



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274182

Anexo I  
Página 1 de 61

## 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 [GRI102-46]; [GRI102-47]

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 Sanitas S.A. de Seguros. La Entidad, junto con otras entidades que operan bajo la marca Sanitas, actualiza periódicamente su estudio de materialidad, y analiza los temas relevantes, tanto para los grupos de interés internos como externos, 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, hábitos de vida saludable y bienestar emocional; seguridad de la información y políticas anticorrupción. En 2020 y dadas las circunstancias excepcionales de pandemia, la gestión e impacto de la crisis sanitaria también se consideran asuntos materiales. Adicionalmente y de acuerdo con la Ley 11/2018 se especifican también aquellos indicadores que no son materiales para la Compañía.

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.

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 con 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.ª



ON9274183

Anexo I  
Página 2 de 61

## 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 18 millones de clientes en el seguro de salud, 15 millones en su provisión médica (centros médicos, dentales y hospitales propios) y 22.100 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 marco estratégico de 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. El propósito de la Compañía es ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices. Su 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.<sup>a</sup>



ON9274184

Anexo I  
Página 3 de 61

## 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 como para 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, manteniéndose independiente a la crisis económica generada por el COVID 19. 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 ofreciendo acuerdos con centros de la más alta calidad y apoyándose en su multicanalidad, afianzándola y diversificándola con nuevas vías de venta, como el acuerdo



CLASE 8.ª



0N9274185

Anexo I  
Página 4 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

alcanzado este 2020 con Banco Sabadell para la comercialización de productos de salud durante los próximos cinco años.

- Innovación. La transformación digital actúa como palanca de revolución del sector y por tanto como eje de diferenciación, siendo Sanitas la primera aseguradora de salud española, en sacar al mercado un seguro de salud digital. Asimismo, La Compañía continuamente busca maneras de poner a disposición de sus clientes herramientas digitales que facilitan las gestiones del día a día y, por tanto, mejoren su experiencia. Con el lanzamiento de BluaU en octubre de 2020, se pone a disposición de los clientes una nueva gama de complementos digitales que suponen un paso más en la medicina digital y consolidan a la Compañía como líder en innovación y tecnología en el seguro de salud.
- 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 [GRI102-15]

El marco de gestión de riesgos de la Compañía recoge las expectativas del Consejo con 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.

- 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.ª



0N9274186

Anexo I  
Página 5 de 61

## 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 supervisa por 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, y Órgano responsable de Cumplimiento Penal promueve 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 a su vez en tres pilares fundamentales:

- 37 Políticas corporativas, que establecen los principios fundamentales de gestión en áreas clave de riesgo y los límites asociados al apetito de riesgo en dichas áreas y en base a las cuales la Compañía desarrolla sus operaciones.
- 259 Procesos de gestión y manuales, 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 Actuarial y la función de Auditoría.



CLASE 8.ª



0N9274187

Anexo I  
Página 6 de 61

## 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 BWISE de GRC (gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) da apoyo a la gestión de riesgos y contribuye a dar cohesión a los tres pilares arriba indicados, haciendo aún más sólido el marco de gestión, y permitiendo evidenciarlo. En este sentido, continuando con el programa de concienciación en materia de gestión de riesgos iniciado en 2019, se han realizado numerosas formaciones y actividades de concienciación, promoviendo el rol de la primera línea de defensa en materia de gestión de riesgos.

### 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 actualmente vinculados a la gestión de los impactos socioeconómicos y político-regulatorios que la pandemia del COVID-19 está generando, a la digitalización y sus desafíos de seguridad de la información, y a potenciales cambios de comportamiento del mercado (nuevos competidores con modelos disruptivos de negocio).

La actual situación provocada por el COVID-19 aumenta la incertidumbre sobre potenciales impactos negativos sobre el negocio (altas, bajas, copagos, morosidad, etc.). Adicionalmente, existe un incremento del nivel de regulación que se debe tener en cuenta a la hora de entender su significación sobre los intereses de la Compañía.

Para un mejor control de este riesgo, el momento en el que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente la situación de pandemia por la difusión y contagio del coronavirus, Sanitas estableció el Comité de Gestión de Crisis presidido por su Consejero Delegado. Desde entonces, este Comité ha estado reuniéndose periódicamente para valorar la evolución de la situación y establecer los planes de acción necesarios para gestionarla.

En este marco, Sanitas realiza un seguimiento diario de la evolución de la pandemia que se reporta al Comité de Crisis en alerta reforzada, con el fin de robustecer y mejorar los planes de contingencia procedentes de los aprendizajes de la gestión del COVID 19 en la primera mitad del año.

Por este motivo, Sanitas ha incluido diversas palancas de gestión para mitigar los efectos de la difícil situación que se deriva de la pandemia, y para proteger y cuidar adecuadamente a los asegurados, a nuestros empleados, y a la sociedad en general.

La revisión continua de las variables ha permitido y está permitiendo articular de manera muy ágil medidas que han ayudado a minimizar los posibles impactos ante desviaciones. Adicionalmente, la calidad del negocio de Sanitas se encuentra en unos niveles adecuados de rentabilidad, con una gestión conveniente de captación y retención de asegurados, una apropiada gestión del gasto médico.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274188

Anexo I  
Página 7 de 61

## 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 avanza de forma continua 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. Es consciente que este proceso conlleva nuevos retos y amenazas como son los ciberataques, para hacer frente a ello se han puesto en marcha las medidas expuestas en este apartado.

