



CLASE 8.^a



0N2217882

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS
INFORME DE GESTIÓN
31 de diciembre de 2018

Las primas devengadas en el año 2018 ascendieron a 1.349 millones de euros. El volumen de primas imputadas netas de reaseguro fue de 1.313 millones de euros con un porcentaje de incremento del 4,45% sobre el ejercicio anterior.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones netas a los asegurados, que ascendieron a 962 millones de euros. Éstas aumentaron un 4.22%, lo que representó un ratio de siniestralidad neta en el ejercicio del 73,26%.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 186 millones de euros, lo que representa un 14,16% sobre las primas imputadas netas de reaseguro. El importe referente a otros gastos técnicos ascendió asimismo a 7,1 millones de euros.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 138.844 miles de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 187,8 millones de euros y un resultado no técnico negativo de 4,2 millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades asciende a 44,8 millones de euros.

A nivel mundial, 2018 se ha caracterizado por una cierta desaceleración de la actividad económica, si bien con un incremento de la heterogeneidad por áreas geográficas. En el área euro durante el año se prolongó el menor dinamismo de la actividad mostrado en el primer trimestre. El debilitamiento del comercio mundial ha conducido a una disminución de la contribución de la demanda exterior neta si bien el mantenimiento de las condiciones financieras favorables y la mejora del sector patrimonial han contribuido al incremento de la demanda interna.

En particular, la economía española ha prolongado durante 2018 la senda expansiva iniciada desde finales del 2013, especialmente en los primeros trimestres del año, mostrando en los últimos trimestres un cierto grado de desaceleración en línea con lo acontecido en el entorno internacional. El patrón de crecimiento se mantiene equilibrado, con aportaciones positivas al avance del PIB tanto de la demanda nacional como de la demanda externa neta, siendo la demanda nacional el principal motor del crecimiento. Otro rasgo a destacar de la economía española es la prolongación del proceso de desapalancamiento del sector privado, que ha reducido su deuda en más de 60 puntos de PIB desde el máximo alcanzado a mediados de 2010 hasta principios de 2018.



0N2217883

CLASE 8.^a

En lo que respecta al mercado de trabajo, se prolonga la senda de recuperación iniciada en 2013, creándose empleo en los últimos tres años a un ritmo anual próximo al 3%, situándose la tasa de paro por debajo del 17%. Todo ello ha tenido lugar en un entorno caracterizado por la estabilidad de precios, con una variación del IPC en el entorno del 1.4%.

No obstante, las perspectivas a medio plazo siguen mostrando diversos riesgos que deben ser tenidos en consideración. En el plano externo se espera un menor crecimiento del PIB para 2019 en la zona euro, con un escenario de tipos de interés crecientes a lo largo de los próximos años y de ascenso del precio de las materias primas, lo cual podría lastrar el crecimiento. Además, las proyecciones de exportaciones se han revisado a la baja en línea con las perspectivas económicas de los principales socios comerciales.

En el plano interno, se prevén tasas de crecimiento algo más moderadas debido a la merma en la renta disponible de los hogares fruto del repunte del precio de las materias primas y a la peor perspectiva de comportamiento de las exportaciones.

El mercado de seguros de salud privado ha experimentado un fuerte crecimiento del volumen de primas del 5% así como del volumen de asegurados, registrando un crecimiento del 5.3%, muy superior al registro del año pasado que alcanzó un 3.7% en el último trimestre del año.

Las operaciones de concentración del sector hospitalario se han seguido produciendo a lo largo del presente ejercicio, lo que produce una modificación constante en las relaciones y pesos entre las aseguradoras y los grupos hospitalarios. El margen técnico de la industria sigue mostrando una cierta tendencia al alza desde el año 2013, momento en el que se alcanzó el nivel más bajo.

Los ingresos por primas emitidas de Sanitas han crecido respecto al año anterior un 4.45%, gracias a un crecimiento sostenido en el volumen de asegurados respecto al año anterior. La actividad comercial se ha mantenido en niveles muy similares al 2017, con niveles de bajas estables respecto al anterior ejercicio.

Sanitas ha seguido apostando fuertemente por el desarrollo de la multicanalidad en la venta, con canales tanto internos como externos. 2018 ha sido el año de consolidación de nuestros socios comerciales más relevantes como son el BBVA y Santalucía, con una evolución comercial extremadamente positiva. Además, el acceso a los productos de Santa Lucía nos ha permitido potenciar de una manera muy relevante nuestro ramo de decesos, diversificando así ligeramente nuestra oferta de productos.

Fieles a nuestro plan estratégico de clientes desarrollado hace 2 años hemos seguido implantando mejoras en nuestros procesos con la única idea de alcanzar la excelencia en el servicio al cliente. Además, hemos seguido profundizando en la medición de la satisfacción de nuestros clientes en cada una de las interacciones que tenemos con ellos, lo que nos permite identificar de primera mano las áreas de mejora y desarrollar planes de acción muy



CLASE 8.^a



ON2217884

específicos. Con todo ello, hemos vuelto a mejorar nuestro ratio de bajas respecto al último año, lo que supone encadenar 4 años seguidos de reducción de la tasa de abandono.

En 2018 Sanitas ha continuado situándose como líder indiscutible de la transformación del sector. Nuestro producto digital Blua, el primer producto completamente digital del mercado ha rediseñado completamente la forma de entender y relacionarse con el seguro de salud, alcanzando en 2018 unas tasas de penetración muy significativas en nuestra cartera de clientes. Este año hemos incorporado nuevas especialidades, planes de salud digitales y personalizados como nutrición y entrenador personal, y diversas nuevas funcionalidades. En la actualidad, más de 320.000 clientes hacen uso de la videoconsulta con la mayoría de las especialidades médicas.

Hemos mantenido una fuerte inversión en marketing durante todo el año, pero especialmente en los últimos meses, cuando los nuevos clientes han podido acceder a nuestro producto Blua solo por darse de alta en Sanitas.

Sanitas continúa liderando la revolución digital en el mundo de la salud, no sólo con el lanzamiento de Blua, sino con el constante desarrollo de nuevas aplicaciones de salud, el rediseño de las ya existentes, el desarrollo de contenidos, etc. siendo cada vez más los centros médicos en los que nuestros clientes pueden realizar su cita on-line o acceder a sus datos médicos.

En el terreno de la siniestralidad, los gastos asociados a las prestaciones se han mantenido estables a largo de este año gracias a la estable política de suscripción de riesgos y a una constante monitorización de la actividad asistencial, ofreciendo a nuestros asegurados el acceso a los mejores profesionales sin descuidar la eficiencia operativa.

Sanitas ha seguido apostando por mantener los mejores estándares de calidad en toda nuestra red de hospitales y centros médicos, así como en alcanzar los máximos niveles de atención y de servicio en todos nuestros centros de atención al cliente.

Durante el 2018, Sanitas se hizo con el control de la aseguradora de salud Sahná-Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros, cuyo accionista era la Hermandad Nacional de Arquitectos Superiores y Químicos (HNA), y que contaba con 34.000 clientes. Con esta adquisición, los asegurados continúan teniendo acceso a sus servicios tal y como los tenían contratados.

A lo largo de este año se han ampliado las coberturas de los asegurados de Sanitas con la firma de un acuerdo con la prestigiosa Clínica Universidad de Navarra que, a principios de 2018, abrió las puertas de su nuevo centro en Madrid. Gracias a la contratación de un complemento, los asegurados de Sanitas tienen acceso a las instalaciones y a los profesionales de las clínicas de Navarra y de Madrid.



CLASE 8.ª



ON2217885

Cabe destacar también la buena salud de los acuerdos de distribución con BBVA y Santalucía. En este sentido, a inicios de año, Santalucía y Sanitas reforzaron su colaboración en salud, que ya contaba con un acuerdo anterior firmado en julio de 2015. Santalucía Vida y Pensiones ahora comercializa distintas modalidades del seguro de salud de Sanitas. Sanitas Más Salud, Sanitas Más Salud Plus, Sanitas Profesionales y Sanitas Profesionales Plus son los seguros que ambas compañías ofrecen de manera conjunta.

Con respecto a la provisión propia, destaca la ampliación de la oferta de reproducción asistida con la compra de Ginemed por parte de Sanitas Hospitales. Ginemed cuenta con una red de 6 centros de reproducción altamente especializados –con laboratorio y quirófano propios- y 12 centros de proximidad en España y Portugal, en la que trabajan más de 200 profesionales asistenciales. Esta alianza ha incluido la toma de un paquete accionario mayoritario por parte de Sanitas en el capital de Ginemed.

Estos 18 centros de Ginemed se han incorporado a la red propia de Sanitas Hospitales. Esta red está compuesta por cuatro hospitales y por la red nacional de centros médicos Milenium. Además, cuenta con la certificación de calidad de la Joint Commission International. Además, y de acuerdo con los resultados del Monitor de Reputación Sanitaria 2018, los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y La Moraleja se encuentran en el Top 10 de los mejores centros de España, mientras que el Hospital Sanitas CIMA se mantiene dentro del Top 20.

Un año más, Sanitas continúa siendo una de las mejores empresas para trabajar en España, según el ranking Merco Talento 2018. La compañía ocupa la posición 19, con lo que escala tres posiciones con respecto a la anterior edición, y entra dentro del ranking de las 20 primeras empresas del país en cuanto a atracción y retención del talento. Además, Sanitas destaca como la compañía mejor valorada por sus propios trabajadores y aparece como la primera empresa del sector salud en la clasificación de este año. Cabe destacar también que Sanitas fue reconocida por este monitor hace unos meses como una de las 100 empresas más atractivas para trabajar, según los estudiantes universitarios, en la primera edición del ranking Merco Talento Universitario 2017.

Por último, Sanitas ha continuado en 2018 apostando por la lucha contra el sedentarismo y por la promoción de hábitos de vida saludable desde el entorno laboral. En este ejercicio desde el programa se planteó un reto que consistía en la realización de 10.000 pasos diarios, tal y como recomienda la Organización Mundial de la Salud. Los resultados no pueden ser más satisfactorios, entre los empleados de las 42 empresas participantes se han recorrido más de 384.000 kms. En todas sus ediciones, Healthy Cities ha contribuido con una serie de donaciones con la intención de crear entornos saludables como legado para la sociedad. En 2018 se han realizado dos donaciones: la primera tiene el objetivo de generar entornos urbanos saludables, a través de la colaboración con la Fundación Española del Corazón (FEC), y la segunda consiste en la regeneración de una zona incendiada en la Sierra de Gredos con la donación de más de 500 árboles a través de la asociación Bosques Sostenibles.



CLASE 8.ª



0N2217886

Respecto al uso de instrumentos financieros, la Sociedad mantiene en su cartera de inversiones activos financieros de renta fija a corto y medio plazo de alta calidad crediticia, Fondos de Inversión en Activos del Mercado Monetario (Fondos de alta liquidez) y un elevado volumen de depósitos bancarios a corto plazo, con lo que su valor no se ve afectado significativamente por variaciones en los tipos de interés o en la penalización por riesgo de crédito de los mismos. Estas inversiones y depósitos son contratados con diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia.

Durante el ejercicio 2018 se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y mejora del negocio.

Sanitas no ha efectuado en 2018 negocios con acciones propias.

Sanitas ha apostado por la formación y el desarrollo vinculados a la estrategia global de la Sociedad y necesidades específicas de cada área de negocio.

En un entorno de transformación continua donde la agilidad es clave para lograr nuestros objetivos y estar más cerca del cliente, hemos lanzado "Disruptive", un programa en el que el talento es el verdadero protagonista.

El programa tiene como objetivo materializar el talento de la Sociedad dando a los altos potenciales la labor de liderar la innovación disruptiva en Sanitas para cambiar el mundo de la salud. Aunque está dirigido a empleados de alto potencial, impacta directamente en nuestro negocio, empleados, start-ups y cultura de Sanitas. Además de encontrar proyectos interesantes de negocio, aprender a trabajar con cultura de start-up y que las start-ups aprendan a trabajar con una empresa grande como la nuestra, son algunos de los beneficios que aporta.

En línea con las palancas de nuestra cultura digital se ha lanzado la "Agile Academy" con el objetivo de que los empleados puedan conocer la metodología de trabajo, cuantas "tribus" hay en Sanitas y diferenciar entre "chapters" y "squads" entre otros aspectos. El aprendizaje y cultura digital se traslada a los empleados a través de esta academia además de otros canales digitales de la Sociedad.

