ámbito de esta política se han aprobado una serie de normativas con el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia tales como normativa de regalos y hospitalidades o normativa de viajes.
<b>Seguridad y Salud</b>	Garantiza la identificación y control de riesgos, la implementación y operación de medidas de control, la medición y seguimiento del desempeño y la revisión regular de la efectividad del sistema de gestión de Seguridad y Salud.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261936

Anexo I  
Página 12 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

<b>Personas</b>	Los principios y requisitos establecidos en esta política abarcan el liderazgo, la gestión del talento, la recompensa al desempeño, la movilidad, la contratación y la salud y el bienestar de los empleados. Garantiza la no discriminación debido a sus características individuales tales como edad, raza, sexo, religión/creencias, discapacidad, etc.
<b>Gestión de riesgos</b>	Incluye, las estrategias, los procesos y los procedimientos para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que la Compañía, a nivel individual y agregado, está o pueda estar expuesta. Este sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones de la Compañía.
<b>Canal de denuncias</b>	Mecanismo que permite la denuncia de forma anónima de cualquier incumplimiento, irregularidad o comportamiento poco ético relacionado con las leyes, políticas, valores y principios éticos de la Compañía, con la certeza de que el asunto se tomará en serio y de que se adoptarán las medidas oportunas para que se pueda solucionar el problema. El canal de denuncias es seguro (gestionado por un proveedor externo que reúne todas las garantías de confidencialidad y anonimato), efectivo (con seguimiento del proceso de principio a fin) y sencillo (por teléfono y online, disponible 24 horas, 7 días a la semana).
<b>Proveedores</b>	Establece procesos efectivos de selección, contratación y gestión de proveedores, lo que permite gestionar y mitigar los riesgos asociados a los mismos.
<b>Impuestos</b>	Define con claridad las funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal y establece los principios fundamentales que deben aplicarse para proteger a la Compañía de consecuencias fiscales adversas.
<b>Aptitud y honorabilidad</b>	Exige que los altos cargos y los empleados clave que presenten servicios para la Compañía tengan acreditados documentalmente los requerimientos de cualificación profesional necesarios para el desarrollo con la suficiente solvencia técnica de las funciones que desarrollen, así como asegurar la integridad personal de las personas que ocupen posiciones especialmente cualificadas.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261937

Anexo I  
Página 13 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 4.- DESEMPEÑO, INDICADORES Y RESULTADOS DE SANITAS SEGUROS EN 2019.

#### 4.1. ASUNTOS AMBIENTALES [GRI 307-1]

Según la Organización Mundial de la Salud, la relación entre el cambio climático y la salud de las personas es directa y, en concreto, la contaminación atmosférica es considerada como un factor determinante. Por ello la Compañía tiene un compromiso firme con la protección del medio ambiente al estar ligado directamente con la actividad del negocio. Sanitas Seguros entiende que proteger la salud de las personas implica también proteger el medio ambiente y sus esfuerzos se centran en mitigar en la mayor medida posible el impacto de sus actividades. La política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (RSC) de la Compañía indica, entre otras, la dirección a seguir en materia medioambiental, según se explica a continuación.

#### I. GESTIÓN AMBIENTAL. [GRI 103-2]; [GRI 103-3]

La política de RSC de la Compañía está a disposición de todos los empleados, en la intranet de la Entidad, y se comparte proactivamente desde el departamento de RSC con otros departamentos implicados como por ejemplo Riesgos y Cumplimiento, Finanzas, Compras e Inmuebles. La política establece los objetivos medioambientales que se describen a continuación:

- Crecimiento continuo de la cantidad de energía renovable consumida mediante propia generación o la compra de electricidad de origen renovable.
- Garantizar la implantación, para el periodo 2018-2020, de un proceso que asegure la inclusión de proyectos de eficiencia energética y de reducción del consumo recursos naturales en el plan de gastos de capital.

En 2019 aproximadamente 535.434 € han sido destinados a mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones y renovar los sistemas de aire acondicionados por otros más eficientes.

- Monitorización periódica de los principales impactos sobre el medio ambiente.
- Desarrollo y ejecución de un plan para gestionar el uso de recursos naturales y reducir las emisiones de carbono.



ON6261938

CLASE 8.<sup>a</sup>

Anexo I  
Página 14 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en materia medioambiental.
- Desarrollo y ejecución de un plan para implementar un sistema de gestión ambiental en las principales instalaciones con el fin de identificar, controlar y reducir los riesgos e impactos ambientales.

En referencia a los sistemas de gestión ambiental en 2019 se ha renovado la certificación medioambiental ISO 14001 de la sede de Sanitas Seguros. En el marco de esta certificación se analizan los principales riesgos e impactos medio ambientales y si procede se realizan los planes de corrección necesarios. Adicionalmente y también dentro de la metodología de la ISO 14001, se establece el protocolo de monitorización de recursos naturales consumidos; las emisiones de CO<sub>2</sub>e y los residuos generados. El resultado de estos indicadores se puede ver en los apartados siguientes.

Además la sede mantuvo en 2019 la certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) de sostenibilidad en la categoría de edificios en uso, con la calificación de excepcional gracias al proceso de mejora continua en materia de consumo energético y seguimiento de emisiones de CO<sub>2</sub>e.

Con referencia a temas de biodiversidad, Sanitas Seguros ejerce su actividad principal en oficinas por lo que no causa ninguna afección ni impacto directo significativo a la biodiversidad ni ningún impacto significativo derivado del ruido o la contaminación lumínica [GRI 304-2]. Asimismo, los principales consumos de materias primas se centran en el papel y se consideran consumos no materiales para su reporte [GRI 301-1]. Los residuos generados de la actividad son principalmente residuos urbanos como se exponen a continuación, considerándose los desperdicios de alimentos no materiales.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261939

Anexo I  
Página 15 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### II. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Como se menciona en el apartado anterior, Sanitas Seguros realiza una continua monitorización de los recursos y sigue trabajando para reducir su consumo en especial de agua y energía.

El consumo de agua en la sede de Sanitas Seguros fue [GRI 303-1]; [GRI 303-2]:

Consumos (m <sup>3</sup> )	31.12.2019
Agua	18.485

La extracción de agua de Sanitas Seguros se realiza de la red de abastecimiento, no afectando de forma significativa a fuentes sensibles por la extracción de agua.

### III. USO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y MEDIDAS TOMADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA [GRI 302-1] [GRI 302-4]

En cuanto al consumo de energía, durante 2019, el 100% del consumo eléctrico de Sanitas Seguros fue de origen renovable. Adicionalmente Sanitas Seguros generó 57 MWh a través de los paneles fotovoltaicos instalados en su sede.

El consumo total de energía de la Compañía se situó tal y como aparece en las tablas que aparecen a continuación. [GRI 302-1] [GRI 302-4]

Consumos (MWh)(*)	31.12.2018	31.12.2019
Electricidad	5.338	5.196
Gas natural	1.106	1.006

(\*) Correspondiente al consumo de las oficinas de Sanitas Seguros.

La Compañía dispone tanto de recursos propios como externos para la gestión energética, entre ellos: dos empleados propios a tiempo completo, un gestor externo especializado en eficiencia energética y un servicio de gestión y monitorización de la energía suministrada por una empresa externa.

**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**IV. EMISIONES DE CARBONO [GRI 305-1]; [GRI 305-2]; [GRI 305-3]**

Las emisiones de Sanitas Seguros en 2019 muestran un descenso con las emisiones registradas en 2018 como consecuencia, por un lado, de la reducción en el número de viajes en avión y el uso de las nuevas tecnologías para evitar desplazamientos innecesarios, y por otro lado, de la instalación de equipos de máxima eficiencia energética, así como a la instalación de iluminación tipo LED en todas las oficinas. Las emisiones de alcance 2 son nulas y reflejan el hecho de que 100% de la electricidad utilizada por la Compañía procede de fuentes renovables.

<b>Emisiones Ton CO<sub>2</sub>eq *</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2019</b>
Alcance 1	352	332
Alcance 2	0	0
Alcance 3	1.077	766
	<u>1.429</u>	<u>1.098</u>

*(\*)Las emisiones de CO<sub>2</sub>e han sido calculadas de acuerdo a los principios de WRI/WBCSD GHG Protocol.*

*Como alcance 3 se incluye las pérdidas por transmisión y distribución durante el uso de la energía eléctrica y emisiones derivadas de viajes de trabajo de los empleados de Sanitas S.A. de Seguros.*

**V. RESIDUOS**

La generación de residuos no es un aspecto significativo derivado de la actividad de Sanitas Seguros. La Compañía produce residuos urbanos y una pequeña cantidad de residuos biosanitarios derivados de la actividad asistencial de la consulta médica situada en su sede.