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.

En este sentido, la Compañía fortalece de forma continua 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, y garantiza así la confidencialidad y seguridad de los datos.

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.





0N9274189

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 8 de 61

## 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	El riesgo asociado al envejecimiento de la población implica que el porcentaje de población de la tercera edad siga aumentando y por tanto podría tener consecuencias en el negocio. Esto implica un cambio en el perfil de los clientes, pudiendo derivar en un riesgo y a su vez una oportunidad o impulso para el negocio. Este envejecimiento de la población podría derivar en un aumento de los niveles de cronicidad como se verá más adelante
Aumento de los niveles de enfermedades crónicas	Riesgo de que las personas vivan más tiempo con enfermedades como el cáncer, Alzheimer, etc. Este riesgo va asociado al envejecimiento de la población y al igual que pasa con el anterior riesgo podría ser utilizado como una palanca de negocio dado que implicaría un aumento significativo de los clientes/pacientes, aunque por otro lado llevaría asociado un empeoramiento en la autonomía de estos.
Cambio Climático	Riesgo relacionado con el cambio climático y el impacto de este en la salud de los clientes, en la gestión de inmuebles y de las inversiones. La Compañía ha comenzado a analizar el impacto que este riesgo tendría en cada uno de los negocios y a impulsar planes de acción para hacer frente a los riesgos derivados del cambio climático. Desde el punto de vista asistencial, podría suponer un aumento de la cartera de clientes, pero a su vez un aumento también en el número de patologías que presentan los pacientes, tanto a raíz de las nuevas enfermedades generadas por el cambio climático, como por el aumento en la incidencia de patologías ya conocidas.





CLASE 8.<sup>a</sup>



ON9274190

Anexo I  
Página 9 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

### 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:

- 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 [GRI103-2]

La Compañía cuenta con un conjunto de políticas corporativas, como complemento a las normas de buen gobierno y del Código de Conducta, 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.



CLASE 8.ª



0N9274191

Anexo I  
Página 10 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

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 ven reflejadas en el establecimiento de planes de acción cuyo cumplimiento es adecuadamente monitorizado. 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



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274192

Anexo I  
Página 11 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

24. Gestión de Inmuebles
25. Cumplimiento Normativo
26. Reporte regulatorio y divulgación de información
27. Remuneración
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
37. Riesgos Tecnológicos

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.





CLASE 8.ª



0N9274193

Anexo I  
Página 12 de 61

## 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>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.
<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.ª



0N9274194

Anexo I  
Página 13 de 61

## 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 2020.

#### 4.1. ASUNTOS AMBIENTALES

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]

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 de recursos naturales en el plan de gastos de capital.
- 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.
- 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.



0N9274195

CLASE 8.<sup>a</sup>  
CORREO ESPAÑA

Anexo I  
Página 14 de 61

## 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 referencia a los sistemas de gestión ambiental en 2020 se mantuvo 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 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.

En 2020, a consecuencia de la crisis sanitaria la Compañía lanzó un plan de retorno seguro a la oficina central. Una de las medidas incorporadas en relación a ese plan de retorno fue un programa de movilidad sostenible. Los empleados de Ribera del Loira tienen a su disposición un servicio gratuito de bicis eléctricas, un servicio subvencionado de motos eléctricas y también se reforzó el servicio de autobús lanzadera existente. El objetivo del plan es que los empleados minimicen el uso de vehículo propio y contribuir a la reducción de emisiones en las ciudades con el consecuente beneficio para nuestra salud.

Con referencia a temas de biodiversidad [GRI 304-3], [GRI 304-3], 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, la contaminación o la contaminación lumínica. 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.



**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 303-5 (2018)]:

Consumos (m <sup>3</sup> )	2020
Agua	14.966

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.

El descenso significativo de consumo de agua es debido al cierre de las oficinas durante el estado de alarma en el primer semestre del 2020.

**III. USO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y MEDIDAS TOMADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA**

En cuanto al consumo de energía, durante 2020, el 100 % del consumo eléctrico de Sanitas Seguros fue de origen renovable. Adicionalmente Sanitas Seguros generó 37 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	31.12.2020	31.12.2019
Electricidad (MWh)	4.590	5.196
Gas natural (m <sup>3</sup> )	1.008	1.065

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.



ON9274197

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 16 de 61**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 2020 muestran un descenso drástico con las emisiones registradas en 2019 como consecuencia, por un lado, de la reducción en el número de viajes debido a la situación de pandemia excepcional 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 y renovación del sistema de climatización en la sede. 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.

Emisiones Ton CO <sub>2</sub> eq *	2020	2019
Alcance 1	296	332
Alcance 2	0	0
Alcance 3	258	766
	<u>554</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 [GRI 306-3 (2020)]**

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.

Producción de Residuos (Kg)	2020
Residuos biosanitarios	11
Fluorescentes	191
Cartón	15.231
Papel confidencial	4.478
Envases	3.460
Aparatos eléctricos	11.327
Residuos urbanos	73.106



0N9274198

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 17 de 61

## 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.

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:

- 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.
- Plan de movilidad sostenible en sede.