En selección hemos desarrollado e implementado "Talentia", una herramienta que garantiza el foco en el cliente (potenciales candidatos) a través de una búsqueda adaptada a los recursos y medios de cada perfil profesional y una selección de calidad que garantiza la diversidad e incorporación del mejor talento en la organización. Todo ello con una estrategia interna adaptada a las necesidades de cada unidad de negocio y funciones corporativas.

Además, estamos trabajando activamente en desarrollar una propuesta de marca - empleador para Sanitas. Esto significa concretar y acordar los valores / temas que impactan en nuestros candidatos y empleados, y que generan valor frente a la competencia. A través de este proyecto, logramos tomar conciencia de las razones que otros tienen para querer trabajar con nosotros y conocer nuestras ventajas competitivas como empresa empleadora para tomar decisiones adecuadas.



CLASE 8.^a



ON2217887

También hemos puesto en marcha una nueva encuesta de “People Pulse” con el objetivo de escuchar las opiniones de nuestros empleados y que nos cuenten como es su experiencia trabajando en Sanitas para construir una Sanitas mejor. Como siempre, se han compartido las conclusiones con el objetivo de utilizar las ideas clave para realizar los cambios necesarios y construir entre todos planes de acción. En Sanitas escuchamos a nuestros clientes y, también, a nuestros empleados.

Tenemos un firme compromiso con mejorar el bienestar de la Sociedad. Por eso y, gracias a la inquietud de nuestros empleados, hemos creado un nuevo programa de voluntariado basado en tres iniciativas: Tú Sumas, Tú Participas, Tú Cuentas.

a) Tú Sumas, que agrupa 2 acciones:

- Tú Dispones: programa de micro-donaciones dentro del proyecto de voluntariado corporativo.
- Tú Propones: Todos los empleados pueden proponer ONGs o asociaciones a las que les gustaría que se destinasen estas donaciones.

b) Tú Participas, un voluntariado más activo y con mayor dedicación de tiempo en el que se puede colaborar con nuestras residencias de mayores y realizar actividades con ellos. Con la colaboración de Sanitas con Cruz Roja, también se puede participar en un voluntariado digital, que permite la colaboración desde cualquier localización realizando tareas de apoyo escolar, asesoramiento legal, mantenimiento de BBDD, diseño páginas web, acompañamiento...

c) Tú Cuentas, foro en el que todos los empleados pueden contar y compartir sus experiencias en materia de voluntariado e ideas para futuras colaboraciones.

Con fecha 4 de marzo de 2019, los Consejos de Administración de Sanitas, S.A. de Seguros y de Sahna-e Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros han redactado, aprobado y suscrito un proyecto de fusión por absorción de Sahna-e Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros (Sociedad Absorbida) por parte de su actual accionista único, Sanitas Sociedad Anónima de Seguros, (Sociedad Absorbente) con extinción por disolución sin liquidación de la Sociedad Absorbida y transmisión en bloque de todo su patrimonio a la Sociedad Absorbente, adquiriendo ésta por sucesión universal los derechos y obligaciones de la Sociedad Absorbida.

Según recoge el proyecto de fusión, el acuerdo de fusión quedará condicionado a la aprobación del mismo en la Junta General de Accionistas de ambas Sociedades y a la autorización administrativa pertinente por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



CLASE 8.ª



ON2217888

La información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores se presenta a continuación (en miles de euros), de acuerdo con la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales:

A 31 de diciembre de 2018:

	<u>Días</u>
Periodo medio de pago a proveedores	32
Ratio de las operaciones pagadas	32
Ratio de las operaciones pendientes de pago	40
	<u>Miles de euros</u>
Total pagos realizados	235.109
Total pagos pendientes	10.423

A 31 de diciembre de 2017:

	<u>Días</u>
Periodo medio de pago a proveedores	33
Ratio de las operaciones pagadas	33
Ratio de las operaciones pendientes de pago	35
	<u>Miles de euros</u>
Total pagos realizados	217.100
Total pagos pendientes	8.222

En cumplimiento con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre 2018, por el que se modifica el Código de Comercio y el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, los Administradores de la Sociedad han elaborado el Anexo I que acompaña al presente Informe de Gestión donde se refleja el Estado de Información no financiera correspondiente a Sanitas, así como un detalle pormenorizado del Marco de Gestión de Riesgos.



CLASE 8.^a



0N221.7889

Anexo I
Página 1 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

1.- INTRODUCCIÓN

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

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. El Informe Anual se realiza no solo sobre la actividad no-financiera de Sanitas Seguros si no de todas las unidades de negocio de Sanitas en España.

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

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

La información que se refleja en este Anexo tiene como alcance la sociedad de Sanitas Seguros con sede y operación en España. No obstante en determinados indicadores en los que no ha sido posible desagregar la información se incluye a otras sociedad de Sanitas. Aquellos indicadores en los que el alcance se amplía, se ha especificado de forma concreta.



CLASE 8.^a



0N2217890

Anexo I
Página 2 de 57

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 S.A. de Seguros forma parte del grupo británico Bupa en España desde 1989. Bupa es una compañía internacional líder en salud, que sirve a más de 16,5 millones de clientes en el seguro de salud, 10,6 millones en la provisión médica y 33.100 en las 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.

Nuestro Marco Estratégico

El modelo de negocio se centra, al igual que Bupa, en proporcionar servicios de seguros principalmente de asistencia sanitaria y dental.

En Sanitas Seguros, desarrollamos nuestra actividad siguiendo el mismo marco estratégico que Bupa. Su objetivo es seguir creciendo en un entorno caracterizado por el proceso de transformación digital manteniendo a nuestros asegurados en el centro de nuestras decisiones. A partir de nuestro propósito de ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices, el marco estratégico descansa sobre tres ejes básicos:

- a) **Nuestros Clientes.** Queremos inspirar confianza y que las personas nos elijan como la compañía de referencia en salud. La revolución digital nos obliga a elevar nuestros estándares en calidad, personalización, transparencia y rendición de cuentas.
- b) **Nuestros Equipos.** En Sanitas Seguros empleamos a más de 1.000 trabajadores y trabajamos con una amplia variedad de socios, colaboradores y proveedores. Queremos que la gente esté encantada de trabajar con nosotros y tratamos de ofrecerle las mejores condiciones para que tengan la oportunidad de influir positivamente en la salud de nuestros asegurados, en sus comunidades y en la sociedad en general.



0N2217891

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 3 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- c) **Los resultados.** Necesitamos generar unos resultados sólidos y sostenibles en el tiempo para asegurar el flujo de inversión que nos permita atender las demandas de salud de nuestros clientes presentes y futuros. Este objetivo debe ser compatible con un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad en que operamos. Queremos contribuir a la economía local y asumimos nuestras responsabilidades sociales y medioambientales.

El mercado asegurador de salud sigue creciendo tanto en número de asegurados como en primas. Este mercado se ha caracterizado tradicionalmente por su estabilidad. En este contexto, nuevos players están apareciendo en el sector (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, en Sanitas Seguros seguimos centrados en continuar nuestra trayectoria de crecimiento sostenido, enfocándonos en:

- a) Crecimiento orgánico. Reforzamos nuestra apuesta en la personalización de productos para acercarnos a las necesidades de nuestros clientes. Seguiremos explorando nichos de mercado, así como nuevos complementos para adaptar los seguros de salud a la realidad de cada individuo, colectivo o empresa. Esto lo haremos apoyados en nuestra multicanalidad y ofreciendo acuerdos con centros de la más alta calidad.
- b) Innovación. Transformación digital como palanca de revolución del sector y por tanto como eje de diferenciación, siendo la primera aseguradora de salud en sacar al mercado el primer seguro de salud digital. Nos marcamos como objetivo tener un 25 % de consultas digitales, llegar al 50 % de digitalización en las comunicaciones con los clientes y alcanzar el 75 % de valoración en las encuestas de satisfacción NPS. Esto únicamente ha marcado el inicio de un camino y de nuevas soluciones de salud a explorar para ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor calidad.
- c) Crecimiento inorgánico. La adquisición de Sahna-e Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros en octubre supone una muestra más de la apuesta de Sanitas por el ramo de salud, donde ocupa la segunda posición por cuota de mercado. De cara a futuro, seguiremos explorando opciones para llegar a más clientes para cuidar y guiar su salud.



CLASE 8.^a



0N2217892

Anexo I
Página 4 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

2.2 NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

Desde la unidad de negocio de Sanitas Seguros, nuestro modelo de negocio se centra en:

I. NUESTROS SERVICIOS

- Seguros: ofrecemos seguros personalizados de salud nacionales e internacionales que se adaptan a las necesidades económicas y asistenciales de cada cliente, tanto para particulares y autónomos, así como para pymes y grandes empresas.
- Provisión: coordinamos la provisión de los servicios asociados a los seguros de salud a través de un cuadro médico de más de 40.000 profesionales y más de 500 centros sanitarios (incluyendo los centros más prestigiosos).

II. NUESTROS PILARES

- Nuestro carácter de grupo sin accionistas nos permite concentrarnos en cumplir nuestro propósito de ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices.
- La solidez financiera. La robustez de nuestra base de capital, la rentabilidad y la capacidad para generar ingresos son el reflejo de nuestra firme disciplina financiera. La variedad de nuestros sistemas de financiación garantiza nuestra sostenibilidad a largo plazo.
- El buen gobierno. Operamos en mercados regulados con el objetivo de desarrollar las mejores prácticas de gobierno corporativo, con atención especial al control interno y a la gestión del riesgo.
- Confianza. Nuestro foco está en las necesidades de nuestros clientes, lo que nos exige ofrecerles una experiencia de servicio de alta calidad y excelentes resultados, con lo que lograr su confianza.



CLASE 8.ª



0N2217893

Anexo I
Página 5 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

2.3 POLÍTICAS Y DEBIDA DILIGENCIA EN SANITAS S.A. DE SEGUROS

En Sanitas Seguros estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. Por ello contamos con un set de 33 políticas corporativas, que establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización. Nuestras Políticas Corporativas son un importante reflejo de la forma en la que gestionamos nuestros principales riesgos, ya que en ellas explicamos la manera en que nos exponemos a los mismos y proporcionamos un enfoque consistente para gestionarlos.

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 Sanitas. Las necesidades de mejora identificadas durante el proceso para lograr la correcta implementación de cada una de las políticas se ve reflejada en el establecimiento de planes de acción. Su concepción y su contenido están basados en nuestro Marco de Gestión de Riesgos y el resultado es aprobado por los comités de gobierno correspondientes.



CLASE 8.ª



ON2217894

Anexo I
Página 6 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Gestión de la Continuidad del Negocio	Garantiza que Sanitas se anticipa, prepara, responde y gestiona adecuadamente a las potenciales consecuencias de una interrupción del negocio sobre nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra marca y nuestra reputación.
Conflictos de interés	Garantiza la transparencia y equidad en todos los acuerdos comerciales e identifica y gestiona proactivamente los potenciales conflictos de interés.
Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad	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.
Protección del Cliente	Establece las normas y principios para el trato de manera justa y equitativa a nuestros clientes y mantener una buena conducta de negocio. 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 manejo de reclamaciones.
Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros	Articula la política de tolerancia cero ante cualquier caso de fraude u otros delitos financieros. En el ámbito de esta política se ha aprobado una normativa sobre regalos y hospitalidades con el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas sus relaciones comerciales, prohibiendo cualquier forma de corrupción.
Seguridad y Salud	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.
Personas	Garantiza la protección de las personas y no discriminación debido a sus características individuales tales como edad, raza, sexo, religión/creencias, discapacidad, etc. 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.



CLASE 8.ª



0N2217895

Anexo I
Página 7 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Gestión de riesgos	Incluye, las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, 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.
Canal de denuncias	Mecanismo que permite la denuncia de forma anónima de cualquier incumplimiento, irregularidad o incluso comportamiento poco ético relacionado con las leyes, políticas, valores y principios éticos de nuestro grupo, 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).
Proveedores	Establece procesos efectivos de selección, contratación y gestión de proveedores, lo que permite gestionar y mitigar los riesgos asociados a los mismos.
Impuestos	Define con claridad las funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal y establece los principios fundamentales que deben aplicarse para proteger a Sanitas de consecuencias fiscales adversas.