<b>Producción de Residuos (Kg)</b>	<b>31.12.2019</b>
Residuos biosanitarios	14
Fluorescentes	127
Cartón	20.463
Papel confidencial	5.813
Aparatos eléctricos	5.049
Residuos urbanos	173.350



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261941

Anexo I  
Página 17 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### VI. CAMBIO CLIMÁTICO [GRI 305-1]; [GRI 305-2]; [GRI 305-3]; [GRI 305-5]

Sanitas Seguros aplica dos tipos de medidas para hacer frente al cambio climático

#### - Mitigación

Entre las medidas encaminadas a reducir y limitar las emisiones de gases de efecto invernadero se incluyen:

A corto plazo:

- Uso de 100% de electricidad de origen renovable.
- Maximizar la eficiencia energética, incluyéndose medidas concretas en la contratación de sus servicios de mantenimiento.
- Objetivos de reducción de consumo y emisiones.

En cuanto a medidas a largo plazo se establece el objetivo de invertir al menos un 1% del capex en medidas de eficiencia energética y el compromiso de la Compañía de utilizar 100% de electricidad de origen renovable.

#### - Adaptación

La póliza de responsabilidad civil de Sanitas Seguros dispone de coberturas específicas relacionadas con daños medioambientales. La cobertura por siniestro es de 3 millones de euros.

### 4.2. ASUNTOS SOCIALES Y LABORALES [GRI 103-2]

La Compañía se esfuerza por garantizar un empleo estable y de calidad, promocionar la diversidad y tener un diálogo sincero con los empleados.

Para ello cuenta con una serie de políticas que establecen los requisitos mínimos para garantizar la adecuada gestión de sus empleados; responden al propósito de la Compañía; son coherentes con sus valores y garantizan el desarrollo, el compromiso y el bienestar de los empleados. Además, pretenden mitigar los riesgos a los que se exponen los empleados de manera que la Compañía crezca y alcance sus objetivos de forma segura. Entre ellas destacan la Política de Personas y la Política de Seguridad y Salud descritas en el capítulo anterior.

Además la igualdad y la diversidad son parte esencial del propósito de Compañía y así queda reflejado en su Código de Conducta.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261942

Anexo I  
Página 18 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Tanto las políticas como el Código de Conducta están a disposición de todos los empleados, a través de la intranet, y se comparten proactivamente desde el departamento de Recursos Humanos con todos los departamentos implicados.

### I. DISTRIBUCION Y COMPOSICION DE LA PLANTILLA

En cuanto a la distribución y composición de la plantilla, en 2019 se mantuvo la plantilla de forma estable según los indicadores de seguimiento que se muestran a continuación. [GRI 103-3]; [GRI 102-15]

#### Distribución de empleados por género [GRI 102-8]; [GRI 405-1]

En Sanitas Seguros el 63% de la plantilla de la Compañía está compuesto por mujeres

Distribución de la plantilla por género en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2019	%
Mujeres	673	63
Hombres	393	37
Número de empleados total	1.066	100

#### Distribución de empleados por edad [GRI 102-8]; [GRI 405-1]

Distribución de la plantilla por edad en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2019	%
menor de 30	50	5
entre 30 y 50	764	72
mayor de 50	252	23
Total	1.066	100



ON6261943

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 19 de 54**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**Distribución de empleados por clasificación profesional**

<b>Distribución de la plantilla por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>%</b>
Colectivo 1	237	22
Colectivo 2	441	41
Colectivo 3	275	26
Colectivo 4	64	6
Colectivo 5	49	5
<b>Total</b>	<b>1.066</b>	<b>100</b>

(\*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo**

<b>Distribución de la plantilla por modalidad de contrato de trabajo en Sanitas S.A. de Seguros (*)</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>%</b>
Contratos indefinidos	1.055	99
Contratos temporales	11	1
Contratos para la formación y aprendizaje	0	0
Contratos en prácticas	0	0
<b>Total</b>	<b>1.066</b>	<b>100</b>

Los siguientes indicadores se presentan según la plantilla a 31 de diciembre en lugar de plantilla promedio, al ser el 99% de la plantilla fija el dato no varía.



ON6261944

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 20 de 54**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y género**

Distribución de la plantilla por género en Sanitas S.A. de Seguros	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Hombres	387	5	1	0
Mujeres	606	57	9	1
Número de empleados total	993	62	10	1

**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y edad**

Distribución de la plantilla por edad en Sanitas S.A. de Seguros	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
menor de 30	46	0	4	0
entre 30 y 50	703	54	6	1
mayor de 50	244	8	0	0
Total	993	62	10	1

**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y clasificación profesional**

Distribución de la plantilla por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Colectivo 1	199	32	6	0
Colectivo 2	414	22	4	1
Colectivo 3	267	8	0	0
Colectivo 4	64	0	0	0
Colectivo 5	49	0	0	0
Total	993	62	10	1

(\*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6261945

Anexo I  
Página 21 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### Distribución de empleados por nacionalidad

Un 5% de la plantilla de Sanitas Seguros, un total de 53 empleados, tiene nacionalidad distinta a la española. La plantilla muestra gran diversidad de nacionalidades, hasta un total de 24 nacionalidades distintas. El 100% de la plantilla está ubicada en España.

## II. DISTRIBUCIÓN DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL [GRI 401-1]

Durante 2019 se produjeron un total de 48 despidos, cuya distribución por sexo, categoría profesional y edad es la siguiente:

Distribución del número de despidos por género en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2019	%
Hombre	23	48
Mujer	25	52
Total	48	100

Distribución del número de despidos por edad en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2019	%
menor de 30	2	4
entre 30 y 50	40	83
mayor de 50	6	13
Total	48	100



ON6261946

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 22 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### Distribución del número de despidos por categoría profesional en Sanitas S.A. de Seguros

	31.12.2019	%
Colectivo 1	2	4,2
Colectivo 2	1	2,1
Colectivo 3	12	25,0
Colectivo 4	28	58,3
Colectivo 5	5	10,4
Total	48	100

(\*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

### III. COMPENSACION SALARIAL

La política de Retribución de la Compañía toma como base las condiciones de retribución incluidas en el convenio colectivo de Sanitas Seguros, que mejoran las incluidas en la legislación con respecto a salario mínimo, beneficios sociales, horario laboral o días de descanso. Los indicadores en relación a la compensación salarial son los que siguen:

#### Compensación salarial

Distribución de la media salarial por género, edad y categoría profesional es la que sigue:

Retribución salarial media por género en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2018	31.12.2019
Hombre (*)	47.542	50.407
Mujer	35.773	38.365

(\*) El dato 2018 difiere del publicado en el Estado de Información No Financiera 2018 correspondiente a Sanitas S. A. de Seguros al no incluir puestos específicos en los que no existe un equivalente en ambos sexos.



CLASE 8.ª



ON6261947

Anexo I  
Página 23 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

<b>Retribución salarial media por edad en Sanitas S.A. de Seguros (€)</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2019</b>
menor de 30	26.703	30.871
entre 30 y 50	39.263	42.114
mayor de 50(*)	44.875	47.255

(\*)El dato 2018 difiere del publicado en el Estado de Información No Financiera 2018 correspondiente a Sanitas S. A. de Seguros al no incluir puestos específicos en los que no existe un equivalente en ambos sexos.

<b>Retribución salarial media por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros (€)</b>	<b>31.12.2018(**)</b>	<b>31.12.2019</b>
Colectivo 1	29.076	31.569
Colectivo 2	31.027	34.096
Colectivo 3	47.435	48.642
Colectivo 4	65.316	66.563
Colectivo 5	110.388	113.021

(\*)Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

(\*\*)Los datos referentes a 2018 se han calculado según la clasificación profesional aquí mostrada, siendo distinta a lo publicado en el Estado de Información No Financiera de Sanitas S.A. de Seguros 2018.



ON6261948

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 24 de 54**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**Diferencia salarial media por clasificación profesional [GRI 102-38], [GRI 102-39], [GRI 405-2], [GRI 201-3]**

<b>Diferencia salarial media por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros(*) (**)(***) (€)</b>	<b>Hombre vs Mujeres (%)</b>
Colectivo 1	15,80
Colectivo 2	11,60
Colectivo 3	4,90
Colectivo 4	6,10
Colectivo 5	5,20

(\*)El cálculo se ha realizado considerando la retribución salarial media de los hombres menos la retribución salarial media de las mujeres, dividido por la retribución salarial media de los hombres.