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.

En 2020 se destinaron 135,521 € a mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones, renovar los sistemas de climatización por otros más eficientes, y a la adecuación de las instalaciones para un plan de movilidad sostenible al incluir más puntos de recarga para vehículos eléctricos y bicis.

#### - Adaptación

Los planes de prevención y evacuación de la Compañía están adaptados para hacer frente a eventos de climatología extrema.

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 con un límite agregado anual de 9 millones de euros para el conjunto de las sociedades incluidas en la póliza.





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274199

Anexo I  
Página 18 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

### 4.2. 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.

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

A continuación, se muestran los indicadores de distribución y composición de la plantilla. La variación entre el número de empleados a fin de año fiscal y el número de empleados como promedio anual no es significativa, por lo que indicadores se refieren a fin de año fiscal.

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

En Sanitas Seguros el 62 % de la plantilla de la Compañía está compuesto por mujeres

Distribución de la plantilla por género en Sanitas S.A. de Seguros	2020	%
Mujeres	664	62
Hombres	403	38
Número de empleados total	1.067	100



ON9274200

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 19 de 61**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 edad [GRI 102-8]; [GRI 405-1]**

Distribución de la plantilla por edad en Sanitas S.A. de Seguros	2020	%
menor de 30	42	4
entre 30 y 50	745	70
mayor de 50	280	26
Total	1.067	100

**Distribución de empleados por clasificación profesional [GRI 405-1]**

Distribución de la plantilla por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros	2020	%
Colectivo 1	232	22
Colectivo 2	437	41
Colectivo 3	290	27
Colectivo 4	58	5
Colectivo 5	50	5
Total	1.067	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 puestos 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.



0N9274201

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 20 de 61**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**

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato de trabajo en Sanitas S.A. de Seguros	2020	%
Contratos indefinidos	1.057	99
Contratos temporales	10	1
Contratos para la formación y aprendizaje	0	0
Contratos en prácticas	0	0
Total	1.067	100

**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y género [GRI 102-8]**

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	396	3	4	0
Mujeres	606	52	5	1
Número de empleados total	1.002	55	9	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	41	0	1	0
entre 30 y 50	687	49	8	1
mayor de 50	274	6	0	0
Total	1.002	55	9	1





0N9274202

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 21 de 61**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 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	201	26	5	0
Colectivo 2	413	20	3	1
Colectivo 3	282	8	0	0
Colectivo 4	56	1	1	0
Colectivo 5	50	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.002</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>1</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 puestos 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 nacionalidad**

Un 4% de la plantilla de Sanitas Seguros, un total de 47 empleados tiene nacionalidad distinta a la española. La plantilla muestra gran diversidad de nacionalidades, hasta un total de 22 nacionalidades distintas. El 100 % de la plantilla está ubicada en España.



0N9274203

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 22 de 61**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. DISTRIBUCIÓN DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL.**

Durante 2020 se produjeron un total de 32 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	31.12.2020	%
Hombre	17	53
Mujer	15	47
Total	32	100

Distribución del número de despidos por edad en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2020	%
menor de 30	1	3
entre 30 y 50	26	81
mayor de 50	5	16
Total	32	100

Distribución del número de despidos por categoría profesional en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2020	%
Colectivo 1	4	13
Colectivo 2	19	59
Colectivo 3	7	22
Colectivo 4	2	6
Colectivo 5	0	0
Total	32	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 puestos 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.



ON9274204

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 23 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

### 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:

La 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 (€)	31.12.2020	31.12.2019
Hombre	51.871	50.407
Mujer	39.226	38.365

Retribución salarial media por edad en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2020	31.12.2019
menor de 30	34.088	30.871
entre 30 y 50	43.196	42.114
mayor de 50	47.617	47.255

Retribución salarial media por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2020	31.12.2019
Colectivo 1	31.871	31.569
Colectivo 2	35.285	34.096
Colectivo 3	49.285	48.642
Colectivo 4	68.726	66.563
Colectivo 5	118.476	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 y alta dirección (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos 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.



0N9274205

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 24 de 61**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

**Retribución salarial media por clasificación profesional [GRI 405-2]**

<b>Retribución salarial media por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros (*) (**) (€)</b>	<b>Hombre vs Mujeres (%)</b>
Colectivo 1	15,40
Colectivo 2	13,30
Colectivo 3	5,40
Colectivo 4	8,2
Colectivo 5	7,70

(\*) 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.

(\*\*) 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 y alta dirección (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos 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 existe 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.





0N9274206

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 25 de 61

## 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 [GRI 405-2]

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*	31.12.2020	31.12.2019
Hombre	216.977	207.523
Mujer	164.927	160.826

\* Los directivos incluidos corresponden al colectivo 5 de clasificación interna de personal

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.