Código de conducta

En 2016, Sanitas renovó su Código de Conducta con el fin de adaptarlo a los nuevos criterios de la directiva europea solvencia II. Entre sus novedades destaca el desarrollo de sus políticas relacionadas con fraude, delitos financieros, sobornos y corrupción, respeto al medioambiente, diversidad

El Código Conducta es de aplicación para todos los empleados de Sanitas y sirve de pauta de comportamiento para los proveedores. El 100 % de los empleados y proveedores se comprometen a su cumplimiento al empezar a trabajar con Sanitas.



CLASE 8.ª



0N2217896

Anexo I
Página 8 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Nuestro Código:

- Cuidamos de nuestros clientes
- Creamos lugares de trabajo seguros y saludables
- Preservamos la seguridad de nuestra información
- Seguimos altos estándares de profesionalidad
- Celebramos la diversidad
- Cumplimos con la legalidad
- Nos comprometemos con nuestros principios éticos
- Declaramos los conflictos de interés
- Somos Sanitas dentro y fuera
- Estamos preparados para cualquier situación
- Comprometidos con el planeta
- Canal de Denuncias

3. GESTIÓN DE RIESGOS

La puesta en marcha de la Directiva europea Solvencia II, que entró en vigor el 1 de enero de 2016, ha permitido a Sanitas Seguros desarrollar un modelo de gestión de riesgos más maduro y evolucionado que opera en todos los niveles de la organización.

En Sanitas contamos con una estructura organizativa que apoya un funcionamiento efectivo de su modelo de gobierno y que facilita y promueve el sistema de control interno. Asimismo el marco contempla las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continuada los riesgos estructurales y emergentes a los que estamos expuestos. El sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones.

El Marco de Gestión de Riesgos comprende los siguientes elementos:

- Apetito de Riesgo
- Marco de Delegación de Autoridad
- Marco de Políticas Corporativas



CLASE 8.ª



0N2217897

Anexo I
Página 9 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Gestión de Riesgos
- Cuantificación del Riesgo Operacional
- Gestión de incidentes y pérdidas
- Stress test & Escenarios
- Informe ORSA

3.1. APETITO DE RIESGO

La definición del apetito de riesgo es clave para la aplicación del modelo, ya que determina los parámetros o los límites entre los que se deben situar los riesgos de mayor relevancia para la gestión.

El apetito de riesgo determina, a alto nivel, los umbrales entre los que se deben encontrar los riesgos de mayor relevancia para la gestión, de manera que siempre se pueda controlar que el perfil de riesgo se encuentra dentro de los umbrales de riesgo definidos por el Consejo.

Las Directrices de apetito al riesgo transmiten a toda la empresa los límites máximos de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir para conseguir los objetivos de negocio. Estos límites ayudan a convertir las directrices en unas medidas concretas y precisas, que pueden utilizarse en la práctica para la gestión diaria del negocio.

3.2. MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS [GRI 102-14]; [GRI 102-15]

El Marco de Gestión de Riesgos garantiza que Sanitas a través de su Consejo de Administración y de su Comité de Riesgo, promueva la importancia de gestionar correctamente los riesgos y llevar a cabo los controles internos adecuados, asegurándose, que todo el personal es consciente de su función en el mismo. Asimismo, las actividades de control establecidas siguen, tal y como dicta la normativa, el requisito de ser proporcionales a los riesgos derivados de las actividades y procesos a controlar.

Por ello, cuenta con una estructura organizativa que apoya un funcionamiento efectivo del sistema de gobierno y que facilita y promueve el sistema de control interno. Asimismo, el marco contempla las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continuada los riesgos estructurales y emergentes a los que estamos expuestos.



CLASE 8.^a



0N2217898

Anexo I
Página 10 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Este sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones de Sanitas y tiene debidamente en cuenta a las personas que gestionan los riesgos en el día a día.

En Sanitas contamos, como parte de su diseño organizativo central, con un modelo de 3 líneas de defensa (LoD) para estructurar los cargos y las responsabilidades en la Compañía. El modelo promueve una cultura de transparencia y responsabilidad y está orientado a garantizar que todo el personal tiene claro cuáles son sus responsabilidades y obligaciones en relación con las actividades de gestión de riesgos, así como a reducir áreas potenciales de conflictos y promover maneras de trabajar efectivas y eficaces.



CLASE 8.ª



0N2217899

Anexo I
Página 11 de 57

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 Consejo es el último responsable del buen gobierno, del marco de riesgos y del establecimiento de políticas		
Flujo de información	<p>1ª Línea</p> <p>Negocios / Funciones</p> <p>Detección, Gestión y Notificación / Asesoría y Apoyo / Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detección, gestión y notificación - Identificar, evaluar, controlar y mitigar riesgos según los objetivos de Bupa; cumplir las políticas internas y las normas externas; identificar, escalar y aprender de los incidentes; notificar posiciones, vulnerabilidades e incidentes de riesgo. • Asesoría y apoyo - Asesorar sobre la aplicación de Políticas empresariales y normas externas; crear normas y asesorar sobre el diseño y verificación de los controles en apoyo del cumplimiento normativo. • Seguimiento - Seguir y verificar la efectividad de los controles y el cumplimiento de las políticas y normas externas.
	<p>2ª Línea</p> <p>Riesgos y Cumplimiento normativo / Gobernanza y Gobierno Clínico</p> <p>Asesoría y apoyo / Supervisión y Verificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y verificación - Supervisión y control independientes (incluidas pruebas y seguimiento) del gobierno y gestión de los riesgos de la 1ª línea; Formar una visión independiente de la calidad e idoneidad de las medidas de gestión de riesgos y del entorno de control interno. • Asesoría y apoyo - Establecer el Marco de Gestión de Riesgos (RMF) que rige este aspecto en la Compañía; dar orientación y apoyo a la 1ª línea sobre la aplicación del RMF; agregar los datos de riesgo para su análisis y notificación al Comité de Riesgos y al Consejo.
	<p>3ª Línea</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Garantías Independientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías Independientes – Analizar y valorar la idoneidad y efectividad del buen gobierno, gestión de riesgos y procesos de control interno en Sanitas, con respecto a sus metas y objetivos. Evaluar todos los procesos de Sanitas incluidos los de buen gobierno y gestión de riesgos.



CLASE 8.ª



0N2217900

Anexo I
Página 12 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Principales riesgos inherentes a Sanitas S.A. de Seguros [GRI 102-15]:

- a) Los riesgos de particular preocupación inmediata son la seguridad cibernética, los cambios regulatorios, el Brexit y los cambios estructurales y el riesgo de modelo de negocio.
- b) Los dos principales riesgos emergentes son la interrupción digital (es decir, el impacto que las nuevas tecnologías están teniendo en nuestros mercados), los relacionados con cuestiones medioambientales y los cambios demográficos, tanto por aparición de enfermedades crónicas como por el desarrollo de nuevos fármacos o pruebas relacionadas con la salud de las personas. La presencia de estos riesgos configura la estrategia, que en gran medida es una respuesta a estos riesgos.
- c) Los dos riesgos esenciales respaldados por capital en nuestros negocios son el riesgo de seguros y el riesgo operacional.

Los principales riesgos de operación se describen a continuación [GRI 102-15]:

I. TRATO A CLIENTES Y EMPLEADOS

En Sanitas evitamos perjudicar a sus clientes y empleados y trabajamos para garantizar que se pongan en marcha sistemas y procesos que eviten causarles daños. En cuanto a la seguridad, el enfoque adoptado es coherente con una cultura de “daños cero”.

En términos generales, en Sanitas pretendemos actuar de manera ética y contribuir de manera positiva a las sociedades y mercados en los que opera.

Entre otras categorías se analizan y revisan los riesgos relacionados con relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.



CLASE 8.ª



0N2217901

Anexo I
Página 13 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Riesgos Clínicos

Principio	Declaración
Sanitas busca proporcionar y financiar el mejor cuidado médico a sus clientes, en lo que es pionero, líder en la industria, eficaz y seguro.	Sanitas se compromete a asegurar que los cuidados y la atención recibida por los clientes se llevan a cabo por las entidades que cumplen con las regulaciones locales o con los requisitos de calidad de exigidos cuando no exista una regulación local aplicable.
	Sanitas tiene el compromiso de mantener a nuestros clientes seguros minimizando las tasas de daño evitable y convertirse en líderes de la industria.
	Sanitas asegurará que existe una gestión clínica efectiva en todos sus negocios.
	Sanitas está comprometido con que sus clientes gocen de una salud mejor, mejorando así el NPS.

Riesgo de Conducta

Principio	Declaración
Sanitas evita causar daños a sus clientes y garantizará que, en todas las unidades de negocio, se implementan los marcos pertinentes para ofrecer un trato justo a sus clientes que cumple con las expectativas de organismos reguladores, clientes y socios.	Sanitas se compromete a evitar daños o circunstancias injustas para nuestros clientes que sean consecuencia de nuestras acciones o comportamientos en busca de nuestro objetivo o propósitos empresariales.



CLASE 8.ª



0N2217902

Anexo I
Página 14 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Riesgo de Seguridad y Salud

Principio	Declaración
<p>Sanitas se compromete a proporcionar un liderazgo demostrable y sólido y supervisar la seguridad y salud y promocionar una cultura de “cero daños”.</p> <p>Sanitas se compromete a evitar incumplimientos regulatorios y jurídicos en cuanto a seguridad y salud, así como a minimizar sus riesgos de seguridad y salud en la mayor medida posible</p>	<p>Sanitas se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con todos los requisitos regulatorios y jurídicos relativos a seguridad y salud.• Implementar controles para la gestión de riesgos de seguridad que ponen en peligro vidas (por ejemplo, seguridad contra incendios) que una persona con la debida competencia considere adecuados.

II. GESTIÓN DE LA SOLIDEZ FINANCIERA

Se incluyen los riesgos relacionados con la gestión eficaz y la distribución del flujo de efectivo y del capital de Sanitas. A la hora de gestionar su solidez financiera, en Sanitas pretendemos conservar un capital de solvencia adecuado que permita que las estrategias empresariales sigan siendo válidas en el caso de diferentes escenarios de riesgo. Pretendemos, por tanto definir y mantener una barrera adecuada por encima de los requisitos regulatorios mínimos de capital e identificar los niveles en los que se requiere intervención.

III. SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Además de los aspectos que se han mencionado, con el objetivo de respaldar la sostenibilidad de su negocio, en Sanitas:

- Intentamos evitar de forma activa cualquier daño que se pueda ocasionar a su marca y reputación.
- Tratamos de limitar su exposición a empresas que no esperen obtener un rendimiento ajustado al riesgo que sea consistente con un negocio sostenible.



CLASE 8.ª



0N2217903

Anexo I
Página 15 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Pretendemos limitar el nivel del riesgo estratégico al que se expone y desarrollar una capacidad de recuperación ante riesgos estratégicos que surgen de manera externa. Este tipo de riesgos deriva de cambios políticos, gubernamentales, regulatorios, económicos y en el mercado que influyen de manera negativa en la consecución de la estrategia de Sanitas, así como de los cambios para los que no se reacciona con la suficiente rapidez.

IV. CONTROL INTERNO Y RIESGO OPERACIONAL

La exposición al riesgo operacional inherente surge en Sanitas al desarrollar su negocio. En Sanitas lo asumimos como una consecuencia de llevar a cabo su actividad empresarial y sus estrategias, la compañía tratará de gestionar, reducir y evitar este riesgo a fin de minimizar la exposición a los mismos.

Por consiguiente, Sanitas trata de:

- Mantener un marco de gobierno y sólidos procesos de control interno para identificar, gestionar, monitorizar y comunicar los riesgos operacionales. La aprobación de políticas de riesgo y la evaluación del cumplimiento con las mismas forman parte de esta medida.
- Asegurarse de la existencia de una capacidad organizativa adecuada para lograr el éxito de las estrategias de crecimiento y desarrollo de negocios.
- Entre otras categorías se analizan y revisan los riesgos relacionados con cuestiones medioambientales relacionadas con las operaciones de los distintos negocios y sociales, así como relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno, tales como fraude interno y externo, blanqueo de capitales, etc.