(\*\*) No incluye información relativa a aquellos puestos específicos en los que no existe un equivalente en ambos sexos.

(\*\*\*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

En cuanto a la relación entre salarios de hombres y mujeres, la igualdad salarial forma parte del convenio al que está suscrita la Compañía. Además el Plan de Igualdad implantado por la Compañía, vela por la equidad de trato en todos los tramos de la plantilla. La remuneración de una gran parte de empleados de la Compañía se rige exclusivamente por lo establecido en el convenio colectivo, en el que no se existe ninguna diferenciación por temas de género.

Las diferencias existentes se explican, principalmente, por la diferente naturaleza del puesto de trabajo que puedan tener los empleados dentro de cada categoría, así como por otros factores como la antigüedad, formación, exámenes internos, ubicación geográfica, etc. Además, la Compañía tiene implantado un sistema de evaluación del desempeño anual para todos los empleados, que también impacta en distintos elementos de la compensación.



ON6261949

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 25 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

La Compañía presta especial atención a estos aspectos, tal y como se recoge en la política de Personas “tratamos a todos nuestros empleados de manera justa sin tener en cuenta características personales como: edad, origen o nacionalidad, discapacidad, etnia, sexo o entidad de género, estado civil, pertenencia a un órgano de representación, embarazo, maternidad o paternidad, responsabilidades a su cargo, opiniones políticas, raza, creencias religiosas u orientación sexual.” Además, tiene en marcha mecanismos como la Comisión de Igualdad, que se encarga del seguimiento del Plan de Igualdad para trabajar en esa misma línea.

### Remuneración total promedio de consejeros y directivos

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo su retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo es como sigue:

Remuneraciones totales promedio consejeros y directivos (€)	31.12.2018	31.12.2019
Hombre	204.345	207.523
Mujer	164.509	160.826

El colectivo de personas incluidas en este indicador es muy reducido por lo que cualquier fluctuación en altas y bajas tiene un impacto significativo en este indicador.

## IV. BENEFICIOS SOCIALES

Los empleados de la Compañía, como parte de su contrato con la Compañía se benefician de las siguientes condiciones adicionales:

- Plan de pensión: para todos los empleados de la Compañía con una antigüedad mínima de un año.
- Póliza de seguro médico: para el empleado, su cónyuge y sus hijos.
- Ayudas en comida: para todos los empleados que trabajan en jornada partida.



ON6261950

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

Anexo I  
Página 26 de 54

## **SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Seguro de vida y accidentes: equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento por accidente.
- Complemento por incapacidad temporal: prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.
- Póliza de decesos: como consecuencia del acuerdo de colaboración entre la aseguradora Santalucía y la Compañía.

### **Programa de retribución flexible**

Adicionalmente los empleados de la Compañía tienen la opción de acogerse al sistema de retribución flexible "Retriflex" de la Compañía. Esta fórmula les permite adaptar parte de su retribución a su situación individual beneficiándose de las ventajas fiscales en algunos servicios:

- Cheques guardería: Un cheque virtual con el que los empleados pueden pagar la guardería de sus hijos menores de 3 años.
- Formación: La Compañía puede abonar por anticipado la totalidad del importe del cursos de formación seleccionado por el empleado. Este importe se le descuenta a la retribución recibida por el empleado en un plazo máximo de 12 meses, beneficiándose de la excepción fiscal y el pago aplazado.

### **Programa de promoción de hábitos de vida saludables: Sanitas Smile**

Sanitas Seguros tiene un compromiso firme con la salud y bienestar de sus empleados por eso implantó el programa Sanitas Smile en 2009. Todos los empleados de la Compañía se pueden adherir de forma gratuita a este programa que ofrece más de 200 actividades gratuitas o subvencionadas con el objetivo de adquirir hábitos de vida saludable. En 2019, cerca del 90% de los empleados estaban inscritos en el programa Sanitas Smile.

**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**V. IGUALDAD**

Sanitas Seguros es consciente que la diversidad es un factor enriquecedor para la organización y así queda reflejado en su Código de Conducta. Además la Compañía dispone de un Plan de Igualdad que fue acordado con la correspondiente representación de los trabajadores. Este plan establece, entre otros, la definición de acoso, los protocolos para su prevención y establece el procedimiento de denuncia para que las potenciales personas afectadas puedan denunciar sin temor a posibles represalias. Dicho procedimiento garantiza que las denuncias serán investigadas con confidencialidad y cumpliendo el principio de presunción de inocencia. En 2019 se ha firmado el nuevo Plan de Igualdad con vigencia hasta 2021.

El Plan de igualdad también incluye un capítulo con la definición de distintas medidas de conciliación de la vida profesional y personal, mencionadas en el apartado siguiente, con el objetivo de contribuir a la mejora de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

En referencia a personas con discapacidad, la Compañía se centra en su integración laboral, para lo que además de la adaptación de su puesto y acceso al centro de trabajo, se procede a la reserva de plaza de aparcamiento para todas aquellas personas en situaciones de enfermedad o discapacidad temporal o permanente.

En cuanto a la contratación de personas con discapacidad, la Compañía cumple la normativa vigente de la siguiente forma:

En primer lugar, a través de empleo directo [GRI 405-2]:

<b>Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Seguros</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>%</b>
Hombre	8	40
Mujer	12	60
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

En segundo lugar, mediante la contratación indirecta al disponer de la autorización oficial de medidas excepcionales. En 2019, se han llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 106.881,45 euros.



ON6261952

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 28 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

En su conjunto el empleo directo y la contratación a través de Centros Especiales de Empleo, equivale a un ratio total de 2,4% de los empleados con discapacidad sobre la plantilla.

### VI. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO [GRI 401-3]

La Compañía cumple con la legislación vigente y los derechos de los trabajadores en el ámbito laboral. El convenio al que se adhiere la Compañía, regula el horario laboral que es respetado rigurosamente.

En referencia a la desconexión laboral la Compañía reconoce el derecho a la intimidad, así como el derecho de los trabajadores a no responder a los emails o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo.

Como se expone en los siguientes apartados la Compañía ha implementado numerosas medidas que potencian el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar adicionales a las que legalmente se reconocen a todos los empleados y que figuran recogidas, algunas de ellas en el Plan de Igualdad y otras en distintas políticas internas y acuerdos de la Compañía. Entre estas medidas se puede destacar:

- Disfrute alternativo de uno de los dos días libre, 24 o 31 de diciembre. Este día es adicional al cómputo anual de vacaciones retribuidas. Para aquellas personas que trabajan el 24 o 31 de diciembre, la jornada de trabajo es reducida, hasta la 13:00 horas.
- Política de teletrabajo que permite a un número determinado de trabajadores, siempre que el puesto así lo permita, trabajar un número de días a la semana desde casa.
- Políticas de apoyo de la Compañía para facilitar tareas personales (lavado de coches, servicio de fisioterapia, gimnasio, portal de descuentos, servicio de apoyo para días laborables cuando no hay colegio "días sin cole" ...).
- Sistema Retriflex que permite pagar la guardería y otros servicios con ventajas fiscales
- Horario adaptado durante el primer año de vida de los hijos.
- Dos días adicionales de libre disposición.



CLASE 8.ª



ON6261953

Anexo I  
Página 29 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 30 de gestación:
  - o Reserva de aparcamiento en sede central
  - o Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00).
  - o Teletrabajo a demanda.
  - o Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
- Facilidades para movilidad geográfica en situaciones personales o familiares graves.
- Ampliación de la lactancia hasta 10 meses.

Estas medidas de conciliación son una muestra de la apuesta de la Compañía por facilitar que las personas que trabajen en ella puedan compatibilizar de forma equilibrada los tiempos dedicados a su vida profesional, personal y familiar.

### VII. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO [GRI 403-2]

El sistema de seguridad y salud de la Compañía se basa en recursos propios a través de los Servicios de Prevención propios, según marca la legislación laboral. Estos servicios cubren las diferentes especialidades que la legislación de Prevención de Riesgos laborales determina. La Compañía se somete periódicamente a auditorías externas e independientes en las cuales recibe una excelente calificación.

Asociada a la política de Seguridad y Salud, se configuran una serie de estándares que definen los criterios y procedimientos en determinadas materias siempre con un nivel de mayor y más específica protección que el marco legal. Estos estándares se refieren a los siguientes aspectos:

- EHSS01 Seguridad vial.
- EHSS02 Manipulación manual.
- EHSS03 Prevención de caídas, tropiezos y resbalones.
- EHSS04 Manipulación segura de objetos punzantes.
- EHSS05 Seguridad en los viajes.
- EHSS06 Violencia y agresiones.
- EHSS07 Formación de seguridad y salud.