### III. 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.
- Seguro de vida y accidentes: equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento por accidente.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274207

Anexo I  
Página 26 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

- 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 curso 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 exención 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 y por eso implantó el programa de promoción de hábitos saludables, 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 fomentar hábitos de vida saludable entre los empleados. En 2020, cerca del 90 % de los empleados estaban inscritos en el programa Sanitas Smile. Debido a la imposibilidad de realizar actividades presenciales durante la pandemia, el programa Smile pasó a ser 100% digital y amplió los contenidos de apoyo emocional. Durante 2020 se ofrecieron una sesión semanal de Nutrición y Psicología y tres clases de actividad física en directo al día.



0N9274208

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 27 de 61

## 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. 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 a través de empleo directo:

<b>Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Seguros</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>%</b>
Hombre	10	43
Mujer	13	57
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Además, la Compañía tiene un compromiso con la creación indirecta de puestos de trabajo con discapacidad a través de los centros especiales de empleo. En 2020, se han llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 170.441,20 euros.



CLASE 8.ª



0N9274209

Anexo I  
Página 28 de 61

## 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. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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 familiares, 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 las 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 en sede, 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.<sup>a</sup>



0N9274210

Anexo I  
Página 29 de 61

## 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.

Adicionalmente, durante la declaración del estado de alarma, la totalidad de la plantilla pasó a situación de teletrabajo y de trabajo flexible. La Compañía proporcionó a los trabajadores, el equipo necesario para desarrollar su trabajo (ordenador, ratón, etc.). El retorno a la oficina tras el confinamiento se hizo con las máximas medidas de seguridad como se exponen en el apartado siguiente y acorde a la normativa.

La selección de personas que retornaron a la oficina durante 2020 se hizo considerando las situaciones especiales, por ejemplo, personas de riesgo o personas sensibles, por alguna condición o enfermedad determinada o aquellas personas en situaciones especiales (empleados que viven con personas de riesgo o personas a cargo) y siempre bajo la supervisión del equipo de PRL y servicio médico de la Compañía.

El retorno a la oficina también conllevó la implantación de un nuevo enfoque "The Blue Way" enfocado en mejorar la forma de trabajar que se centra en 5 pilares:

- "La flexibilidad que nos va": Apuesta por modelo flexible de trabajo
- "Donde queramos": Permite elegir puesto y oficina para trabajar
- "Trabajar mejor": Pone a disposición del empleado diferentes herramientas que permitan optimizar su trabajo.
- "La Agenda": incluye charlas y sesiones para aumentar conocimiento
- "Movilidad Sostenible": Ofrece soluciones de movilidad al lugar de trabajo de una forma sostenible, responsable y segura.



0N9274211

CLASE 8.<sup>a</sup>

Anexo I  
Página 30 de 61

## 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. 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 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.



ON9274212

CLASE 8.<sup>a</sup>Anexo I  
Página 31 de 61

## 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 continuación, se detallan los índices más relevantes relacionados con la seguridad y salud: en 2020: [GRI 403-9 (2018)]; [GRI 403-10 (2018)]

Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Seguros a 31.12.2020	Hombre	Mujer	Total
Número de accidentes totales	1	4	5
Número de accidentes con baja	0	2	2
Índice de gravedad % (*)	NA	0,02	0,02
Índice de frecuencia % (**)	NA	0	0

(\*) 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.

En 2020 no se declaró ninguna enfermedad profesional

### Medidas especiales COVID-19 [GRI 403-2]; [GRI 403-3]

El retorno a la oficina tras el confinamiento se hizo con las máximas medidas de seguridad para proteger la salud de los empleados, muestra de ello es la obtención de la certificación de AENOR "protocolo frente a COVID-19". Entre las medidas destacadas llevadas a cabo se incluye:

- Nuevos espacios diseñados con foco en la seguridad de las personas. Entre otras medidas se incluye: adaptación del mobiliario para garantizar la distancia mínima, se instalaron dispositivos y sensores que eviten la necesidad de utilizar pulsadores y de barreras y pantallas de protección.
- Intensificación de los protocolos de limpieza, en el que se incluyó formación específica al personal de limpieza y seguridad.
- Cambios en los sistemas de climatización, se tomaron diversas medidas todas ellas orientadas a minimizar la influencia de la climatización como factor de transmisión del virus.
- Señalética para recordar sobre las medidas de higiene, distancia de seguridad y circuitos seguros en el edificio.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274213

Anexo I  
Página 32 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Protección de la salud de los empleados: Las personas que se incorporaron se les realizó un test de antígenos previo, con posterioridad se les realizó test de seguimiento. Se instalaron termómetros de infrarrojos que miden la temperatura de los trabajadores su entrada en el edificio y se proporcionó un kit de seguridad (mascarilla, guantes y gel hidroalcohólico).

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

El número total de horas de absentismo constatado en 2020 fue de 29.966 horas, calculado como el número de días de baja por incapacidad temporal o accidente de trabajo frente a los días totales trabajados por la plantilla y multiplicado por las horas totales trabajadas al año.

## **VII. RELACIONES LABORALES [GRI 102-43]; [GRI 102-41]; [GRI 403-4 (2018)]**

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 2020. Este convenio fue acordado, aprobado y publicado en 2017, (BOE 1 de junio de 2017).





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274214

Anexo I  
Página 33 de 61

## 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 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 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

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 2020 fue 90\*; siete puntos por encima del año anterior.

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



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274215

Anexo I  
Página 34 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

### 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.

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 2020, 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.