V. RIESGOS EMERGENTES [GRI 102-15]

Dentro del Marco de Riesgos se hace un seguimiento también de todos los potenciales riesgos emergentes. Sanitas define los riesgos emergentes como “un riesgo que podría clasificarse en una de las categorías de riesgo de nivel 1 (clientes, seguros, financiero, operativo, estratégico o clínico), que es completamente nuevo y que se percibe como un riesgo posiblemente muy significativo pero que aún no se puede comprender en su totalidad o no se puede tener en cuenta a la hora de fijar precios o establecer las condiciones de



ON2217904

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 16 de 57**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

los productos o de los procesos de gestión del capital o reservas.

En Sanitas hemos trabajado a lo largo del 2018 en el análisis y la gestión de los riesgos emergentes, con el fin de identificar las implicaciones significativas en nuestra estrategia y en nuestro 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. Hemos podido constatar que aquellos riesgos que están surgiendo como tendencias a largo plazo se están reflejando en la estrategia de la compañía.

Entre los principales riesgos emergentes están [GRI 102-11]; [GRI 201-2].

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



CLASE 8.^a



0N2217905

Anexo I
Página 17 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Cambio
Climático

Riesgo relacionado con el cambio climático y el impacto del mismo en la salud de nuestros clientes.

Lo que puede tener un impacto directo en los ratios de siniestralidad y el gasto medico en el caso de enfermedades cubiertas por la póliza.

VI. PROCESO DE REVISIÓN Y VALORACIÓN

La base del análisis de riesgos de Sanitas es el mapa de riesgos que refleja para cada uno de los departamentos los principales riesgos a los que está expuesto, y los controles que los mitigan.

A lo largo de 2018 se realizaron periódicamente los seguimientos del marco de riesgos y control interno, tal y como se indica en la Política de Gestión de Riesgos y se realizaron los respectivos informes con los que se informó al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración de la evolución del perfil de riesgo de la Entidad.

En cada uno de los seguimientos se revisó la evaluación de los riesgos, en la que valoramos el "impacto y la probabilidad", se realizó una evaluación aleatoria de la efectividad de los controles y consecuentemente se estableció la valoración del riesgo inherente y residual. En aquellos casos en los que los controles no resultaron efectivos se establecieron los planes de acción necesarios, con el fin de mitigarlos o reducir su exposición.

Por último se han identificado 316 riesgos en 2018 clasificados por tipología en los siguientes ámbitos: operacional, estratégico, clientes, seguros, financieros y clínicos.

4. DESEMPEÑO, INDICADORES Y RESULTADOS DE SANITAS SEGUROS EN 2018

4.1. ASUNTOS AMBIENTALES

El compromiso de Sanitas S.A de Seguros con la protección del medioambiente, alineado con el de Bupa, es firme y está ligado directamente con la actividad de nuestro negocio. Entendemos que proteger la salud de las personas implica también proteger el medio ambiente. Por ello nos centramos en mitigar en la mayor medida posible el impacto de nuestras actividades. Sanitas ha desarrollado una serie de políticas e iniciativas de prevención del impacto ambiental, en el que participa Sanitas Seguros, y que se explican a continuación



CLASE 8.ª



0N2217906

Anexo I
Página 18 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Sanitas Seguros ejerce su actividad en oficinas por lo que no causa ninguna afección ni impacto a la biodiversidad. [GRI 304-2] Asimismo, los principales consumos de materiales se centran en papel, consumos no materiales para su reporte [GRI 301-1]

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

En Sanitas Seguros, aplicamos las directrices trazadas en la política Responsabilidad Social Corporativa de Sanitas, en línea con la política de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Bupa. Esta política indica la dirección a seguir en materia medioambiental entre otras, está a disposición de todos los empleados, en la intranet de la Compañía, 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 como objetivos:

- Uso de Energía Renovable:
 - INDICADOR: Continuo crecimiento de la cantidad de energía renovable consumida mediante nuestra propia generación o la compra de electricidad verde.
 - RESULTADO 2018: Durante el año 2018, el 100 % del consumo eléctrico de Sanitas Seguros es de origen renovable. Adicionalmente Sanitas Seguros generó 57 MWh a través de los paneles fotovoltaicos instalados en su sede.
- Capex destinado a proyectos de sostenibilidad:
 - INDICADOR: Garantizar que para el periodo 2018-2020 se ha implantado un proceso para asegurar la inclusión de proyectos de eficiencia energética y de reducción del consumo recursos naturales en el plan de gastos de capital.
 - RESULTADO 2018: Aproximadamente 177.293€ han sido destinados a mejorar la eficiencia energética del edificio y renovar los sistemas de aire acondicionados por otros más eficientes.



CLASE 8.ª



0N2217907

Anexo I
Página 19 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Monitorización de nuestro impacto en el medioambiente:
 - INDICADOR:
 - Desarrollo y ejecución de un plan para gestionar el uso de recursos naturales y reducir las emisiones de carbono informando y realizando un seguimiento de estas emisiones.
 - Compromiso de cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en materia medioambiental en los lugares donde se opere.
 - 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 ambientales.
 - RESULTADO 2018:
 - Se mantiene la aplicación de los mecanismos internos de la Compañía cuya función es:
 - Controlar el impacto de la Compañía en el medioambiente
 - Reducir su consumo de energía
 - Monitorizar las emisiones directas e indirectas de CO2 y realizar un control de su contaminación atmosférica.
- Prevención y Control de la polución

Como parte de nuestra gestión medioambiental monitorizamos mensualmente la energía consumida a través de un software específico, lo que nos permite llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de nuestros consumos. En 2018, para reforzar esta labor, se ha incorporado una persona al equipo, con dedicación plena, para realizar el control y gestión de la energía.



CLASE 8.ª



ON2217908

Anexo I
Página 20 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

II. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

En línea con las directrices de la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) mantenemos las siguientes certificaciones:

- ISO 14001

Continuamos con el mantenimiento de ISO 14001: esta certificación nos mantiene con un proceso de mejora continua en materia de consumos y seguimientos de emisiones de CO₂. Realizamos un seguimiento de consumos y búsqueda de mejoras medioambientales dentro de dicho proceso.

- BREEAM

La sede corporativa de Sanitas en Madrid mantuvo en 2018 la certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) de sostenibilidad en la categoría de edificios en uso, con la calificación de excepcional. La certificación, conseguida por primera vez en 2016, implica la revisión de más de 190 puntos del edificio. En sus conclusiones, los inspectores destacaron la determinación de Sanitas frente a su objetivo de reducción de la huella de carbono, la implantación de elementos de control de temperatura y ventilación, la apuesta de utilización de aparatos sanitarios de bajo consumo, la iluminación LED y la aplicación extensiva de labores de mantenimiento preventivas.

III. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

En Sanitas Seguros continuamos trabajando para reducir su consumo de recursos en especial de agua y energía, e invirtiendo en sus instalaciones para mejorar la eficiencia en dichos consumos.

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

Consumos (m ³)	2018
Agua	12.876

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

**SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Fruto del compromiso medioambiental de Sanitas Seguros es la completa sustitución de las fuentes tradicionales de energía por otras de carácter renovable y la reducción de la huella de CO2 por empleado en España.

En el año 2018 el consumo de energía de Sanitas Seguros se situó tal y como aparece en las siguientes tablas. [GRI 302-1] [GRI 302-4]

<u>Consumos (MWh)</u>	<u>31.12.2017</u>	<u>31.12.2018</u>
Electricidad	5.587	5.338
Gas natural	1.093	1.106

IV. USO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y MEDIDAS TOMADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA [GRI 305-1]; [GRI 305-2]; [GRI 305-3]

Las emisiones de Sanitas Seguros en 2018 siguen en línea con las emisiones registradas en 2017, reflejando el hecho de que 100 % de la electricidad utilizada por la Compañía procede de fuentes renovables. Así como la introducción de equipos de máxima eficiencia, incluyendo iniciativas como la instalación de iluminación tipo LED en todas las oficinas de la unidad de negocio.

<u>Emisiones Ton CO₂eq*</u>	<u>2018</u>
Alcance 1	352
Alcance 2	0
Alcance 3	1.077
	<u>1.429</u>

Las emisiones de CO₂e 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. CAMBIO CLIMÁTICO. [GRI 305-1]; [GRI 305-2]; [GRI 305-3]; [GRI 305-5];

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

- Mitigación

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



0N2217910

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 22 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

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

- **Adaptación**

Nuestros planes de prevención y evacuación están adaptados para hacer frente a eventos de climatología extrema.

Realizamos estudios medioambientales a través de nuestro servicio de Data Salud, investigación en salud basada en el Big Data incluyendo Estudio sobre el impacto de la contaminación atmosférica.

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

I. POLÍTICAS SOCIALES Y LABORALES

Sanitas Seguros, como parte integrante del grupo de sociedades que forman Sanitas, tiene varias políticas relacionadas con asuntos sociales y laborales entre las que destacamos:

- **Política de Seguridad y Salud**

El objetivo de esta política es la protección de la salud y seguridad de los empleados de Sanitas Seguros así como de aquellos clientes, pacientes y demás personas que se encuentran o acuden a nuestros centros de trabajo. Esta protección se realiza identificando los riesgos que pueden afectar a su salud y seguridad, analizándolos y estableciendo aquellas medidas preventivas que se consideren necesarias para minimizar su impacto.

- **Política de People (personal)**

Esta política contiene los principios para la gestión de personas necesarios y coherentes con los valores de la organización, y dirigidos a garantizar el desarrollo, compromiso y bienestar de los empleados.



ON2217911

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 23 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Se pretende dotar a todos los empleados y directivos de Sanitas de las herramientas de formación, información, compensación y reconocimiento necesarias para lograr unos líderes y una cultura ágil que los conecte, todo ellos con el objetivo de obtener los mejores resultados y proporcionar experiencias satisfactorias a los clientes.

- Política de Remuneración

Esta Política, junto con la sección de remuneración de la Política de People, contiene los principios que en cuanto a remuneraciones se aplica en Sanitas Seguros. Afecta a determinadas personas, expresamente designadas, por su especial vinculación con la responsabilidad de dirección de la Compañía, el ejercicio de funciones de control y/o la gestión de las funciones clave.

Estas políticas están a disposición de todos los empleados, en nuestra intranet, y se comparten proactivamente desde el Departamento de RRHH con todos los departamentos implicados.

II. EMPLEO[GRI 103-3]; [GRI 102-15];

En Sanitas reunimos a un gran equipo de profesionales, es la base de nuestro futuro, y apostamos por la creación de empleo estable y de calidad. En 2018 se ha mantenido la plantilla de forma estable. Además la igualdad y la diversidad son parte esencial de nuestro propósito como Compañía, incluido en nuestro código de conducta. Nos aporta puntos de vista diferentes, nos enriquece como organización y en consecuencia nos dan la oportunidad de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y a la sociedad.

III. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO [GRI 102-8]; [GRI 405-1]

El 63 % de la plantilla de Sanitas Seguros está compuesto por mujeres.

Distribución de la plantilla por género en Sanitas S.A. de Seguros	2018	%
Mujeres	668	63 %
Hombres	387	37 %
Número de empleados total	1.055	100 %

El 100 % de la plantilla está ubicada en España.



SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS
Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

IV. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD

Distribución de la plantilla por edad en Sanitas S.A. de Seguros	2018	%
menor de 30	50	5 %
entre 30 y 50	738	70 %
mayor de 50	267	25 %
Total	1.055	100 %

V. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Distribución de la plantilla por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros	2018	%
Directivos	53	5 %
Mandos intermedios	159	15 %
Técnicos	600	57 %
Otros	243	23 %
Total	1.055	100 %

VI. 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	2018	%
Contratos Indefinidos	1.039	98 %
Contratos Temporales	16	2 %
Total	1.055	100 %



CLASE 8.^a



0N2217913

Anexo I
Página 25 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

La distribución por género, edad y categoría profesional es la que sigue:

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	381	1	5	0
Mujeres	656	1	11	0
Número de empleados total	1.037	2	16	0

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	9	0
entre 30 y 50	731	1	6	0
mayor de 50	265	1	1	0
Total	1.037	2	16	0

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
Directivos	53	0	0	0
Mandos intermedios	158	1	0	0
Técnicos	590	0	10	0
Otros	236	1	6	0
Total	1.037	2	16	0

VII. Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL.[GRI 401-1]

Durante 2018 se produjeron un total de 51 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		31.12.2018
Hombre		27
Mujer		24
Total		51



CLASE 8.ª



ON2217914

Anexo I
Página 26 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Distribución del número de despidos por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros	
	2018
Directivos	3
Mandos intermedios	10
Técnicos	17
Otros	21
Total	51

Distribución del número de despidos por edad en Sanitas S.A. de Seguros	
	2018
menor de 30	4
entre 30 y 50	35
mayor de 50	12
Total	51

- Rotación. [GRI 401-1]

La tasa de rotación voluntaria de la Compañía es un indicador que se analiza y utiliza para valorar la empresa como un buen lugar de trabajo. La tasa de rotación (la relación entre las bajas no deseadas y el número de empleados) se mantuvo en 2018 en niveles que reflejan un notable nivel de compromiso.