Adicionalmente, se han definido otros estándares que también tienen impacto en la seguridad y salud de los empleados, pero que se encuentran establecidos



ON6261954

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 30 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

en la Política de gestión de inmuebles y que son los referidos a: Trabajos en altura; Higiene y seguridad del agua; Seguridad eléctrica; Seguridad contra incendios; Seguridad contra fugas de gas; Seguridad en equipos y operaciones de elevación; Seguridad en la gestión de amianto; Seguridad en la gestión de contratistas; Seguridad en sistemas de presión y Prevención de caídas desde ventanas y balcones.

A continuación, se detallan los índices más relevantes relacionados con la seguridad y salud: en 2019

<b>Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Seguros a 31.12.2019</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Número de accidentes totales	0	5	5
Número de accidentes con baja	0	3	3
Índice de gravedad % (*)	NA	0,04	0,02
Índice de frecuencia %(**)	NA	2,90	1,83

(\*) Jornadas perdidas\*1000 / Horas totales trabajadas

(\*\*) Accidentes con baja (sin considerar in itinere ni sus recaídas) \*1.000.000 / Horas totales trabajadas. El dato de horas totales trabajadas se ha calculado a partir de la plantilla promedio de cada mes multiplicado por el número de días computables de dicho mes y una jornada diaria de siete horas.

Además en 2019 no se declaró ninguna enfermedad profesional

### **Absentismo [GRI 403-2]**

El número total de horas de absentismo constatado en 2019 fue de 35.822 horas, calculado como el número de días de baja por incapacidad temporal o accidente de trabajo multiplicado por el número de horas de una jornada laboral según convenio.



ON6261955

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 31 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### VIII. RELACIONES LABORALES [GRI 102-43]; [GRI 402-1]; [GRI 403-1]; [GRI 102-41]; [GRI 403-4]

El modelo de relaciones laborales de la Compañía está basado en dos pilares. Por un lado el diálogo con los diferentes representantes sociales en los ámbitos de cada centro y por otro el máximo respeto y consideración a los derechos laborales reconocidos legal y convencionalmente a los empleados.

Este modelo toma como base el convenio sectorial al que está adherida la Compañía y sobre este marco y en cada ámbito, se han introducido mejoras de las condiciones de trabajo, ya sea por medio de acuerdos específicos o bien por medio de políticas consensuadas con la representación de los trabajadores.

Con el interés de mantener la máxima fluidez en sus relaciones laborales se mantienen reuniones periódicas, en todos los niveles y ámbitos relevantes, con la representación legal de los trabajadores y se mantienen foros de diálogo y comunicación abiertos permanentemente. La dirección de Recursos Humanos de la Compañía es la responsable de mantener vivos los foros de comunicación en coordinación con la dirección corporativa de Relaciones Laborales.

#### Convenio colectivo

La totalidad de la plantilla de la Compañía, a excepción del consejero delegado, está incluida en el Convenio Colectivo de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social con vigencia entre 2016 y 2019. Este convenio fue acordado, aprobado y publicado en 2017, (BOE 1 de junio de 2017).

La Compañía mejora las condiciones reguladas por el convenio con diferentes beneficios sociales y programas de conciliación y diversas políticas y acuerdos descritos anteriormente, con el fin de ofrecer a sus empleados unas condiciones laborales y profesionales competitivas.

Además de los ya mencionados anteriormente, existe un acuerdo interno sobre horarios, de fecha 8 de octubre de 2003, que establece una jornada de trabajo inferior, regula los horarios de trabajo de las diferentes áreas de la Compañía y amplía el número de días de vacaciones respecto de los establecidos en el convenio. Este acuerdo también contempla la creación de un Plan de Pensiones de Empleo para todos los trabajadores de la Compañía.

El conjunto de políticas, convenios y acuerdos descritos constituyen el marco



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261956

Anexo I  
Página 32 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

normativo básico de condiciones de trabajo de los empleados de la Compañía, sin perjuicio, como es obvio, de la aplicación de las normas legales de carácter laboral: Estatuto de los Trabajadores, Ley Orgánica de Libertad Sindical, Ley General de la Seguridad Social etc. A esta legislación debe añadirse la normativa internacional (Directivas de la UE y Reglamentos comunitarios), así como los convenios de la OIT suscritos por el gobierno español.

### **Organización del diálogo social [GRI 102-43]**

La Compañía mantiene un diálogo continuo con los empleados, dos veces al año lanza una encuesta denominada "People Pulse", en la que pueden participar todos los empleados. Esta encuesta permite evaluar el compromiso interno según la metodología "Net Promoter Score" (NPS), un mecanismo simple de evaluación de la satisfacción que consiste en contrastar la puntuación de aquellas personas consideradas "promotores" de la Compañía con la de los empleados "detractores".

Los resultados obtenidos nos permiten medir el grado de satisfacción y compromiso de los empleados en su trabajo, y son compartidos con cada departamento con el objetivo de utilizar las ideas clave para realizar los cambios necesarios y construir los planes de acción pertinentes.

El resultado del último People Pulse de octubre de 2019 fue 90\*; siete puntos por encima del año anterior.

(\*) El resultado incluye empleados de la Compañía Sanitas Emisión S.L.

### **Derechos Sindicales**

En materia de derechos sindicales, la Compañía reconoce y aplica la legislación y compromisos adquiridos al respecto. Así pues, el derecho de los empleados a asociarse está garantizado.

Los cambios relevantes y de tipo organizativo, que no suponen modificación de las condiciones de trabajo, se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios de la Compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos al resto de los empleados.



ON6261957

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 33 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Además, en la Compañía existen numerosos órganos de representación de los trabajadores, ya sean comités de empresas, delegados de personal o secciones sindicales, plenamente reconocidos como legítimos representantes de los empleados y que ejercen sus derechos y facultades, legalmente establecidas, con plena libertad y autonomía. Estos órganos mantienen un claro espíritu colaborativo y constructivo y son participes de la información de negocio y económica que puntualmente se les comunica para que sean plenos conocedores de la trayectoria de la Compañía.

Como prueba de ello, en 2019, Sanitas Seguros no ha tenido constancia de ninguna denuncia ni inspección de trabajo en relación con cualquier ejercicio o vulneración de derechos colectivos o sindicales.

### IX. FORMACIÓN [GRI 404-1]; [GRI 404-2]

Formar a la plantilla contribuye a desarrollar las capacidades profesionales de los empleados y también a la retención del talento, al mismo tiempo que mejora la productividad de la empresa. Sanitas Seguros apuesta por la formación y el desarrollo vinculados a la estrategia global de la Compañía y las necesidades específicas de cada área de negocio.

En 2019, la Compañía lanzó la segunda edición de “Disruptive”. Este programa está dirigido a empleados de alto potencial que trabajan junto con start-ups para desarrollar proyectos de innovación disruptiva relacionados con la salud.

Al mismo tiempo y con el objetivo de que los empleados puedan desempeñar con éxito su trabajo y tengan las herramientas que necesitan, se ha lanzado un plan de desarrollo de habilidades adaptado y accesible a todos los empleados. Las necesidades más específicas de cada departamento se cubren a través de un plan de formación técnica a medida.

Adicionalmente, se ha complementado la oferta con acciones relacionadas con el bienestar y la salud de los empleados y donde el foco es el autoconocimiento, la asertividad y la resiliencia.

Todo ello coloca al empleado en el centro e integra la oferta formativa para ponerla a su disposición en el apartado web “Crecer en Sanitas”, que fue renovado en 2019 y al que se puede acceder desde la intranet corporativa.



ON6261958

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 34 de 54**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

El balance de proyectos formativos en 2019 es el siguiente:

<b>Nº horas de formación por categoría profesional de Sanitas S.A. de Seguros</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Colectivo 1	222	2.265	2.487
Colectivo 2	2.644	6.452	9.096
Colectivo 3	4.061	3.434	7.495
Colectivo 4	2.030	2.024	4.054
Colectivo 5	1.258	828	2.086
<b>Total</b>	<b>10.215</b>	<b>15.003</b>	<b>25.218</b>

Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puesto de trabajo como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

**5.- RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS [GRI 406-1]; [GRI 103-2]; [GRI 103-3]; [GRI 102-15]**

La Compañía está comprometida con el respeto y cumplimiento de los derechos humanos y es sensible con el ejercicio por parte de los empleados de sus derechos fundamentales y libertades públicas, especialmente en cuanto al ejercicio de sus derechos laborales y sociales.