### VIII. 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 2020, como cada año, se lanzó el plan de formación adaptado a cada área del negocio con el objetivo de que los empleados puedan desempeñar con éxito su trabajo y tengan las herramientas que necesitan. Debido a la situación de pandemia se desarrolló un nuevo plan, "Plan Seguimos", centrado en trabajar habilidades y conocimientos adaptados a la nueva situación. Incluye, por ejemplo, las herramientas de Office365 y formaciones específicas en resiliencia. Además, se adaptó todo el contenido formativo existente a modalidad Online/Aula Virtual.



## 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 otro lado, se lanzó la plataforma de aprendizaje “Goodhabit”, a todos los empleados de la Compañía, una herramienta que ofrece un amplio abanico de formación online que va desde competencias digitales hasta habilidades personales o bienestar.

También se lanzó el programa de liderazgo “Impacta”, dirigido a una selección de empleados de alto potencial. El programa les facilita las herramientas y recursos para que puedan crecer y ser más eficaces en sus roles actuales.

El balance de proyectos formativos en 2020 es el siguiente:

Nº horas de formación por categoría profesional de Sanitas S.A. de Seguros	Total
Colectivo 1	3915
Colectivo 2	10168
Colectivo 3	7761
Colectivo 4	1347
Colectivo 5	1041
<b>Total</b>	<b>24.232</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 puestos 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 103-2]; [GRI 102-15]; [GRI 102-16]

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.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON9274217

Anexo I  
Página 36 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

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.

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.

### 5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS [GRI 406-1]; [GRI 102-17]

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 procedan.

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 2020 el Comité de Conducta ha recibido diez denuncias relativas a Sanitas Seguros, ninguna de ellas relativa a la violación de los Derechos Humanos.





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274218

Anexo I  
Página 37 de 61

## 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]; [GRI 102-16]; [GRI 102-17]

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. Sanitas Seguros ha ajustado sus políticas y procedimientos para asegurar que establece los mecanismos que prohíben cualquier forma de delito económico conforme a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional.

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, Sanitas Seguros pone 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 del modelo de cumplimiento normativo se ha impulsado la cultura de riesgos y durante el año se ha proporcionado la formación y la concienciación a los empleados.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274219

Anexo I  
Página 38 de 61

## 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 Sanitas Seguros de acuerdo con los requisitos de la plantilla estándar de evaluación de riesgo. La alta dirección 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 Y 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 2020 ha sido de 1.074.542 euros. El detalle de esas actividades junto con otras de contribución la comunidad se muestra en el punto siguiente.

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

El desarrollo sostenible es un pilar estratégico de Sanitas Seguros. La gestión de sostenibilidad de la Compañía tiene como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Sanitas Seguros trabaja en ayudar a mejorar la sociedad a través de una Agenda de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que responda a los retos de la sociedad actual y que refleje los valores de la Compañía.

### 7.1. IMPACTO DE LA SOCIEDAD SOBRE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

#### 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 2020 la plantilla se mantuvo estable con un 99% de los empleados con contrato indefinido tal y como se muestra en el capítulo anterior.

Además, durante la crisis sanitaria se cuidó especialmente el puesto de los empleados incluso llegando a disminuir el número de despidos con respecto a periodos anteriores.



CLASE 8.ª

ANEXO I



0N9274220

Anexo I  
Página 39 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

### Desarrollo profesional:

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:

- Portal para Médicos. En 2020 se inauguró el nuevo Portal de Profesionales mediante el cual los médicos del Cuadro Médico de Sanitas pueden realizar sus consultas digitales de una manera mucho más sencilla e integrada. Además de visualizar su agenda, pueden encontrar las principales operaciones administrativas que acompañan a dicha consulta, como la prescripción de pruebas diagnósticas o recetas farmacológicas y la consulta del historial clínico de sus pacientes. Su implantación se está realizando de forma secuencial esperando llegar a todos los profesionales a finales del 2021 y convertirse así en el principal vehículo de su comunicación con la Compañía.
- 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 SA de Hospitales 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. En 2020 debido a las condiciones de emergencia sanitaria, no se llevó a cabo. No obstante, normalmente, 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.



CLASE 8.<sup>a</sup>

8.03



0N9274221

Anexo I  
Página 40 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Durante 2020 la Compañía realizó una donación superior al millón de euros a la iniciativa promovida por Unespa para crear un fondo de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios que se han visto afectados por el coronavirus.

Además de esta donación incluida entre otras en el apartado anterior, Sanitas Seguros realizó en 2020 una inversión en la comunidad, en especie o a través de sus proyectos de responsabilidad social corporativa, por un valor de 166.193 euros.