En 2018, la rotación voluntaria en Sanitas Seguros es la siguiente:

Indicador de rotación voluntaria en Sanitas S.A. de Seguros	
	31.12.2018
Tasa de rotación *(%)	0,38 %

()La tasa de rotación corresponde al número de bajas no deseadas con contrato indefinido frente a la plantilla con contrato indefinido*

**SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

VIII. REMUNERACIÓN Y BRECHA SALARIAL [GRI 102-38], [GRI 102-39], [GRI 405-2], [GRI 201-3]

Las condiciones de retribución salarial incluidas en el convenio colectivo que aplica a los trabajadores de Sanitas, mejoran las condiciones ya incluidas en la legislación con respecto a salario mínimo. La distribución de la media salarial por género, edad y categoría profesional es la que sigue:

Retribución salarial media por edad en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2017	31.12.2018
menor de 30	27.070	26.703
entre 30 y 50	38.071	39.263
mayor de 50	46.595	46.992

Retribución salarial media por género en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2017	31.12.2018
Hombre	48.399	48.995
Mujer	34.476	35.773

Retribución salarial media por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros (€)	31.12.2017	31.12.2018
Directivos	110.772	115.490
Mandos intermedios	55.455	55.320
Técnicos	33.785	34.745
Otros	28.552	29.193

- Beneficios Sociales [GRI 201-3]

Adicionalmente los empleados de Sanitas Seguros, como parte de su contrato con la compañía se benefician de las siguientes condiciones adicionales:

- Plan de Pensión: para todos los empleados de Sanitas Seguros con una antigüedad mínima de un año.
- Póliza de seguro médico: para el empleado, su cónyuge y sus hijos.



0N2217916

CLASE 8.^a

Anexo I
Página 28 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Ayudas en Comida: para todos los empleados que trabajan en jornada completa o partida.
- Seguro de Vida y Accidentes: equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento por accidente.
- Complemento por incapacidad temporal: prestación del 100 % de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.
- Póliza de Decesos: desde 2016 y como consecuencia del acuerdo de colaboración entre la aseguradora Santalucía y Sanitas S.A. de Seguros.

- **Retribución flexible**

Los empleados de Sanitas Seguros tienen la opción de acogerse al sistema de retribución flexible "Retriflex" de Sanitas. 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: el empleado puede realizar un master o curso y desde Sanitas abonamos la totalidad del importe, descontándose al empleado de su retribución en un plazo máximo de 12 meses. Se beneficia por un lado de la exención fiscal y por otro de las ventajas de dichas escuelas al pagarlo de una sola vez, en vez de hacer un pago fraccionado.

Más del 12 % de los empleados de Sanitas Seguros se han beneficiado durante el 2018 del este programa.

- **Programa de Promoción de la Salud: Sanitas Smile**

Los empleados de Sanitas Seguros tienen acceso a un programa ofrecido por la Compañía denominado Sanitas Smile. El objetivo del programa es promocionar hábitos de vida saludable entre los empleados desde el entorno laboral. La empresa ofrece a los empleados acceso a un conjunto de actividades e información, todas ellas subvencionadas en su totalidad o en parte por la compañía. Estas actividades están centradas en la promoción de la actividad



CLASE 8.^a



ON2217917

Anexo I
Página 29 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

física, la nutrición e hidratación, la salud emocional y el bienestar físico, además de la vida en familia. El programa se ofrece fuera del horario laboral y en diversas localidades; es totalmente voluntario, siendo el uso del programa opcional y sin registro de datos a título individual con el objetivo de fomentar la adhesión al programa de la forma más cómoda y relevante a cada individuo.

En 2018, un 81 % de los empleados de Sanitas Seguros estaban inscritos en el programa Smile.

- Remuneración según género [GRI 102-38], [GRI 102-39], [GRI 405-2], [GRI 201-3]

La igualdad salarial forma parte del convenio al que está suscrito Sanitas S.A. de Seguros y existe un Plan de Igualdad para velar para la equidad de trato de remuneración en todos los tramos de la plantilla.

Pese a este hecho y el número superior de mujeres a hombres en la compañía, cuando presentamos la remuneración media en cuatro niveles profesionales constatamos la existencia de desigualdad salarial al haber una mayor representación de hombres en puestos de mayor responsabilidad.

El propósito de la compañía es trabajar para impulsar la promoción de las mujeres a puestos de responsabilidad para poder ir reduciendo paulatinamente la desigual salarial. Este propósito se trabaja a través de la Comisión de Igualdad que sigue el Plan de Igualdad.

Relación entre salarios de hombres y mujeres (en %)	Mujer vs Hombre*
Directivos	9,1 %
Mandos intermedios	11,5 %
Técnicos	13,7 %
Otros	20,5 %

(*El cálculo se ha realizado considerando la media del salario de los hombres – la media del salario de las mujeres / media del salario de los hombres.



CLASE 8.ª



0N2217918

Anexo I
Página 30 de 57

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 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 es como sigue.

Remuneraciones totales promedio Consejeros y Directivos	31.12.2018
Hombre	204.345
Mujer	164.509

IX. IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

En Sanitas Seguros cumplimos con la legislación vigente y los derechos de los trabajadores en el ámbito laboral. El convenio al que se adhiere Sanitas Seguros, regula el horario laboral que es respetado rigurosamente. Además en Sanitas Seguros reconocemos 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, en Sanitas Seguros hemos implementado numerosas medidas que potencian el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar. Incluimos también medidas adicionales de teletrabajo como una nueva forma de desempeñar la actividad laboral que facilita una mejor conciliación de la vida personal.

X. DIVERSIDAD DE CAPACIDADES [GRI 405-1]

En Sanitas Seguros sabemos que la diversidad nos enriquece como organización y así queda reflejado en nuestro código de conducta. En cuanto a la diversidad de capacidades, en Sanitas Seguros cumplimos con la normativa sobre contratación de personas con discapacidad.

En primer lugar, a través de empleo directo:

Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2018	%
Hombre	7	1,8 %
Mujer	12	1,8 %
Total	19	1,8 %



SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

En segundo lugar, mediante la contratación indirecta, ya que disponemos de la autorización oficial de medidas excepcionales lo que nos permite contratar con Centros Especiales de Empleo.

En aquellos casos en que no podemos realizar la contratación directa, se prioriza la compra a centros especiales de empleo. A lo largo del ejercicio 2018, ha llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 254.065 euros. En su conjunto el empleo directo y la contratación a través de centros especiales de empleo, equivale a un ratio total de 2,9 % de los empleados con discapacidad sobre la plantilla.

XI. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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

En Sanitas Seguros la tasa de absentismo en 2018 fue del 1,74 %, frente al 2,04 % de 2017, calculado como el número de días de baja por incapacidad temporal o accidente de trabajo frente a los días totales trabajados por la plantilla.

- **Conciliación**

En Sanitas Seguros contamos con diferentes medidas concretas de conciliación de la vida profesional, personal y familiar, adicionales a las que legalmente se reconocen a todos los empleados y que figuran recogidas, algunas de ellas en el Plan de Igualdad y otras en distintas políticas internas de compañía o en acuerdos.

Entre estas se pueden 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, pudiendo salir a partir de 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.



CLASE 8.ª



0N2217920

Anexo I
Página 32 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Políticas de apoyo de la Compañía para facilitar tareas personales (lavado de coches, servicio de fisioterapia, gimnasio, portal de descuentos, servicio de apoyo para días laborables cuando no hay colegio “días sin cole”...).
- Sistema Retriflex que permite para pagar la guardería con ventajas fiscales.
- Horario adaptado durante el primer año de vida de los hijos.
- Dos días adicionales de libre disposición.
- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 30 de gestación.
 - a) Reserva de aparcamiento en sede central.
 - b) Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00).
 - c) Teletrabajo a demanda.
- Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
- Facilidades para movilidad geográfica en situaciones personales o familiares graves.

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

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

El sistema de seguridad y salud de Sanitas Seguros 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.

**SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS**

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Adicionalmente existe una política de seguridad y salud que tiene como ámbito de aplicación todas las compañías del grupo Bupa y así es aceptada por Sanitas Seguros como parte de su elenco de políticas y normativas internas. Esta política se superpone a los requerimientos legales de la legislación. Asociada a esta política 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 y aun cuando no forman parte de esta política, 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.

En 2018 se registraron los siguientes niveles de incidencias laborales.

Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Seguros a 31.12.2018	Hombre	Mujer	Total
Número de Accidentes totales	5	13	18
Número de Accidentes con baja	4	5	9
Índice de gravedad %	0,09	0,05	0,07
Índice de frecuencia %	6,65	4,89	5,54



0N2217922

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 34 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Los datos arriba indicados están calculados según las fórmulas adjuntas abajo:

- Índice de gravedad: $\text{Jornadas perdidas} * 1000 / \text{Horas trabajadas}$
- Índice de Frecuencia: $\text{Accidentes con baja} * 1.000.000 / \text{Horas trabajadas}$

Además en 2018 no se declaró ninguna enfermedad profesional.

Al margen de la regulación legal en materia de Prevención de Riesgos Laborales y del contenido de los convenios colectivos en esta materia, la preocupación de Sanitas Seguros por la seguridad y salud de sus empleados es máxima. A destacar dos elementos que lo avalan: por un lado la excelente calificación de las auditorías externas e independientes que periódicamente se siguen en las distintas sociedades y por otro, el afán porque la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales se asuma con recursos propios (Servicios de Prevención Propios), mejores conocedores y más cercanos a la realidad de los centros. Adicionalmente este cuidado se refleja también en la existencia una política internacional de Salud y Seguridad, que cuenta con unos exigentes estándares cuyo cumplimiento nos posiciona un nivel superior al legalmente establecido.

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

El modelo de relaciones laborales de Sanitas Seguros está basado en dos pilares, el diálogo con las diferentes representaciones sociales en los ámbitos de cada centro o sociedad y el máximo respeto y consideración de los derechos laborales reconocidos legal y convencionalmente a nuestros empleados.

Toma como base el convenio sectorial al que está adherido Sanitas Seguros, sobre este marco, en cada ámbito, bien en acuerdos específicos bien en políticas consensuadas con la representación de los trabajadores, se han introducido mejoras de las condiciones de trabajo de los diferentes convenios.

Con el interés de mantener la máxima fluidez en nuestras relaciones laborales se mantienen reuniones periódicas a diferentes niveles en todos los ámbitos de la representación legal de los trabajadores y se mantienen foros de dialogo y comunicación abiertos permanente. La dirección de Recursos Humanos de esta unidad de negocio es las responsable de mantener vivos estos foros de comunicación en coordinación con la dirección corporativa de relaciones laborales.



CLASE 8.ª



0N2217923

Anexo I
Página 35 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- **Convenio colectivo**

La totalidad de la plantilla de Sanitas Seguros está incluida en el convenio colectivo del sector asegurador. La Compañía mejora las condiciones reguladas por el convenio con diferentes beneficios sociales y programas de conciliación. Así mismo, la Compañía tiene diversas políticas y acuerdos para ofrecer a sus empleados unas condiciones laborales y profesionales competitivas.

En Sanitas Seguros aplicamos el Convenio Colectivo de ámbito Estatal para entidades de Seguros, Reaseguros a Mutuas colaboradoras con la seguridad Social con vigencia entre 2016 y 2019.

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

Como mejora sobre dicho convenio en Sanitas Seguros contamos con 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 creó un Plan de Pensiones de Empleo para todos los trabajadores de la Compañía.

Asimismo, también existe un acuerdo interno de marzo de 1997, que regula de forma diferente el concepto salarial de Participación en Primas.