El Código de Conducta de la Compañía constituye la mejor manifestación de este compromiso, pues recoge los comportamientos que los empleados deben observar en consonancia con el respeto a la dignidad y libertad personal, al tiempo que prohíbe cualquier conducta que pueda conculcar la legislación y proscribire cualquier tipo de discriminación.

Como garantía de este cumplimiento este mismo código incluye las vías para denunciar estos comportamientos. Además, se configura un comité del Código de Conducta que es el encargado de asegurar que las denuncias son analizadas, investigadas y en el caso que se concluya que se ha producido alguna infracción, propone medidas correctoras.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6261959

Anexo I  
Página 35 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Por último y dentro de este respeto por la legalidad vigente, la Compañía cumple con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sobre desarrollo sostenible, que la Compañía firmó en 2007, y especialmente en cuanto a la interdicción de comportamientos que puedan suponer cualquier tipo de discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil.

En 2019 no se ha recibido ninguna denuncia relacionada con la violación de derechos humanos.

### 5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS [GRI406-1]; [GRI 102-16]; [GRI 102-17]; [GRI 419-1]

Sanitas Seguros cuenta con un canal de denuncias (Speak Up) que se gestiona a través de una plataforma externa e independiente a la Compañía (Navex), que garantiza la confidencialidad y el anonimato de cualquier denuncia.

El Órgano de Gestión del Canal de Denuncias está formado por un reducido grupo de personas con funciones de control interno de la Compañía, con la figura del Speak Up Officer como responsable último de todo el proceso. El Speak Up Officer es el encargado de recibir las denuncias por conducta indebida o cualquier irregularidad de aquellas contempladas en el Código de Conducta; acordar la apertura de las investigaciones formales necesarias encaminadas a resolver las situaciones descritas en el punto anterior, así como, en su caso, designar a la persona o personas encargadas de realizar dichas investigaciones. Finalmente, y a tenor de las conclusiones obtenidas, realiza las propuestas de resolución procedentes y toma las decisiones o realiza las recomendaciones pertinentes, encomendando su ejecución o implantación a los departamentos internos que proceda.

El Órgano reporta semestralmente, la información de la actividad del Canal al Comité de Conducta, así como al resto de Comités correspondientes dentro del sistema de gobierno corporativo.

Durante 2019 la Comisión de Seguimiento del Código de Conducta ha recibido siete denuncias relativas a Sanitas Seguros, ninguna de las cuales está relacionada con la violación de derechos humanos.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261960

Anexo I  
Página 36 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 6.- LUCHA CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS [GRI103-2]; [GRI103-3]; [GRI205-2]

Sanitas Seguros tiene tolerancia cero frente a los considerados delitos financieros tales como fraude, corrupción y soborno, sanciones internacionales y blanqueo de capitales. La Compañía basa sus principios en la legalidad, responsabilidad y transparencia para llevar a cabo las relaciones con terceros, exigiendo de igual manera los más altos niveles de integridad, honestidad y ética a sus empleados prohibiendo por tanto cualquier forma de delito económico y ajustando su comportamiento a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional, así como a las políticas y procedimientos de Sanitas Seguros.

El Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, es la base de la autorregulación interna de la Compañía. El Código de Conducta, que se describe en los capítulos anteriores, estructura en torno a un conjunto de compromisos específicos entre los que cabe destacar la lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción. Además la Compañía ha desarrollado numerosas políticas que tratan esta materia como la política de Prevención de Fraude y otros Delitos Financieros, política de Conflictos de Interés y la política de Aptitud y Honorabilidad también descritas en los apartados anteriores.

#### 6.1. FORMACIÓN EN MATERIA DE ANTI-CORRUPCIÓN Y SOBORNO A LOS TRABAJADORES

Para la efectiva implementación de la política y estándares asociados a Sanitas Seguros la Compañía ha puesto a disposición de los empleados el curso de formación online denominado Conducta y Prevención de Delitos Financieros, obligatorio para las nuevas incorporaciones y de periodicidad bienal para una selección de empleados en base a riesgos. Asimismo se ha proporcionado una formación continua en materia de delitos penales.

Dentro de modelo de cumplimiento normativo se ha impulsado la cultura de riesgos y durante el año se ha proporcionado la formación y la concienciación a todos los empleados.



CLASE 8.ª



ON6261961

Anexo I  
Página 37 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 6.2. CRITERIOS UTILIZADOS EN LAS EVALUACIONES DE RIESGOS RELACIONADOS CON LOS DELITOS FINANCIEROS

El Comité de Dirección de Sanitas Seguros evalúa la exposición al riesgo de delitos financieros de la unidad de Sanitas Seguros, de acuerdo con los requisitos de la plantilla estándar de evaluación de riesgo. La alta dirección de la unidad, se encarga de analizar la efectividad de los controles establecidos y traza un plan de acción si identifican brechas o deficiencias.

Asimismo, durante el año se han llevado a cabo labores de aseguramiento razonable sobre el entorno de control interno en el ámbito del cumplimiento normativo.

### 6.3. APORTACIONES A FUNDACIONES ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO [GRI 201-1]

Sanitas Seguros colabora con distintas fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. La aportación a fundaciones y entidades por parte de la Compañía a cierre 2019 ha sido de 1.030.000 euros.

## 7.- COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

### 7.1. IMPACTO DE LA SOCIEDAD SOBRE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL [GRI 103-2]; [GRI 103-3]; [GRI 102-15]; [GRI 413-1]

#### Empleo:

La Compañía apuesta por la creación de empleo estable y de calidad y ha incrementado su plantilla en España de forma ininterrumpida en los últimos diez años. En 2019 la plantilla se mantuvo estable con un 99% de los empleados con contrato indefinido tal y como se muestra en el capítulo anterior.

#### Desarrollo profesional:

Adicionalmente, Sanitas Seguros colabora con más de 40.000 profesionales y más de 550 centros sanitarios y hospitales que selecciona exhaustivamente, a los que exige que tengan las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible.

La Compañía pone a la disposición de sus colaboradores médicos las herramientas necesarias para tener un impacto positivo y de desarrollo a futuro, entre ellos:



CLASE 8.ª



0N6261962

Anexo I  
Página 38 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Portal para Médicos con el que facilitar su relación con Sanitas.
- Programa Star al Día. Engloba un conjunto de actividades de formación presencial u online, y otros encuentros profesionales. Está impulsado por la Dirección Ejecutiva Médica de Sanitas con el objetivo principal de ofrecer una actualización continua a los profesionales sanitarios y así proporcionarles nuevas competencias y prácticas profesionales. Es un programa gratuito y abierto a todos los profesionales sanitarios ya sean colaboradores de la Compañía o no.
- Foro médico Sanitas. Este evento anual congrega a profesionales de la medicina y expertos del sector tecnológico, con el objetivo de compartir información y tendencias y ofrecer un espacio para el intercambio de ideas y relaciones profesionales.

### Desarrollo Local:

La Compañía desempeña un papel activo en la comunidad con el propósito de compartir su conocimiento y experiencia y mejorar la salud y bienestar de las personas y de su entorno.

Además de la donación directa de 1 millón de euros que se expone en el apartado anterior, Sanitas Seguros realizó en 2019, una inversión en la comunidad, en especie o a través de sus proyectos de responsabilidad social corporativa, por un valor superior a los 539.350 euros.

Dentro de los proyectos principales enfocados a la comunidad se puede destacar:

- **Fundación Sanitas** que centraliza su actividad en 2 proyectos principales:

**1) Promoción del Deporte Inclusivo**, esto es, la práctica conjunta de deporte entre personas con y sin discapacidad. Como hitos del 2019 destacar:

- Financiación de la Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo de la Universidad Politécnica de Madrid con el fin de generar conocimientos en relación a las actividades físicas inclusivas y el deporte para personas con discapacidad.



CLASE 8.ª



ON6261963

Anexo I  
Página 39 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Formación continua de profesores y educadores en actividades físicas y deportes inclusivos, para implementar la inclusión deportiva en las aulas. Esta labor es llevada a cabo por el programa “Deporte Inclusivo en la Escuela” (DIE), a través de la plataforma digital DIE y en colaboración con el equipo de la cátedra y los miembros de la Alianza por el Deporte Inclusivo.
- Introducción de la modalidad inclusiva en la competición, gracias a la celebración de competiciones inclusivas en siete disciplinas distintas durante los Campeonatos en Edad Escolar del Consejo Superior de Deportes.
- Sensibilización y difusión a través de diversas acciones como la 10ª Semana del Deporte Inclusivo.