Dentro de los proyectos principales enfocados a la comunidad se pueden 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 2020 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.
- 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. Durante el 2020 y debido al confinamiento y cierre presencial de los colegios, el programa pasó a ser digital permitiendo la participación de los colegios adscritos.
- Ampliación de la modalidad inclusiva en la competición, gracias a la celebración de competiciones inclusivas hasta en nueve disciplinas distintas durante los Campeonatos en Edad Escolar del Consejo Superior de Deportes. Por motivos de la pandemia únicamente se celebraron dos: la 3ª edición del campeonato de natación y la 1ª edición de baloncesto en silla de ruedas. En esos dos campeonatos participaron 120 deportistas con y sin discapacidad.
- Sensibilización y difusión a través de diversas acciones y a través de redes sociales





0N9274222

CLASE 8.<sup>a</sup>

Anexo I  
Página 41 de 61

## 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) Premio MIR** que reconoce al mejor residente en su último año de especialidad. En 2020 se presentó la XXIV edición de este premio que incluyó una dotación económica para el ganador y los dos accésits. Además de entregar estos tres tradicionales premios a los Médicos Internos Residentes que más han destacado durante su formación, este año se hizo un reconocimiento a los sanitarios por su excelente e imprescindible labor durante la pandemia. En total se reconoció a seis instituciones que engloban a todas las profesiones de la salud (médicos, científicos, físicos, químicos, biólogos, fisioterapeutas y psicólogos)

- **Healthy Cities.** Iniciativa gratuita que contribuye a la creación de entornos saludables en las ciudades, algo fundamental para cuidar de la salud de las personas. Mediante este programa Sanitas Seguros involucra a diferentes compañías, empleados, instituciones públicas, ONGs, asociaciones y fundaciones para alcanzar dos metas comunes relacionadas entre sí:
  - Promover la salud de las personas a través de un reto de actividad física (caminar 10.000 pasos al día).
  - Proteger la salud del planeta mediante una donación destinada a una ciudad española que se utilizará para regenerar un entorno urbano.
- La quinta edición del programa invitó a 40 empresas, que representan a más de 160.000 empleados, a participar en 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 y la Fundación Española del Corazón.

En el caso concreto de 2020 se llegó a un acuerdo para realizar una donación al Bosque Metropolitano de Madrid.

- **Blog muysaludable.sanitas.es** El blog recoge consejos de salud que te ayudan a tener una vida más sana avalados por los profesionales médicos de Sanitas. Durante 2020 se creó una sección específica Covid-19 con información fidedigna y consejos de salud y bienestar físico y mental específicos.



CLASE 8.ª



0N9274223

Anexo I  
Página 42 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

### 7.2. Diálogo Social con las Comunidades 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 2020, el NPS Global de clientes fue 66,1 (0,7 puntos por encima del resultado 2019).
- 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 diálogo 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.



CLASE 8.ª



0N9274224

Anexo I  
Página 43 de 61

## 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 portal de profesionales indicado en apartado anterior, el programa Star al día o los encuentros médicos regionales que organiza Sanitas Seguros, ofrecen la oportunidad de dialogo.
- Adicionalmente, la Compañía realiza y refuerza sus canales de dialogo gracias a un equipo de personal sanitario de Sanitas Seguros que 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 se 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. Durante 2020 nos adherimos al acuerdo de la patronal del seguro Unespa para crear un fondo de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios que luchan contra el coronavirus.
- Forética: 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.<sup>a</sup>



0N9274225

Anexo I  
Página 44 de 61

## 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 de conocimiento, de la investigación y de 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.
- Global Compact y Red Española del Pacto Mundial. Organismo creado por la ONU que promueve la responsabilidad social de las empresas y se concreta en diez principios, basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción. Sanitas pertenece a la Red Española del Pacto Mundial desde 2007.
- Madrid Futuro: Iniciativa del Ayuntamiento de Madrid surgida en 2020 cuyo objetivo es contribuir desde la sociedad civil a la recuperación de la ciudad de Madrid tras la crisis de COVID-19.

La aportación total a las asociaciones y foros mencionados alcanza un total de 203.118,75 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 de contribuir a la solución de los retos a los que se enfrenta la sociedad se enmarcan actuaciones como:

- o Healthy Cities, mencionado anteriormente cuyo objetivo es promocionar 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.

### V. ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO [GRI 102-13]

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.





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274226

Anexo I  
Página 45 de 61

## 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 patrocinio deportivo de Sanitas tiene una doble vertiente:

- a) Deporte Profesional. Por un lado, se apuesta por el deporte profesional al que se aplica el conocimiento médico en el área del deporte de élite. Sanitas es Proveedor Médico Oficial de:
- Real Madrid: Tanto del equipo de Fútbol masculino como femenino y el equipo de Baloncesto.
  - Selección Española de Fútbol: Selección Absoluta Masculina y Femenina y de la Sub 21.
  - Comité Olímpico Español.
  - Comité Paralímpico Español.

Además, Sanitas Seguros patrocina directamente a varios deportistas olímpicos y paralímpicos de diferentes disciplinas: Carolina Marín, Saúl Craviotto, Sergio Llull, Pedro Delgado, Chema Martínez, Sara Andrés, Juanjo Méndez y Carlos Soria.

- 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. Durante el 2020 la Compañía patrocinó una carrera virtual con alcance nacional: Sanitas Marca Running Series.
- 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 Sociosanitarios de Europa Press o el curso ejecutivo de gestión sanitaria con el Instituto Atlántico de Gobierno.