Los anteriores acuerdos se complementan por un lado con otros instrumentos acordados con la representación de los trabajadores como son el Plan de Igualdad o el Protocolo de Prevención de situaciones de acoso laboral, y por otro con Políticas y normativas de la Compañía que establecen reglas o procedimientos internos sobre diferentes materias como son, entre otras: el Código de Conducta Profesional, Canal de Denuncias, Conflictos de Interés, Aptitud y Honorabilidad, Seguridad y Salud y Personas.

Todo lo anterior constituye 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



CLASE 8.ª



ON2217924

Anexo I
Página 36 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

General de la Seguridad Social etc. A esta legislación debe añadirse la normativa internacional (Directivas de la UE y Reglamentos comunitarios), así como los convenios de la OIT suscritos por el gobierno español.

- Organización del diálogo social [GRI 102-43];

En Sanitas Seguros mantenemos un diálogo continuo con nuestros empleados, dos veces al año lanzamos una encuesta denominada "People Pulse" que 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 aquellos personas consideradas "promotores" de la empresa con la de aquellos empleados "detractores".

Los resultados obtenidos nos dan respuesta a dos indicadores principales, por un lado el grado de recomendación de los productos y servicios de la empresa por parte de los empleados o Employee Net Promoter Score (eNPS) y por otro nos permite medir el grado de satisfacción y compromiso de nuestros empleados en su trabajo.

Esta encuesta refleja cada año un índice de participación mayor, en la que obtenemos unos resultados que mejoran año a año y representan nuestro esfuerzo por fomentar que los empleados se sientan orgullosos de trabajar aquí.

En 2018 el esfuerzo se ha centrado en mejorar la herramienta con la que escuchamos la voz de nuestros empleados, con el fin de mejorar el dialogo que mantenemos con nuestro equipo. Para ello nos asociamos con un nuevo proveedor, y hemos adaptado una nueva metodología en la que medimos varios parámetros cuyo índice principal es el eSat que responde a la pregunta: cómo de satisfecho te encuentras trabajando en Sanitas.

<u>Índice eNPS BU Sanitas S.A. de Seguros*</u>	<u>2018</u>
eNPS- Sanitas Seguros-Lugar de trabajo	+79
People Pulse	+90

(*) Los resultados incluyen los empleados de Sanitas Emisión.



SANTAS, 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 en Sanitas reconocemos y aplicamos, como no podría ser de otro modo, la legislación y compromisos adquiridos sobre la materia.

El derecho de los empleados a asociarse está garantizado. Los cambios relevantes y de tipo organizativo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios de la Compañía, que tiene la responsabilidad de difundirlos a la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas con el comité de empresa.

XIV. **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. Con ese doble objetivo, en los últimos años Sanitas Seguros hemos intensificado sus esfuerzos en materia de formación, aprovechando también las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías.

- **Learning Management System**

Desde septiembre 2017 Sanitas Seguros ha incorporado un sistema informático desarrollado específicamente para la gestión de los cursos online, que permite el aprendizaje desde cualquier dispositivo y lugar. Desde su lanzamiento se dota el sistema de contenidos de formación de calidad, dando prioridad a los contenidos relacionados con la presencia en las redes sociales.

- **Canal Talento Digital**

Es una plataforma exclusiva para los empleados de Sanitas para que sean los primeros en conocer los avances y novedades digitales y para que exploren conceptos nuevos a través de contenidos visuales, rápidos y sencillos de visualizar. Los contenidos están segmentados en función de las palancas de la Cultura Digital de Sanitas, para facilitar entender qué significan y cómo se traducen en comportamientos en el mundo digital. El usuario dispone de diferentes tipologías formativas para distintos perfiles, tanto en complejidad como en contenido. Semanalmente se actualizan los contenidos y se



CLASE 8.^a



0N2217926

Anexo I
Página 38 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

adaptan según las preferencias del usuario.

En 2018 apostamos por un nuevo programa de talento en el que un colectivo de 40 personas han trabajado en la innovación disruptiva de Sanitas buscando sinergias con start-ups. Durante el programa de 3 meses de duración, o periodo de incubación, las 6 start-ups elegidas por parte de los empleados de la Compañía, trabajaron con Sanitas S.A. para el desarrollo de un proyecto piloto. De esta forma nos hemos acercado a la cultura de las start-ups y hemos trabajado en la identificación de proyectos interesantes de negocio.

Adicionalmente existen numerosos otros proyectos formativos siendo el balance del 2018 el siguiente:

Nº horas de formación/empleo de Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2018
Directivos	1.432,3
Mandos intermedios	6.662,4
Técnicos	12.986,1
Otros	4.599
Total	25.679,8

XV. IGUALDAD

En Sanitas Seguros disponemos de un Plan de Igualdad acordado con la correspondiente representación de los trabajadores. Este plan cuenta con protocolos para la prevención del acoso en los que se definen este tipo de situaciones y se establece un procedimiento para facilitar que las personas que pudieran verse 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.

Además, los Planes de Igualdad incluyen un capítulo con la definición de distintas medidas de conciliación de la vida profesional y personal, todo ello con el objetivo de contribuir a la mejora en la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Ver condiciones específicas en el capítulo de conciliación del presente informe.

Específicamente en el caso de la discapacidad, la política de Sanitas se centra especialmente en la integración de las personas con discapacidad, para lo que además de la adaptación de los centros para su acceso, procedemos a la



CLASE 8.ª



0N2217927

Anexo I
Página 39 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

reserva de plaza de aparcamiento para discapacitados o personas en situaciones de enfermedad o movilidad reducida temporal.

En Sanitas mantenemos la orientación para la contratación directa de empleados con discapacidad como criterio preferencial al cumplimiento de las medidas de excepcionalidad. En aquellos casos en los que no es posible por las circunstancias específicas de cada actividad contar con personas con discapacidad contratadas directamente, cumplimos con las correspondientes autorizaciones de excepcionalidad en ese sentido.

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

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

De acuerdo con ello, el código de conducta de Sanitas constituye la mejor manifestación de este compromiso, describiendo los comportamientos que nuestros empleados deben observar en consonancia con el respeto a la dignidad y libertad personal prohibiendo cualquier conducta que pueda conculcar la legislación y proscribiendo cualquier tipo de discriminación.

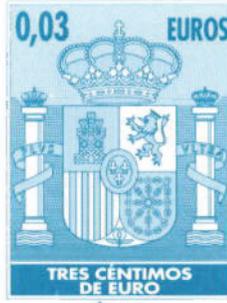
Como garantía de ello el mismo código incluye las vías para denunciar estos comportamientos y se configura un comité de seguimiento como asegurar que las denuncias son analizadas, investigadas y en su caso determinar que se ha producido alguna infracción. En estos casos sus facultades le permiten recomendar acciones de mejora o proponer medidas correctoras y de subsanación.

Además, en el ámbito de nuestra organización existe un importante número de órganos de representación de los trabajadores, ya sean comités de empresas, delegados de personal o secciones sindicales, plenamente reconocidas como legítimos representantes de nuestros empleados y quienes ejercen sus derechos y facultades, legalmente establecidas, con plena libertad y autonomía. Estos órganos mantienen un claro espíritu colaborativo y constructivo siendo 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 no hemos tenido ni denuncias ni inspecciones de trabajo en relación con cualquier ejercicio o vulneración de derechos colectivos o sindicales



CLASE 8.ª



0N2217928

Anexo I
Página 40 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Por último y dentro de este respeto por la legalidad vigente, Sanitas cumple con los convenios de la OIT y hace suyos los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sobre desarrollo sostenible, que Sanitas firmó en 2007, y especialmente en cuanto a la interdicción de comportamientos que puedan suponer cualquier tipo de discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil, exigiendo a sus proveedores de la cadena de suministros una declaración en ese sentido.

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

Entre las novedades introducidas en el Código de Conducta en 2016 destaca el nuevo procedimiento de denuncias, a través del canal "Speak up", el tratamiento de los conflictos de interés y el desarrollo de la política sobre fraudes, delitos financieros, sobornos y corrupción.

El canal de denuncias o "Speak Up" es gestionado por una compañía externa a Sanitas y permite que de forma asequible, segura y si se quiere anónima, cualquier empleado o incluso persona ajena a Sanitas pueda poner en conocimiento de Sanitas cualquier comportamiento o acción que considere infringe los postulados del código de conducta.

Asimismo se ha creado la figura del Speak Up Officer que centraliza la recepción de las denuncias y las remite a la Comisión del Código de Conducta de la que forma parte a su vez.

La misión de la Comisión de Seguimiento del Código es el análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas planteando, en su caso, medidas correctoras y haciendo propuestas de mejora.

Durante 2018 la Comisión de Seguimiento del Código de Conducta ha tenido ocasión de analizar y resolver un total de 48 denuncias presentadas, de las que aproximadamente un 40 % incluyen propuestas de acciones.

Este número de denuncias examinadas en el año supone una reducción respecto de las recibidas en 2017 (55 denuncias).

Del total de denuncias recibidas, solamente 11 pertenecen a Sanitas Seguros.

El Código de Conducta se incorpora como un Anexo en los contratos de trabajo de todos los empleados donde se incluye un compromiso explícito por parte de estos, relativo a su cumplimiento, también se incluye como obligación adicional hacerlo cumplir a los posibles colaboradores.



ON2217929

CLASE 8.ª

Anexo I
Página 41 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Durante 2018 no se ha recibido ninguna denuncia en relación a violación de los derechos humanos de los trabajadores.

II. CONTROL DE LA CADENA DE SUMINISTRO. DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y SUBCONTRATACIÓN [GRI 103-2]; [GRI 103-3]; [GRI 102-15]

Una buena elección de proveedores es estratégica para Sanitas Seguros porque de ella depende la calidad de la atención que prestamos a nuestros clientes. De ahí el esfuerzo tanto de Sanitas Seguros, como de la matriz, Grupo Bupa, en trabajar con los proveedores más adecuados dentro de un marco de transparencia y de respeto a los derechos humanos

- **Modern Slavery Act:** la Ley de esclavitud moderna del Reino Unido exige que ciertas grandes organizaciones que llevan a cabo un negocio en el Reino Unido publiquen declaraciones anuales que revelen los pasos que han dado durante el año para garantizar que la esclavitud y la trata de personas no tengan lugar en sus operaciones o cadena de suministro. Como parte del Grupo Bupa, Sanitas Seguros realiza también una declaración anual a la matriz para garantizar que la esclavitud y la trata de personas no tienen lugar en las operaciones o en la cadena de suministro de Sanitas Seguros. En concreto se busca asegurar que los proveedores de Sanitas Seguros no están localizados en países considerados de alto riesgo ni que prestan servicios en sectores igualmente considerados como de alto o medio riesgo.
- **Revisión de proveedores:** En línea con lo anterior, con carácter trimestral se procede a una actualización de los indicadores de fraude al Departamento de Riesgo y Cumplimiento, indicando los proveedores extranjeros que existen en la cadena de suministro y si éstos proveedores están ubicados en países considerados de alto riesgo

III. ACTIVIDADES Y PROVEEDORES EXPUESTOS A UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SUFRIR VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS [GRI 412-1]; [GRI412-3]; [GRI407-1]; [GRI408-1]; [GRI409-1]

Con carácter semestral se lleva a cabo una revisión de la solvencia financiera del Top 350 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

Con carácter anual se lleva a cabo un proceso de 'due dilligence' con los



CLASE 8.ª



0N2217930

Anexo I
Página 42 de 57

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 más importantes, tanto desde el punto de vista de volumen de transacciones como por llevar a cabo servicios considerados clave o críticos. En este ejercicio, los proveedores deben cumplimentar un cuestionario en donde se consideran preguntas sobre diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a los derechos humanos, transparencia informativa, sobornos, etc.

IV. ÉTICA E INTEGRIDAD

En Sanitas Seguros estamos comprometidos con la prevención de la trata de seres humanos para todas las formas de explotación, trabajo forzoso u obligatorio, o condiciones de trabajo inseguras y así lo ratificamos durante el proceso de adhesión al Pacto Mundial.

Como novedad, indicar que estamos trabajando en el desarrollo de un 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.

4.4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO [GRI103-2]; [GRI103-3]; [GRI102-15]

En Sanitas Seguros tenemos tolerancia cero a la corrupción y el soborno. Nos basamos en la legalidad, responsabilidad y transparencia para llevar a cabo nuestras relaciones con terceros, prohibiendo cualquier forma de corrupción y ajustamos nuestro comportamiento a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional, así como a las políticas y procedimientos de Sanitas.