**2) Premio MIR** que reconoce al mejor residente en su último año de especialidad. En 2019 se presentó la XXIII edición de este premio que incluyó una dotación económica para el ganador y los dos accésits.

- **Talleres de salud corporativos.** Iniciativa creada para promocionar estilos de vida saludable desde el entorno laboral a través de la prestación de talleres gratuitos a las empresas y son accesibles a todas las personas sean o no asegurados de la Compañía. En 2019 Sanitas Seguros colaboró con casi 40 empresas corporativas con una diversidad de talleres relacionados tanto con la salud física como con la salud mental.
- **Healthy Cities.** Iniciativa gratuita creada para promocionar estilos de vida saludable desde el entorno laboral y reivindicar el rol de las ciudades en la mejora del bienestar y la salud de los ciudadanos. En 2019 Sanitas lanzó la quinta edición del programa e invitó a 40 empresas a participar en esta iniciativa en la que los empleados de las empresas participantes se enfrentan a un reto común: caminar 10.000 pasos al día y convertir su actividad en una donación a un proyecto de regeneración urbana. El programa cuenta con apoyo del Comité Olímpico Español, el Comité Paralímpico Español, la Fundación Española del Corazón y la colaboración con distintos ayuntamientos.

En el caso concreto de 2019 se colaboró con el Ayuntamiento de Bilbao y, a través de la Fundación Española del Corazón, para realizar la donación de la edición anterior, a la red de caminantes de Bilbao.



ON6261964

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 40 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- **Video talleres en Instagram live.** Sanitas Seguros desarrolló en 2019 talleres abiertos y gratuitos relacionados con los temas de salud que más preocupan a las personas.

### 7.2. DIÁLOGO SOCIAL CON LAS COMUNIDAD LOCALES [GRI 413-1], [GRI 102-43]

Sanitas trabaja de manera proactiva y reactiva para recoger las opiniones de sus grupos de interés externos.

#### I. CLIENTES

- **Encuestas:** Después de cada contacto con la Compañía, se envía una encuesta al cliente en las 24 horas siguientes a su contacto, de manera sistemática, para recoger su valoración y recomendación de la Compañía y del servicio recibido. Con el resultado de estas valoraciones la Compañía pone en marcha acciones concretas para mejorar de forma continua las soluciones que se ofrecen a sus clientes y realiza un seguimiento de las mismas con indicadores previamente acordados.
- **Valoración NPS:** Con las valoraciones recibidas de las encuestas anteriores se calcula el índice "Net Promoter Score" (NPS) como la diferencia entre promotores menos detractores. En 2019, el NPS Global de clientes fue 65,4 (2,5 puntos por encima del resultado 2018).
- **Focus Groups:** De manera recurrente la Compañía realiza focus groups con sus clientes efectivos y potenciales para conocer sus necesidades presentes y futuras y tenerlas en cuenta a la hora de desarrollar nuevos productos y servicios.

#### II. PROVEEDORES Y COLABORADORES

- **Mediadores:** La labor de mediación se desarrolla sobre todo por medio de agentes, corredores y acuerdos de distribución. Este colectivo constituye un eficaz instrumento de enlace con los clientes de Sanitas Seguros y permite a la Compañía conocer, desde otro punto de vista, cuáles son sus demandas y necesidades, para así adaptar mejor los servicios ofrecidos.
- Una de las herramientas de gestión y dialogo con los mediadores es el Portal de mediadores. Un espacio digital donde el mediador encuentra soluciones que le ayudan a hacer crecer su negocio y facilitan su relación con la Compañía y la gestión de su cartera con total transparencia.



0N6261965

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 41 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Profesionales médicos: Se mantiene un dialogo abierto con los profesionales sanitarios pertenecientes al cuadro médico de la Compañía. Además de los canales habituales de comunicación para resolver cualquier necesidad del día a día, con los equipos asistenciales, la red de oficinas de Sanitas Seguros, el Servicio de Atención al Profesional y la línea de atención a médicos y proveedores asistenciales del contact center, eventos como el Foro médico indicado en apartado anterior, el programa Star al día o los encuentros médicos regionales que organiza Sanitas Seguros, ofrecen la oportunidad
- Entre otras acciones que la Compañía realiza y refuerzan sus canales de dialogo se puede destacar:
  - o Un equipo de personal sanitario de Sanitas Seguros realiza visitas periódicas a todos los hospitales que trabajan con Sanitas. Estas visitas permiten tanto recoger información por parte del proveedor, como atender a los asegurados de la Compañía ingresados en los hospitales para facilitar los procesos administrativos entre aseguradora y prestador de servicio y para atender las dudas asistenciales que sus asegurados o sus familias les puedan transmitir.

### III. ASOCIACIONES, FOROS Y ORGANIZACIONES

Sanitas Seguros mantiene un dialogo activo con la sociedad que se traduce en su presencia en foros, seminarios, asociaciones, organización y puntos de encuentro. Estos incluyen:

- Unespa: Patronal del Sector Seguros; la Unión española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Unespa). Entre la labor de Unespa incluye la promoción de la transparencia en el sector y el uso de un lenguaje cercano para los asegurados. Dentro de sus iniciativas, Sanitas Seguros participa en su iniciativa de "Lenguaje Claro" y está adherida a la guía de buenas prácticas de salud promocionada por la patronal.
- Foretica: Agrupación de organizaciones y profesionales cuya misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, proporcionando herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de Forética desde 2005.



**CLASE 8.ª**



ON6261966

Anexo I  
Página 42 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- IDIS: El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) es una entidad sin ánimo de lucro, difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, que defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Constituye un elemento dinamizador de todos los procesos relacionados con el sistema sanitario. Sanitas es socio patrono del IDIS desde 2010.

La aportación total a las asociaciones y foros mencionados alcanza un total de 147.825,24 euros.

#### IV. OTRAS INSTITUCIONES

En su intención de relacionarse e implicarse en aquellas comunidades en las que opera, Sanitas Seguros trata de establecer un diálogo abierto y constructivo con los diferentes agentes del tejido social a nivel local, regional y nacional. En esta voluntad se enmarcan actuaciones como:

- o Participación en la conferencia del clima de la ONU, la COP25 celebrada en Madrid, que permitió a Sanitas Seguros alertar sobre el impacto que el cambio climático tiene sobre la salud en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, C40 y la Fundación Española del Corazón.
- o Healthy Cities, mencionado anteriormente cuyo objetivo es promover los hábitos de vida saludables al tiempo que trata de dejar un legado en una ciudad española colaborando en la construcción de espacios más sostenibles y saludables.



CLASE 8.ª



ON6261967

Anexo I  
Página 43 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### V. ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

La estrategia de asociación y patrocinio de la Compañía se centra principalmente en el ámbito deportivo, a través de diversas alianzas con instituciones deportivas. El objetivo es apoyar y fomentar la actividad física y los hábitos de vida saludables entre la población.

El patrocinio deportivo de Sanitas tiene una doble vertiente:

- a) Deporte Profesional. Por un lado, se apuesta por el deporte profesional aplicando el conocimiento médico en el área del deporte de élite. Sanitas es Proveedor Médico Oficial de:
  - I Equipo Real Madrid de Fútbol.
  - I Equipo Real Madrid de Baloncesto.
  - Selección Española de Fútbol.
  - Comité Olímpico Español.
  - Comité Paralímpico Español.

Además Sanitas Seguros patrocina directamente a varios deportistas olímpicos y paralímpicos.

- b) Deporte de Base. La Compañía apuesta por el deporte denominado “de base” como vehículo para mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello apuesta por la promoción de la actividad física mediante el apoyo al deporte popular. Así pues, la Compañía patrocina carreras populares bajo el nombre “Sanitas Marca Running Series”, un circuito de carreras para adultos y niños que transcurre en diferentes ciudades del país como Alicante, Gijón, Valencia, Zaragoza o en Madrid con la Carrera de las aficiones.
- c) Por otro lado la Compañía patrocina y participa en aquellos foros donde puede aportar conocimientos e intercambiar puntos de vista con el objetivo de avanzar en la mejora del sistema sanitario. Algunos ejemplos son el patrocinio de los Desayunos Socio-sanitarios de Europa Press o el curso ejecutivo de gestión sanitaria con el Instituto Atlántico de Gobierno, o la participación en foros como Digitales Summit o Reinventing Spain, entre otros.



CLASE 8.ª



ON6261968

Anexo I  
Página 44 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 7.3. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES [GRI 204-1]; [GRI 413-1] [GRI 103-2]; [GRI 103-3];

La buena elección de proveedores es una acción estratégica para la Compañía y de ella depende la calidad de la atención que presta a sus clientes.