CLASE 8.ª



0N9274227

Anexo I  
Página 46 de 61

## 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 103-2]; [GRI 102-15]

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 la matriz de Sanitas, Bupa. Este compromiso 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 102-9]; [GRI 308-2]; [GRI407-1]; [GRI408-1]; [GRI409-1]

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 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.
- Proveedores inhabilitados por incumplimiento de contrato.
- Proveedores con incidencias en facturación por aplicación incorrecta de tarifas.



CLASE 8.ª



0N9274228

Anexo I  
Página 47 de 61

## 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 en estudio/Investigación por sospecha de fraude.

En este sentido, en 2020, el 98,24% de los proveedores con los que ha mantenido transacciones estaban ubicados en España, representando el 98,14% del volumen total de transacciones.

En 2020 se realizaron transacciones por valor de 100 millones de euros, de las que solamente 2 millones, procedentes a 49 proveedores, corresponden a empresas cuya sede social se encuentra en un país distinto a España. Adicionalmente, ninguno de los 49 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.
  - 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.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274229

Anexo I  
Página 48 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- 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 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. Se adoptan 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.

A lo largo del ejercicio 2020, se ha llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 170.441,20 euros.





0N9274230

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 49 de 61**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

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 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

En relación a estos criterios, durante el ejercicio 2020 se han llevado a cabo las siguientes transacciones con proveedores que están certificados en ISO 9001, 14001 y 27001.

<b>Número de proveedores certificados en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2020</b>	<b>Proveedores Certificados</b>	<b>% Proveedores Certificados</b>
ISO 9001: Gestión de Calidad	154	14,87
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	89	8,55
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	28	2,72

<b>Volumen de transacciones certificadas en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2020</b>	<b>Volumen Certificados</b>	<b>% Volumen Certificados</b>
ISO 9001: Gestión de Calidad	33.824.503	33,72
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	46.744.457	46,61
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	12.479.326	12,44

En 2020 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



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274231

Anexo I  
Página 50 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

### 7.4. CONSUMIDORES [GRI 102-43]

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.
  - 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 servicios.
- c) 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 2020 Sanitas Seguros realizó nueve talleres presenciales y 109 talleres online con más de 9.000 asistentes en total. La temática de los talleres es diversa relacionada con salud, bienestar emocional, nutrición, consejos de cómo actuar ante el COVID.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274232

Anexo I  
Página 51 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

### Medidas excepcionales COVID para los asegurados:

La pandemia del coronavirus ha exigido una rápida actuación de todos los entes sociales. Desde el principio de la crisis, la prioridad de Sanitas fue proteger la salud de sus clientes y asegurar la continuación del servicio. Algunas de las medidas especiales que se llevaron a cabo son:

- Asegurar la atención sanitaria de todos los asegurados de Sanitas Seguros. La Compañía colaboró así con las medidas para controlar la propagación del coronavirus en España establecidas por las autoridades sanitarias, al asumir la atención a posibles pacientes infectados a pesar de la cláusula de exclusión de pandemia que contiene las pólizas.
- Garantizar la seguridad de los clientes y la continuidad en sus tratamientos. En ello tuvieron un papel determinante las herramientas digitales aplicadas al ámbito de la salud con las que ya contaba la Compañía, especialmente, el servicio de videoconsultas, tanto la videoconsulta con especialistas como el servicio 24h, que se extendió a todos los asegurados. La videoconsulta también contribuyó a evitar desplazamientos de los clientes minimizando así su riesgo de exposición al virus. En 2020 se realizaron más de 600.000 videoconsultas multiplicando por 15 el volumen de años anteriores.

Junto con las videoconsultas se implementó un sistema de triajes telefónicos a clientes a través de nuestro servicio Sanitas 24 horas. Por otra parte, también se realizó, durante las semanas de confinamiento estricto, acompañamiento a través de llamadas telefónicas a aquellos clientes mayores de 65 años.

- Test serológicos: Durante el segundo semestre del año se ofreció de forma gratuita a una selección de clientes y empresas la posibilidad de hacerse el test serológico con alcance de más de 60.000 clientes.
- Test de antígenos: Se ofrece sin necesidad de prescripción médica a todos los clientes con producto con cobertura de pruebas diagnósticas el servicio de test antígenos de COVID-19. Tras el test se ofrece una cita por videoconsulta o teléfono con un médico de medicina general o pediatra para interpretar el resultado e indicar los pasos a seguir hasta su completa recuperación en caso de ser positivo. Este servicio comenzó en octubre y continuará durante el primer trimestre de 2021, con posibilidad de ampliarse si fuera necesario.



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274233

Anexo I  
Página 52 de 61

## SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Extensión del conocimiento sobre el COVID-19, trasladando a asegurados, a través del newsletter *Sanitas va contigo*, a otros organismos sanitarios y a la población general, información exacta y actualizada, a través de canales como la web corporativa, web muysaludable, redes sociales y atención telefónica.

### **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:**

Durante el ejercicio 2020, 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 el ejercicio 2020 ascendieron a 563, todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio 2020 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros en un 37,3%, favorable para el reclamante en un 44%, parcialmente favorable para el reclamante en un 3,6% y un 15,1 % sin resultado determinado.

El plazo medio de resolución ascendió a 9 días naturales. Las reclamaciones y quejas recibidos resultaron en un total de 318 sugerencias y acciones de mejora implantadas.