Nuestro Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, es la base de nuestra autorregulación interna. El Código de Conducta se estructura en torno a un conjunto de compromisos específicos entre los que cabe destacar la lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción.

I. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS ANTI-CORRUPCIÓN [GRI 102-16]; [GRI 102-17]; [GRI 205-1]; [GRI 205-2]; [GRI 205-3]

En Sanitas Seguros, como parte integrante de Sanitas, tenemos varias políticas para prevenir la corrupción y el soborno:

- **Política de Prevención de Fraude y otros Delitos Financieros**

Como complemento a nuestro Código de Conducta nuestro Consejo



CLASE 8.^a



0N2217931

Anexo I
Página 43 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

de Administración ha aprobado la Política de Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros. Los principios de la política se desarrollan en la Normativa de Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros y una serie de estándares, entre los que destaca el Estándar para la prevención del soborno y la corrupción, que desarrolla y amplía los principios de la mencionada política en materia de anti-corrupción y soborno estableciendo los criterios y controles para su implementación. Entre estos controles cabe destacar el establecimiento de un adecuado gobierno y el establecimiento de roles y responsabilidades, realización de un análisis de riesgos, procedimientos y guías para los empleados, formación, procesos de due diligence para terceros y la inclusión de cláusulas contractuales en nuestros contratos, entre otros.

- **Política de Conflictos de Interés**

La política de conflictos de interés pretende garantizar que todas las actuaciones de los empleados de Sanitas y especialmente sus responsables y directivos se produce de forma independiente y transparente, evitando cualquier tipo de influencia derivada de razones de índole personal. Para ello en la contratación de todos los empleados, estos son informados y asumen el compromiso de comunicar cualquier circunstancia personal que en alguna medida pudiere potencialmente influir en su independencia profesional. Adicionalmente cada año se realiza una declaración de conflictos de interés por parte de todas aquellas personas cuya actuación pudiere verse objetivamente condicionada por motivaciones ajenas a su exclusiva dedicación a Sanitas.

- **Política de Aptitud y Honorabilidad**

La política de aptitud y honorabilidad obliga a que los altos cargos y los empleados clave que presente servicios para Sanitas 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



ON2217932

Anexo I
Página 44 de 57

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. FORMACIÓN EN MATERIA DE ANTI-CORRUPCIÓN Y SOBORNO A LOS TRABAJADORES [GRI 205-2]

Para la efectiva implementación de la política y estándares asociados a Sanitas Seguros, hemos puesto a disposición de los empleados el curso de formación online denominado Conducta y Prevención de Delitos Financieros, obligatorio para las nuevas incorporaciones y de periodicidad bienal para una selección de empleados en base a riesgos.

III. CRITERIOS UTILIZADOS EN LAS EVALUACIONES DE RIESGOS RELACIONADAS CON LA CORRUPCIÓN

El comité de Dirección de Sanitas evalúa la exposición al riesgo de soborno y corrupción de la unidad de Sanitas Seguros, de acuerdo con los requisitos de la plantilla estándar de evaluación de riesgo de soborno y corrupción. La alta dirección de la unidad se encarga de revisar periódicamente su evaluación del riesgo de soborno y corrupción, analizando la efectividad de los controles establecidos dando lugar a un plan de acción donde se identifiquen las brechas o deficiencias.

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

Sanitas Seguros colabora con numerosas fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. La aportación a fundaciones / entidades por este concepto por parte de Sanitas Seguros a cierre 2018 ha sido de 1.046.518€

5. INFORMACION RELATIVA A LA SOCIEDAD

5.1. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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

- Empleo:

En Sanitas apostamos por la creación de empleo estable y de calidad, ha incrementado su plantilla en España de forma intensa e ininterrumpida en los últimos diez años. En 2018 Sanitas Seguros SA contaba con 1.055 empleados.



CLASE 8.ª



0N2217933

Anexo I
Página 45 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Adicionalmente, en Sanitas colaboramos con más de 45.000 profesionales de la salud, y una extensa red de 550 clínicas y hospitales que no solo selecciona exhaustivamente sino que procura que tengan las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible. Pone a la disposición de sus colaboradores médicos diversas áreas de colaboración para tener un impacto positivo y de desarrollo a futuro:

- Portal para Médicos para facilitar su relación con Sanitas.
- Programa Star al Día: la Dirección Médica de Sanitas organiza diversas actividades de formación, actividades y encuentros para que nuestros profesionales de la salud tengan una actualización continua en el campo de la Medicina con el objetivo de ofrecer nuevas competencias y capacidades mediante el programa Star al día. Star al Día pretende ser un instrumento que facilite la interacción y el intercambio de conocimientos con otros profesionales tanto del ámbito público como privado.
- Foro médico anual para hablar de tendencias en materia de Salud.

- Desarrollo Local:

Sanitas colabora con las comunidades en las que opera, a través de varios canales. Nuestro objetivo es reinvertir beneficios en proyectos que puedan trazar un cambio de paradigma en la sociedad, además de contribuir con el know-how de la empresa en temas relacionados con lograr estados óptimos de salud en la población general.

- **Fundación Sanitas.** Dotado con 1 MM €, centraliza su actividad en 2 proyectos principales.
 - a) **Deporte Inclusivo:** la promoción del deporte entre personas con y sin discapacidad. Como hitos del 2018 destacar:
 - La continuidad de apoyo a la Cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid. (Cátedra Fundación Sanitas de Estudios de Deporte Inclusivo).



CLASE 8.ª



ON2217934

Anexo I
Página 46 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

- Celebración de los Primeros Campeonatos de España inclusivo en edad escolar en 3 modalidades de deporte: tenis de mesa, natación y rugby.
 - Eventos mediáticos para reivindicar la práctica deportiva inclusiva a través de la “IX Semana del Deporte inclusivo”, que incluía un evento mediático de ciclismo virtual inclusivo.
 - Mantenimiento de la Web “Deporte Inclusivo en la Escuela” DIE y colaboración a través de la plataforma digital, y del equipo de la Cátedra y miembros de la Alianza para el deporte inclusivo con profesores y educadores, que se forman para implementar la inclusión deportiva en las aulas.
- b) **Premio MIR:** reconocimiento al mejor residente en su último año de especialidad MIR. 2018 vio la presentación del XXI edición de este premio, que incluye una dotación económica para el ganador y los dos accésit.
- **Talleres en el ámbito corporativo.** Iniciativa creada para promocionar estilos de vida saludable desde los entornos laborales a través de la prestación de talleres gratuitos a las empresas que colaboran con Sanitas. Se tratan de talleres accesibles tanto para asegurados como no asegurados de Sanitas. En 2018 Sanitas Seguros colaboró con más de 40 empresas corporativas en una diversidad de talleres relacionados tanto con la salud física como con la salud mental.
 - **Iniciativa Healthy Cities.** Iniciativa creada para promocionar estilos de vida saludable desde los entornos laborales a través de una plataforma digital y planteando un reto corporativo a lograr entre las diferentes empresas participantes. En 2018 Sanitas Seguros planteó su 4ª edición de Healthy Cities, e invitó a 40 empresas a participar conjuntamente en esta iniciativa, que duró 3 meses y planteó el reto de andar 10.000 pasos diarios por parte de todas las personas que optaron participar. Se trata de una iniciativa gratuita destinada tanto a asegurados como no asegurados. Además de la vertiente de promoción de la salud, la iniciativa actúa como una plataforma para abogar por entornos saludables, necesarios para la salud de todos los ciudadanos del mundo. En consonancia con esta vocación de movimiento social, la iniciativa planteó 2 donaciones en 2018.



CLASE 8.^a



0N2217935

Anexo I
Página 47 de 57

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) Donación a la Fundación Española del Corazón para ser reinvertida en entornos urbanos saludables.
- b) Donación a la organización Bosques Sostenibles para ser reinvertida en entornos forestales saludables a través de proyectos de reforestación.
- o **Video talleres sobre dudas pediátricas.** En respuesta a una gran demanda por parte de los asegurados de Sanitas, y parte de la población, Sanitas ha desarrollado y ofrecido vía Web en 2018 numerosos video talleres con una pediatra del cuadro médico de Sanitas, que se dedicó a resolver las dudas más frecuentes planteados por los asegurados de Sanitas.
- **Diálogo Social con las Comunidades Locales [GRI 413-1], [GRI 102-43]**

En Sanitas trabajamos de manera proactiva y reactiva para recoger las opiniones de sus stakeholders externos.

- o **Clientes:**
 - a) 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. De estas valoraciones la compañía pone en marcha acciones concretas para mejorar de forma continua las soluciones que se ofrecen a los clientes en la compañía y de las cuales se hace seguimiento con indicadores previamente acordados.
 - b) 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. Su metodología es la descrita en la sección anterior relacionada con el procedimiento de consulta con los trabajadores. En 2018, el NPS Global de clientes fue 63 %.



CLASE 8.ª



ON2217936

Anexo I
Página 48 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

c) Focus Groups: De manera recurrente se realizan focus groups con nuestros clientes actuales y futuros para conocer sus necesidades actuales y futuras a la hora de desarrollar nuevos productos y servicios.

o **Proveedores y Colaboradores:**

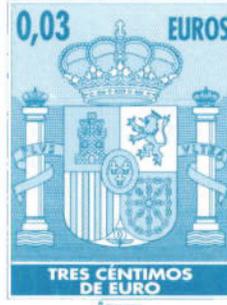
a) **Mediadores:** La labor de mediación en la contratación y mantenimiento de pólizas corresponde a los mediadores de Sanitas y se desarrolla por los canales mediados de agentes, corredores, acuerdos de distribución y bancassurance. Este colectivo constituye un eficaz instrumento de enlace con los clientes y permite a la compañía conocer cuáles son sus demandas y necesidades, para así adaptar mejor nuestros servicios. Con ese propósito, nos marcamos los siguientes objetivos:

- Desarrollamos la relación con los mediadores en un marco de profesionalidad, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.
- Trabajamos de forma conjunta para que los mediadores busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros valores y principios. En este contexto, los mediadores cuentan con herramientas muy útiles para desarrollar su labor comercial, como por ejemplo, el Portal del mediador. El Portal de mediadores es la herramienta de gestión de nuestro canal mediado y ofrece una transparencia total a todos los datos relacionados con su cartera: pólizas vigentes, renovaciones, facturación, comisiones etc. Se busca la profesionalización del canal mediado y dar autosuficiencia en las gestiones. En esta línea se sigue trabajando con mejoras continuas, para adaptarnos a las necesidades de la mediación del día a día, y proporcionar nuevas funcionalidades, movilidad y mayor usabilidad. El portal cuenta con aproximadamente 5.800 usuarios.

b) **Profesionales Médicos:** Se llevan a cabo diferentes iniciativas para mantener dialogo abierto con los profesionales sanitarios que atienden los asegurados de Sanitas. Además del Foro



CLASE 8.ª



0N2217937

Anexo I
Página 49 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Médico indicado en el punto arriba, Sanitas también organiza encuentros regionales donde invita a los profesionales sanitarios que colaboran con la aseguradora, para el intercambio de impresiones, explicar novedades asistenciales y mantener un espacio garantizado para facilitar el dialogo con la compañía.

- c) Adicionalmente, en el día a día, Sanitas refuerza sus canales de dialogo con las siguientes acciones:
- Un equipo de personal sanitario de Sanitas Seguros realiza visitas semanales a todos los hospitales de la Comunidad de Madrid que trabajan con Sanitas. El equipo está compuesto por 5 profesionales (enfermeros/as) y atiende a 28 hospitales. El equipo permite tanto recoger información por parte del proveedor, como atender a los asegurados de Sanitas ingresados en los hospitales para facilitar los procesos administrativos entre aseguradora y prestador de servicio y para atender las dudas asistenciales que nuestros asegurados o sus familias nos puedan transmitir. y para atender las dudas asistenciales que nuestros asegurados o sus familias nos puedan transmitir.
 - Se realizan reuniones con centros médicos, al menos una vez al año, en la Comunidad de Madrid, donde se encuentra una parte importante de la cartera de asegurados de Sanitas Seguros. En la comunidad de Madrid se contacta de manera presencial o digital con al menos el 30 % de los médicos profesionales (médicos que trabajan directamente para Sanitas, no a través de un Centro). Existen canales específicos de comunicación como son TIS y SAP.