Existe el compromiso de procurar bienes y servicios en un marco de transparencia y respeto a los derechos humanos y laborales que incluye la prevención de la trata de seres humanos y todas las formas de explotación, trabajo forzoso u obligatorio, o condiciones de trabajo inseguras, y así se ratifica durante el proceso de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y mediante la declaración anual de Esclavitud Moderna a través de su matriz Bupa. Este compromiso tácito requiere que todos los proveedores conozcan de una forma explícita los criterios específicos relacionados con estas materias y se comprometan a su cumplimiento mediante los mecanismos que se exponen a continuación.

#### I. SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS A PROVEEDORES Y RESULTADOS DE LAS MISMAS. ACTIVIDADES Y PROVEEDORES EXPUESTOS A UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SUFRIR VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS [GRI 412-1]; [GRI 412-3]; [GRI 407-1]; [GRI 408-1]; [GRI 409-1]

La Política de Proveedores establece que la Compañía tenga procesos efectivos para la selección, contratación y gestión de sus proveedores directos, lo que permite identificar y gestionar los riesgos potenciales que pueden surgir durante esta la relación.

La Compañía evalúa con carácter periódico a sus proveedores con el fin de conocer la posible exposición al riesgo que podría tener en su cadena de suministro. Entre los mecanismos de supervisión se puede destacar:

- a) **Actualización de indicadores de fraude.** Con carácter trimestral se procede a la actualización de los siguientes indicadores:
  - Número de proveedores extranjeros.
  - Número de proveedores extranjeros de países con mayor riesgo en materia de derechos humanos.



CLASE 8.ª



ON6261969

Anexo I  
Página 45 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Proveedores inhabilitados por incumplimiento de contrato.
- Proveedores con incidencias en facturación por aplicación incorrecta de tarifas.
- Proveedores en estudio/Investigación por sospecha de fraude.

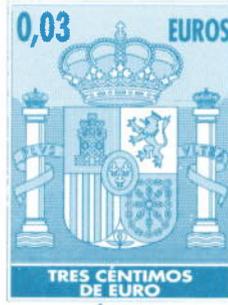
En este sentido, en 2019, el 95,94% de los proveedores con los que ha mantenido transacciones estaban ubicados en España, representando el 98,19% del volumen total de transacciones.

En relación al volumen supone que del total de los 111 millones de euros en transacciones, solamente 2 millones, 48 proveedores, corresponden a proveedores cuya sede social se encuentra en un país distinto a España. Adicionalmente, ninguno de los 48 proveedores extranjeros está domiciliado en un país de los considerados de alto o medio riesgo en materia de derechos humanos.

- b) **Revisión Solvencia Financiera.** Con carácter semestral se lleva a cabo una revisión de la solvencia financiera del Top 400 de los proveedores de Sanitas, en donde se revisa, entre otras cosas, la posible exposición al riesgo que podría tener la Compañía en su cadena de suministro, lo que permite conocer el nivel de solvencia económica de la cadena de suministro y tomar las medidas oportunas para mitigar el potencial riesgo si lo hubiera.

En este mismo proceso, se lleva a cabo un cruce para verificar si estos proveedores, sus accionistas principales o los miembros de sus órganos de administración están incluidos en listas internacionales de blanqueo de capitales, delitos financieros, etc.

- c) **Proceso de alta** Adicionalmente, durante el proceso de alta de cada proveedor se hacen las siguientes comprobaciones:
- Proceso de evaluación de empresas, **INFORMA DB**, en donde se analizan parámetros como Solvencia Financiera, Características de la empresa, Experiencia Empresarial, Variables ligadas al entorno en el que opera la empresa, etc., uno de estos parámetros es la adhesión o no al Pacto Mundial.



ON6261970

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 46 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Análisis del Compliance Report que determina si estos proveedores, accionistas principales o miembros de sus órganos de administración están incluidos en listas internacionales de blanqueo de capitales, delitos financieros, etc.
- Certificado de Ética del Proveedor. Este certificado recoge los principios éticos contenidos en el Código de Conducta de Sanitas con la finalidad de que sean conocidos y sean aceptados previa a la contratación.

Adicionalmente, la política de compras de la Compañía contempla la inclusión de forma contractual de requisitos relacionados con cuestiones sociales y de igualdad de género o aspectos medioambientales lo que nos permite gestionar los riesgos que plantean estas materias a lo largo de la relación con el proveedor. Así pues durante los procesos de contratación quedan documentadas a través del contrato las siguientes cláusulas:

- a) Cumplimiento con la legislación medioambiental, laboral y relativa a Seguridad Social que les resulte de aplicación. Respeto a la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral, adoptando las medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación laboral entre mujeres y hombres o de cualquier otra índole.
- b) Cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su actividad comercial.
- c) Respeto y cumplimiento con los principios recogidos en el Código de Conducta de Sanitas.
- d) Cumplimiento con la política de lucha contra la esclavitud moderna de la Compañía y la notificación inmediata de cualquier hecho real o sospecha de incumplimiento de cualquier supuesto de esclavitud moderna, para que se pueda determinar la acción apropiada.

Por otro lado, en la medida de lo posible, la Compañía prioriza las adquisiciones a empresas certificadas como Centro Especial del Empleo, demostrando también su compromiso por la integración de este colectivo en el mundo laboral.



ON6261971

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 47 de 54**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

A lo largo del ejercicio 2019, se ha llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 106.881,5 euros.

Otro de los criterios de selección de los proveedores son los certificados y acreditaciones relevantes para la actividad que desarrolla la Compañía, entre los que se destaca los siguientes:

- ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 14001: Sistema de Gestión de Medioambiental.
- ISO 13485: Sistemas de Gestión de la Calidad en Productos Sanitarios.
- ISO 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

En relación a estos criterios, durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo las siguientes transacciones con proveedores que están certificados en ISO 9001, 14001, 13485 y 27001. [GRI 308-1]; [GRI 414-1];

<b>Número de proveedores certificados en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2019</b>	<b>Proveedores Certificados</b>	<b>% Proveedores Certificados</b>
ISO 9001: Gestión de Calidad	175	15
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	120	10
ISO 13485: Gestión de la Calidad en Productos Sanitarios.	23	2 %
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	49	4 %

<b>Volumen de transacciones certificadas en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2019</b>	<b>Volumen Certificados</b>	<b>% Volumen Certificados</b>
ISO 9001: Gestión de Calidad	60.043.038	54
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	70.787.605	64
ISO 13485: Gestión de la Calidad en Productos Sanitarios.	25.481	0.02
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	18.871.310	17

Adicionalmente la Compañía confía en que todos los proveedores y subcontratistas con los que trabaja apliquen un programa de mejora continua en todos los aspectos de sostenibilidad, calidad, salud y seguridad.

La Compañía no realiza auditorías a sus proveedores.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6261972

Anexo I  
Página 48 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

En 2019 la Compañía ha desarrollado el nuevo Portal de Proveedores, que permitirá tener una mejor comunicación con sus proveedores y disponer de mejor y más actualizada información, entre la que se encuentra toda la relacionada con el área de Responsabilidad Social y Cumplimiento de los Derechos Humanos (esclavitud moderna).

Tras los análisis y comprobaciones realizadas a Sanitas Seguros no le consta la existencia de operaciones o proveedores que hayan puesto en riesgo el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva de sus trabajadores o hayan supuesto impactos sociales o ambientales negativos. De la misma forma tampoco le consta ningún incidente relacionado con la violación de los derechos humanos, la esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro de su negocio o su cadena de suministro

### 7.4. CONSUMIDORES [GRI 416-1]; [GRI 204-1]; [GRI 102-44]

En Sanitas ha desarrollado herramientas y servicios para acompañar al consumidor, en este caso al asegurado, en todas las etapas de su vida a través de la promoción de la salud, prevención de enfermedades y gestión de las enfermedades crónicas.