0N9274234

CLASE 8.<sup>a</sup>

Anexo I  
Página 53 de 61

## 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 2020 ascienden a un beneficio neto impuestos de 165 millones de euros. Respecto a la contribución económica y social, durante el ejercicio 2020 la Sociedad ha satisfecho 66 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.



0N9274235

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 54 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura		2	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera		2	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización		2	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		3,4	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado		1	GRI 102-54
Principio de materialidad		1	GRI 102-46 GRI 102-47
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		4-13	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Información general detallada</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad		13-17	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		14	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		15,17	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución		14	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		17	GRI 103-2
<b>Contaminación</b>			



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274236

Anexo I  
Página 55 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica		14	GRI 103-2
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos		16	GRI 103-2 GRI 306-3 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		14	GRI 103-2
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales		15	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		14	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía		15	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética		16	GRI 103-2 GRI 302-4
Uso de energías renovables		16	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce		16,17	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3





ON9274237

CLASE 8.ª

CORREOS

Anexo I  
Página 56 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático		13,17	GRI 103-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin		17	GRI 305-5
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		14	GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		14	GRI 304-2
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		4-12,18	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional		18- 19	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		18, 20,21	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional		22	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor		23	GRI 405-2 GRI 103-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad		24	GRI 405-2 GRI 103-2





CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274238

Anexo I  
Página 57 de 61

## 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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo		25	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral		28	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad		27	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo		28-29	GRI 103-2
Número de horas de absentismo		31	GRI 103-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores		27-29	GRI 103-2
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		29-31	GRI 103-2 GRI 403-2 (2018) GRI 403-3 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo		30	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos		33	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país		32	GRI 102-41



ON9274239

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 58 de 61**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo		32	GRI 403-4 (2018)
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación		34	GRI 103-2 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional		35	GRI 404-1
<b>Accesibilidad universal</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		27	GRI 103-2
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres		27,28	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo		27,28	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		27	GRI 103-2
<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		35	GRI 102-15 GRI 103-2
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		35,36	GRI 102-16 GRI 102-17



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N9274240

Anexo I  
Página 59 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		36	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil		33,35	GRI 103-2
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		37	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		37-38	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		37	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Las acciones de asociación o patrocinio		44-45	GRI 102-13
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a		4-12	GRI 102-15 GRI 103-2





CLASE 8.ª



0N9274241

Anexo I  
Página 60 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
las actividades del grupo			
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local		38-39	GRI 103-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		39-41	GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos		50-51	GRI 103-43
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		38-39	GRI 103-2 GRI 201-1
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales		46-50	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		46-50	GRI 102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas		46-50	GRI 102-9, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores		50-52	GRI 103-2





0N9274242

CLASE 8.ª

Anexo I  
Página 61 de 61

**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			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas		53	GRI 103-2
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país		53	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados		53	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas		53	GRI 201-4



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6262476

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 22 de febrero de 2021 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020. 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 0N9274002 y 0N9274103 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N9274174 a 0N9274242 del Papel Oficial del Estado. El administrador José Ramón Álvarez Rendueles firma cada uno de estos documentos en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es 0N6262476.

D. José Ramón Álvarez Rendueles



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6262477

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 22 de febrero de 2021 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020. 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 0N9274002 y 0N9274103 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N9274174 a 0N9274242 del Papel Oficial del Estado. El administrador Matías Rodríguez Inciarte firma cada uno de estos documentos en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es 0N6262477.

D. Matías Rodríguez Inciarte




CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6262478

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 22 de febrero de 2021 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020. 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 0N9274002 y 0N9274103 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N9274174 a 0N9274242 del Papel Oficial del Estado. El administrador Manuel Pizarro Moreno firma cada uno de estos documentos en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es 0N6262478.



D. Manuel Pizarro Moreno





CLASE 8.ª



0N6262479

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 22 de febrero de 2021 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020. 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 0N9274002 y 0N9274103 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N9274174 a 0N9274242 del Papel Oficial del Estado. La administradora Nathalie-Sophie Picquot firma cada uno de estos documentos en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es 0N6262479.

D<sup>a</sup> Nathalie-Sophie Picquot



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N6262480


Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 22 de febrero de 2021 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020. 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 0N9274002 y 0N9274103 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N9274174 a 0N9274242 del Papel Oficial del Estado. Los administradores Mónica Paramés García-Astigarraga, Javier Ibáñez Matia, Pilar Villaescusa González e Ignacio Peralta Gracia firman cada uno de estos documentos en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es 0N6262480.



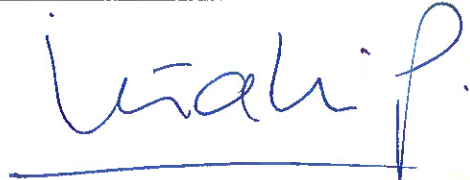
D<sup>a</sup> Mónica Paramés García-Astigarraga



D. Javier Ibáñez Matia



D<sup>a</sup> Pilar Villaescusa González



D. Ignacio Peralta Gracia



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 2020**

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 2020, de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2020 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 el apartado "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 el apartado "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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) 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 verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "Introducción", 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 2020.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 2020, 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 el apartado “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

10 de marzo de 2021