CLASE 8.ª



0N2217938

Anexo I
Página 50 de 57

SANTAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

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

○ **Asociaciones, Foros y Organizaciones:**

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

- a) Unespa: Patronal del Sector Seguros; la Unión española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Unespa). Entre la labor de Unespa incluye la promoción de la transparencia en el sector y el uso de un lenguaje cercano para los asegurados. Dentro de sus iniciativas, Sanitas Seguros participa en su iniciativa de "Lenguaje Claro" y está adherida a la guía de buenas prácticas de salud promocionada por la patronal.
 - b) Foretica: Agrupación de organizaciones y profesionales cuya misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, proporcionando herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de Forética desde 2005.
 - c) IDIS: El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) es una entidad sin ánimo de lucro, difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, que defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Constituye un elemento dinamizador de todos los procesos relacionados con el sistema sanitario. Sanitas es socio patrono del IDIS desde 2010.
- **Acciones de asociación o patrocinio**

La estrategia de asociación y patrocinio de Sanitas S.A. de Seguros esta alienada con aquello en lo que somos especialistas, el cuidado de la salud de las personas. El patrocinio de Sanitas se centra en el ámbito deportivo. A través de las alianzas con instituciones deportivas apoyamos y buscamos fomentar la vida activa y unos hábitos de vida saludables entre la población.



CLASE 8.^a



0N2217939

Anexo I
Página 51 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

Nuestro patrocinio deportivo tiene una doble vertiente:

- a) Deporte Profesional. Por un lado, apostamos por el deporte profesional, aplicando nuestro conocimiento médico en el área de deportes de elite. Somos Proveedor Médico Oficial de:
 - I Equipo Real Madrid de Fútbol
 - I Equipo Real Madrid de Baloncesto
 - Club Sanitas Alcobendas Rugby
 - Comité Olímpico Español
 - Comité Paralímpico Español.
- b) Deporte de Base. Por otro lado, apostamos por el deporte denominado “de base”. Creemos firmemente en el deporte como vehículo para lograr incrementar la calidad de vida de las personas, por lo que trabajamos en la promoción de la actividad física. Para esto es fundamental apoyar al deporte popular que practicamos cada día. Por ello, realizamos activaciones por toda la geografía española, buscando llegar a todos los públicos que cada día practican actividad física como parte de un estilo de vida saludable. En este ámbito patrocinamos carreras populares de running bajo el nombre “Sanitas Marca Running Series”, un circuito de carreras para adultos y niños que transcurre en diferentes ciudades de nuestro país.

5.2. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES [GRI 204-1]; [GRI 413-1]

Sanitas Seguros orienta sus compras preferentemente hacia el mercado nacional, donde se concentran más del 96 % de los proveedores con los que ha mantenido transacciones en el año 2018, representando más del 97,7 % del volumen de transacciones, favoreciendo de esta forma el desarrollo local.

El volumen total de transacciones para el año 2018 ha ascendido a 96,7 millones de euros, de los que solamente 2,2 millones corresponden a proveedores cuya sede social se encuentra en un país distinto a España.



CLASE 8.ª



0N2217940

Anexo I
Página 52 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

De la misma forma, en la medida de lo posible, priorizamos las adquisiciones a empresas certificadas como Centro Especial del Empleo, demostrando también el compromiso de Sanitas por la integración de este colectivo en el mundo laboral.

A lo largo del ejercicio 2018, ha llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 254.065 euros, lo cual supone el 0,26 % del total del volumen de transacciones.

I. INCLUSIÓN EN LA POLÍTICA DE COMPRAS DE CUESTIONES SOCIALES, DE IGUAL DE GÉNERO Y AMBIENTALES. INCLUIR: [GRI 308-1]; [GRI 308-2]; [GRI 414-1]

Nuestra Política de Compras contempla en los procesos de selección, contratación y gestión con nuestros proveedores directos, aspectos relacionados con cuestiones sociales y de igualdad de género, así como aspectos medioambientales lo que nos permite gestionar los riesgos que plantean éstos a lo largo de la relación con el proveedor.

Para aquellos procesos de contratación que se documentan a través de un contrato:

- a) Consideramos una serie de cláusulas para exigirles que se comprometan a cumplir con la legislación medioambiental, legislación laboral y de seguridad social que les resulte de aplicación, y que respeten la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación laboral entre mujeres y hombres o de cualquier otra índole.
- b) Incorporamos cláusulas que hacen referencia al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su actividad comercial. Así mismo se les insta a conocer, respetar y cumplir en todo momento a lo largo de la relación comercial, con los principios recogidos en el Código de Conducta de Sanitas.

En Sanitas estamos comprometidos a procurar bienes y servicios reconociendo la importancia de los derechos humano. Esto requiere que todos los proveedores conozcan de una forma explícita que nos preocupamos por su cumplimiento y esperamos que nuestros proveedores compartan nuestro compromiso de ayudar a asegurar que la esclavitud y el tráfico modernos no existan en nuestro negocio o en nuestras cadenas de suministro.



ON2217941

CLASE 8.^aAnexo I
Página 53 de 57**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 Sanitas mantenemos una política de tolerancia cero con el soborno y la corrupción, e imponemos altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas nuestras relaciones comerciales.

Otro de los criterios de selección de los proveedores son los certificados ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión medioambiental), ISO 27000 /Gestión de la Seguridad de la Información), así como otro tipo de certificaciones como puede ser a modo de ejemplo estar en posesión de Certificado como Centro Especial de Empleo.

Durante el ejercicio 2018, se han llevado a cabo las siguientes transacciones con proveedores que están certificados en ISO 9001, 14001 y 27000.

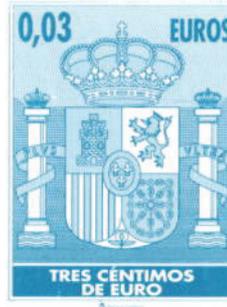
Número de proveedores certificados en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2018	Proveedores Certificados	% Proveedores Certificados
Sistema de Calidad 9001	195	13.0 %
Sistema de Gestión Medioambiental 14001	125	8.3 %
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información 27000	38	2.5 %

Volumen de transacciones certificadas en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2018	Volumen Certificados	% Volumen Certificados
Sistema de Calidad 9001	36.603.334	37.9 %
Sistema de Gestión Medioambiental 14001	44.915.741	46.5 %
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información 27000	13.937.169	14.4 %

Adicionalmente esperamos que todos los proveedores y subcontratistas con los que trabajamos apliquen un programa de mejora continua en todos los aspectos de sostenibilidad, calidad, salud y seguridad.



CLASE 8.ª



ON2217942

Anexo I
Página 54 de 57

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. SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS A PROVEEDORES Y RESULTADOS DE LAS MISMAS.

Nuestra Política de Proveedores establece que Sanitas tenga procesos efectivos para la selección, contratación y gestión con nuestros proveedores directos, lo que nos permite gestionar los riesgos que plantean éstos a lo largo de la relación con el proveedor.

Metodología

- a) Para garantizar la idoneidad de los proveedores, se hacen las comprobaciones previas oportunas y enviamos el Certificado de Ética del Proveedor a todos nuestros proveedores antes de darlos de alta en nuestros maestros. En este Certificado se recogen los principios éticos contenidos en el Código de Conducta de Sanitas que se han de tener en cuenta en la relación con los proveedores, con la finalidad de que sean conocidos y aceptados por los proveedores.

Controles

- a) Con carácter trimestral se procede a la actualización de los indicadores de fraude de la cadena de suministro, considerando 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
 - Proveedores en estudio/Investigación pro sospecha de fraude

Durante el año 2018, únicamente se mantuvo relación con 55 proveedores extranjeros, lo cual supone el 3,66 % del total de proveedores. Ninguno de los 55 proveedores está domiciliado en ningún país de los considerados de alto o medio riesgo en materia de derechos.



CLASE 8.ª



0N2217943

Anexo I
Página 55 de 57

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) Con carácter **semestral** se lleva a cabo una revisión de la solvencia financiera del Top 350 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 nos permite conocer el nivel de solvencia económica de nuestra cadena de suministro y tomar las medidas oportunas para mitigar el potencial riesgo si lo hubiera.
- c) Con carácter **anual** se lleva a cabo un proceso de Due Dilligence con los proveedores más relevantes, tanto desde el punto de vista de volumen de transacciones como por llevar a cabo servicios considerados clave o críticos. En este ejercicio, se les hace llegar a Cuestionario de Homologación de proveedores, entre las que figuran cuestiones relacionadas con Diversidad e igualdad de oportunidades, Respeto a los Derechos Humanos, con Esclavitud Moderna, Transparencia Informativa, Sobornos, etc.
- d) Para cada nuevo proveedor, durante su alta, se lleva a cabo un proceso de evaluación de empresas mediante el informe financiero de 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.

Del análisis de las respuestas a estos cuestionarios, y sistemas de control podemos concluir que los proveedores no tenían conocimiento de ninguna situación de esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro de su negocio o cadenas de suministro.

De igual forma, no nos consta que en el año 2018 haya habido ningún incidente declarado que pueda haber tenido un impacto ambiental negativo. Tampoco nos consta la existencia de operaciones o proveedores en donde se haya puesto en riesgo su derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva ni la existencia de impactos sociales negativos en nuestra cadena de suministro.



CLASE 8.ª



ON2217944

Anexo I
Página 56 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

5.3. CONSUMIDORES [GRI 416-1]; [GRI 102-43]; [GRI 102-44]

En Sanitas desarrollamos herramientas y servicios para acompañar al consumidor (en nuestro 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 de asesoría telefónico atendido por un equipo de más de 50 profesionales sanitarios. En Sanitas ofrecemos a todos los asegurados de Sanitas, de forma completamente gratuita, este servicio de asesoramiento en diversos temas relacionados con su salud y con la finalidad de apoyar al asegurado en la gestión de su salud. Este servicio tiene como finalidad servir como medida para apoyar al asegurado en la promoción de un estado óptimo de salud. 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.
- b) Tarjeta Digital: Con la finalidad de garantizar el fácil acceso de los asegurados a los servicios ofrecidos por Sanitas. La aplicación de móvil de la Compañía ofrece la posibilidad de descargarse una "tarjeta digital" para que, aunque el asegurado no disponga de tarjeta física, pueda acceder a los servicios médicos del cuadro médico de Sanitas.

MEDIDAS para la seguridad de los asegurados:

- a) Protección de datos: En cualquier tema relacionado con la salud, no se puede escatimar en la protección de datos. A este fin, Sanitas aplica las mayores medidas en materia de LOPD. Adicionalmente en 2018 creó el papel de Data Protección Officer dentro de la compañía.



CLASE 8.^a



0N2217945

Anexo I
Página 57 de 57

SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

Estado de Información No Financiera elaborado

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

I. SISTEMAS DE RECLAMACIÓN, QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS:

Durante el ejercicio 2018, la Sociedad ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El número de quejas y reclamaciones recibidas conforme a los requisitos establecidos en la Orden ECO durante los ejercicios 2018 y 2017 ascendieron respectivamente a 1.276 y 1.659 todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio 2018 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros en un 31,5 %, favorable para el reclamante en un 44 %, parcialmente favorable para el reclamante en un 4 % y un 20,5 % sin resultado determinado. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2017 se resolvieron de forma favorable para Sanitas en un 37,1 %, favorable para el reclamante en un 44,6 %, parcialmente favorable para el reclamante en un 4,6 % y un 13,7 % sin resultado determinado.

5.4. 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 2018 ascienden a un beneficio de 139 millones de euros. Respecto a la contribución económica y social, durante el ejercicio 2018 la Sociedad ha satisfecho 48,9 millones de euros en concepto de pago de impuesto sobre beneficios.

Sanitas ha recibido subvenciones públicas durante 2018 por importe de 52,9 miles de euros en concepto de formación y contratación.



0N2217946

CLASE 8.^a

Los Administradores de la Sociedad SANITAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS con fecha 4 de marzo de 2019 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 2018 y el 31 de diciembre de 2018. 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 0N2217659 y 0N2217751 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas 0N2217882 a 0N2217945 del Papel Oficial del Estado.

D. José Ramón Álvarez Rendueles

D. Ignacio Ereño Iribarren

D. Matías Rodríguez Inciarte

D. Ignacio Peralta Gracia

D. Manuel Pizarro Moreno

D. Rafael Prado González

Dª Mónica Paramés García-Astigarraga