#### **Medidas para la salud de los asegurados:**

- a) Servicio de Promoción de la Salud (SPS): Un servicio gratuito para el asegurado y atendido por un equipo de más de 50 profesionales sanitarios. Consta de dos plataformas:
  - Sanitas Responde:  
Ofrece programas personalizados de salud para trabajar la prevención y la educación sanitaria, fomentando el autocuidado y asegurando una atención continuada y multidisciplinar. Destaca por ser un servicio que evoluciona del tradicional servicio de seguro para anticiparse a necesidades de sus asegurados y apoyarle no solo durante un tratamiento por enfermedad, sino también para lograr estilos de vida saludable. Este servicio se ofrece de forma telefónica o a través de una plataforma y consulta digital.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261973

Anexo I  
Página 49 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- Servicio 24 horas.  
Encargado de las consultas de asesoría médica y de las urgencias. Es el centro coordinador de recursos asistenciales a domicilio e interhospitalarios a escala nacional: médicos y enfermeras a domicilio, ambulancias urgentes y programadas, gestión de ingresos y traslados.
- b) Aplicación móvil Mi Sanitas: Esta app nació con el fin de garantizar el fácil acceso y transparencia a los servicios ofrecidos por la Compañía. Mi Sanitas app ofrece la posibilidad de descargarse la “tarjeta digital”, acceder a la carpeta personal de salud o realizar reembolsos entre otros.

### **Medidas para la seguridad de los asegurados:**

Protección de datos: Sanitas aplica las mejores prácticas y medidas en materia privacidad y protección de datos de sus clientes, empleados y proveedores.

En 2018, Sanitas creó el Comité de Seguridad y Privacidad (CSP). Este comité está liderado por el Chief Information Security (CISO) y el Data Protection Officer (DPO) y reporta directamente al Comité de Riesgos. La función principal del CSP es gestionar los asuntos relativos a Seguridad de la información y de Privacidad, manteniendo informado a la dirección de cualquier riesgo o vulneración en estas materias.

### **I. SISTEMAS DE RECLAMACIÓN, QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS[GRI 418-1]**

Durante el ejercicio 2019, la Compañía ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos 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.

El número de quejas y reclamaciones recibidas conforme a los requisitos establecidos en la Orden ECO durante los ejercicios 2019 y 2018 ascendieron respectivamente a 1.096 y 1.276 todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio 2019 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros en un 36,5%, favorable para el reclamante en un 46,7%, parcialmente favorable para el reclamante en un 3% y un 13,8% sin resultado determinado. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2018 se resolvieron de forma favorable para Sanitas en un 31,5%, favorable para el reclamante en un 44%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 20,5% sin resultado determinado.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261974

Anexo I  
Página 50 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

### 7.5. INFORMACIÓN FISCAL [GRI: 201-1]; [GRI 201-4]

Sanitas S.A. de Seguros realiza su actividad únicamente en España. Los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 ascienden a un beneficio de 139 millones de euros. Respecto a la contribución económica y social, durante el ejercicio 2019 la Sociedad ha satisfecho 43,4 millones de euros en concepto de pago de impuesto sobre beneficios.

La información relativa a subvenciones se indica en la nota 16 de las Cuentas Anuales de Sanitas S.A. de Seguros.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261975

Anexo I  
Página 51 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Tabla de contenidos Ley 11/2018	Página	Indicador GRI
<b>Modelo de negocio</b>		
- Descripción del modelo de negocio	2	102-2
- Presencia geográfica	2	102-3, 102-4, 102-6
- Objetivos y estrategia	2, 18, 34,37	102-15
- Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución	3	-
<b>Estándar de información</b>		
- Análisis de materialidad	1	102-54
	1	102-46, 102-47
<b>Riesgos vinculados a la actividad de la empresa</b>	4-8	102-15
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
- Efecto potencial actual y futuro de las actividades de la empresa en el medio ambiente	13	-
- Procedimientos de evaluación y certificación ambiental	14	307-1
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	17	-
- Aplicación del principio de precaución	17	-
- Provisiones relativas a riesgos ambientales	16, 17	102-11
- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	16	305-1, 305-2, 305-3,306-2
- Economía circular y gestión de residuos: medidas de reutilización, reciclaje u otras formas de prevención de la generación de residuos y el desperdicio de alimentos	15	306-2
- Uso sostenible de los recursos		
o Consumo de energía (directo e indirecto)	15	302-1, 302-4
o Medidas para mejorar la eficiencia energética	15	302-1, 302-3
o Uso de energías renovables	14	-



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261976

Anexo I  
Página 52 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Tabla de contenidos Ley 11/2018	Página	Indicador GRI
- Protección de la biodiversidad	13,15	304-2
- Cambio climático	14	-
o Emisiones de gases de efecto invernadero	16	305-1, 305-2, 305-3
o Medidas para adaptarse al cambio climático	15, 17	-
o Metas de emisiones a medio y largo plazo	17	305-5
<b>Información relativa al personal, sociedad y derechos humanos</b>		
<b>Empleo</b>		
- Número de empleados por región, sexo, tipo de contrato y categoría profesional	18, 19	102-8, 405-1
- Despidos por edad, sexo y categoría profesional	21,22	401-1
- Evolución de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	22,23,24	405-2
- Remuneración media de los consejeros y el equipo directivo	25	405-2
- Brecha salarial	24	405-2
- Política de desconexión laboral	28	-
- Empleados con discapacidad	27	405-1
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>		
- Organización del tiempo de trabajo	28,29	-
- Horas de absentismo	30	403-2
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	28,29	401-3
<b>Salud y seguridad</b>		
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	29,30	403-2, 403-3
- Accidentes de trabajo	30	403-2
- Índice de enfermedades profesionales desagregado por sexo	30	403-2



CLASE 8.ª



ON6261977

Anexo I  
Página 53 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Tabla de contenidos Ley 11/2018	Página	Indicador GRI
<b>Diálogo social - relación con los empleados</b>		
- Organización del diálogo social		
- Porcentaje de empleados cubiertos por algún convenio colectivo	32	-
- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad	31	102-41
	31	403-4
<b>Formación y desarrollo</b>		
- Políticas de formación		
- Horas de formación por categoría profesional	33	404-2
	34	404-1
<b>Accesibilidad</b>	39	405-1
<b>Igualdad</b>	27	405-1, 405-2
<b>Información relativa a los derechos humanos</b>		
- Aplicación de procedimientos en materia de derechos humanos	34	406-1, 103-2, 103-3, 102-16, 102-17, 412-2
- Cumplimiento y promoción de los convenios de acuerdo con la OIT	32	407-1, 408-1, 409-1
- Prevención, gestión y reparación de los abusos de los derechos humanos	44	412-1, 412-2, 407-1, 408-1; 409-1; 102-16, 102-17
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>	35-36	102-16, 102-17
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	36	205-2
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	36	205-2
- Aportaciones a fundaciones entidades sin ánimo de lucro	37	201-1



CLASE 8.ª



0N6261978

Anexo I  
Página 54 de 54

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Tabla de contenidos Ley 11/2018	Página	Indicador GRI
<b>Compromiso social</b>		
- Impacto en el empleo y el desarrollo local	37	413-1
- Impacto sobre la población local y el territorio	37,40	413-1
- Relaciones con los actores locales	40	102-43
- Acciones de asociación o patrocinio	42-43	-
<b>Relación con los proveedores</b>		
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género	47	308-1, 414-1
- Responsabilidad social y ambiental de los proveedores	47	308-1, 414-1
- Procedimientos de evaluación de los proveedores	44-48	308-2, 414-2
<b>Servicios al cliente</b>		
- Medidas para la salud y seguridad de los clientes	48	416-1
- Gestión de quejas de los clientes	49	418-1
<b>Información fiscal</b>		
- Resultados e impuestos por criterio de caja pagados por país	50	201-1
- Subvenciones públicas recibidas	50	201-4



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON6261980

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 24 de febrero de 2020 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las cuentas anuales y el informe de gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019. Las cuentas anuales vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, cuyo número de página del Papel Oficial del Estado corresponde a los que van entre el 0N6261816 y 0N6261917 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N6261918 a 0N6261978 del Papel Oficial del Estado.

D. José Ramón Álvarez Rendueles

D. Ignacio Ereño Iribarren

D. Matías Rodríguez Inciarte

D. Ignacio Peralta Gracia

D. Manuel Pizarro Moreno

D<sup>a</sup> Mónica Paramés García-Astigarraga



KPMG Asesores, S.L.  
Pº de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera de Sanitas S.A. de Seguros del ejercicio 2019**

Al Consejo de Administración de Sanitas S.A. de Seguros:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Sanitas S.A. de Seguros (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2019 adjunto de Sanitas S.A. de Seguros.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Tabla de contenidos Ley 11/2018" incluida en el Informe de Gestión adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Tabla de contenidos Ley 11/2018" que figura en el citado Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

## **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado correspondiente al ejercicio 2019.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "Introducción - materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados con relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

## **Conclusión**

---

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Sanitas S.A. de Seguros correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Tabla de contenidos Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión.

## **Uso y distribución**

---

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

9 de marzo de 2020