

**Sanitas Holding, S.L.
y sociedades dependientes**

Informe de auditoría

Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2024

Informe de gestión consolidado

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

Al socio único de Sanitas Holding, S.L. (Sociedad Unipersonal):

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Sanitas Holding, S.L. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2024, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2024, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Aspectos más relevantes de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Valoración y suficiencia de la provisión técnica para prestaciones no vida (Seguro Directo y Reaseguro Aceptado)	
La Sociedad del Grupo Sanitas, S.A. de Seguros centra su operativa en el negocio de no vida, principalmente en el ramo de asistencia sanitaria.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de registro de las provisiones técnicas para prestaciones, que ha incluido una evaluación del sistema de control interno y de los sistemas informáticos considerados relevantes.
La Sociedad del Grupo Sanitas, S.A. de Seguros reconoce pasivos asociados con los contratos de seguros que, fundamentalmente, reflejan los importes no devengados de las primas emitidas y las provisiones técnicas para prestaciones. Este último concepto que se presenta en el pasivo del balance incluye, entre otros, el coste estimado de los siniestros pendientes de liquidación, pago y declaración por importe de 301.569 miles de euros al cierre del ejercicio 2024.	Nuestros procedimientos de auditoría sustantiva se han centrado en aspectos como: - Comprobación de la suficiencia de las provisiones técnicas para prestaciones constituida a cierre del ejercicio anterior. - Comprobación del registro contable de las provisiones técnicas para prestaciones, así como sus variaciones durante el periodo, conforme a la normativa aplicable.
El cálculo de las provisiones técnicas para prestaciones, dada la naturaleza de estos pasivos, es una estimación realizada caso a caso, y en el caso del ramo de asistencia sanitaria también mediante métodos estadísticos de proyección actuarial, basados tanto en información histórica como en hipótesis sobre su evolución futura.	Comprobación de la integridad de la información utilizada en los cálculos actuariales de la dirección, y en particular la comprobación, para una muestra de expedientes, de la valoración de la provisión técnica de siniestros pendientes de pago al cierre del ejercicio.
Estas estimaciones incorporan cierto juicio y estimación de la dirección, relacionadas con el importe de liquidación y patrones de pagos de siniestros, motivo por el cual la valoración de estos pasivos se ha considerado un aspecto relevante de la auditoría.	Con la involucración de nuestros especialistas actuariales, hemos comprobado mediante pruebas sustantivas que las metodologías y asunciones aplicadas en el cálculo de la provisión técnica de prestaciones de siniestros pendientes de declaración es conforme a métodos actuariales apropiados.
Ver notas 4 m) y 17 de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2024.	
	Hemos evaluado que los desgloses de información de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjuntas son los adecuados de acuerdo con lo requerido por el marco de información financiera aplicable a la Sociedad en España. Como resultado de los procedimientos anteriormente descritos, consideramos que la valoración de la provisión técnica para prestaciones se encuentra dentro de un rango de razonabilidad que hemos determinado.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2024, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2024 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Planificamos y ejecutamos la auditoría del Grupo para obtener evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o de las unidades de negocio del Grupo como base para la formación de una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado para los fines de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los administradores de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la Sociedad dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Pedro Díaz-Leante Sanz (20488)

3 de abril de 2025



PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 01/25/10108

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española e internacional



CLASE 8.ª



0P4548343

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado
31 de diciembre de 2024



SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balance Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresadas en miles de euros)

CLASE 8.3



OP4548344

A) ACTIVO	EJERCICIO 2024	EJERCICIO 2023
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 11 y 13)	241.626	126.454
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	136.804	131.769
I. Instrumentos de patrimonio	136.804	131.769
II. Valores representativos de deuda	-	-
III. Derivados	-	-
IV. Otros	-	-
A-3) Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
I. Instrumentos de patrimonio	-	-
II. Valores representativos de deuda	-	-
III. Instrumentos híbridos	-	-
IV. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión	-	-
V. Otros	-	-
A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 11)	3.157	1.090
I. Instrumentos de patrimonio	3.157	1.090
II. Valores representativos de deuda	-	-
III. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión	-	-
A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 11)	567.549	595.150
I. Valores representativos de deuda	130.079	130.120
II. Préstamos	-	-
1. Anticipos sobre pólizas	-	-
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	-	-
3. Préstamos a otras partes vinculadas	-	-
III. Depósitos en entidades de crédito	-	80.076
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	-	-
V. Créditos por operaciones de seguro directo	-	-
1. Tomadores de seguro	383.024	335.123
2. Mediadores	1.145	1.576
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	10.176	9.199
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	362	140
VIII. Desembolsos exigidos	-	-
IX. Otros réditos	-	-
1. Créditos con las Administraciones Públicas	475	260
2. Resto de créditos	42.288	38.656
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 11)	149.635	149.753
A-7) Derivados de cobertura	-	-
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 17)	9.447	7.293
I. Provisión para primas no consumidas	6.403	4.987
II. Provisión de seguros de vida	-	-
III. Provisión para prestaciones	3.044	2.306
IV. Otras provisiones técnicas	-	-
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	264.777	229.012
I. Inmovilizado material (Nota 6)	222.935	186.145
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 7)	41.842	42.867
A-10) Inmovilizado intangible (Nota 5)	120.280	105.183
I. Fondo de comercio (Nota 5)	35.773	18.721
II. Derechos económicos derivados de carteras de pólizas (Nota 5)	-	-
III. Otro activo intangible (Nota 5)	84.507	86.462
A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas	-	-
I. Participaciones en empresas asociadas	-	-
II. Participaciones en empresas multigrupo	-	-
A-12) Activos fiscales (Nota 21)	18.497	14.578
II. Activos por impuesto corriente	-	-
II. Activos por impuesto diferido	18.497	14.578
A-13) Otros activos	42.194	36.910
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal	-	-
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición	-	-
III. Periodificaciones	34.494	30.798
IV. Resto de activos (Nota 8)	7.700	6.112
A-14) Activos mantenidos para la venta	499	-
TOTAL ACTIVO	1.554.465	1.397.192

La Memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2024.



OP4548345

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balance Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresadas en miles de euros)

CLASE 8:

B) PASIVO Y PATRIMONIO NETO	EJERCICIO 2024	EJERCICIO 2023
PASIVO		
B-1) Pasivos financieros mantenidos para negociar	-	-
B-2) Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
B-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 20)	183.972	146.861
I. Pasivos subordinados	-	-
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	-	-
III. Deudas por operaciones de seguro		
1.- Deudas con asegurados	2.964	3.955
2.- Deudas con mediadores	362	1.698
3.- Deudas condicionadas	33.443	28.901
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	9.138	4.721
V. Deudas por operaciones de coaseguro	6.953	4.089
VI. Obligaciones y otros valores negociables	-	-
VII. Deudas por entidades de crédito	-	-
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro	-	-
IX. Otras deudas:		
1.-Deudas con las Administraciones públicas (Nota 21)	11.061	9.911
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	3.342	8.689
3.-Resto de otras deudas	116.709	84.897
B-4) Derivados de cobertura	-	-
B-5) Provisiones técnicas (Nota 17)	744.088	659.474
I. Provisión para primas no consumidas	439.730	385.290
II. Provisión para riesgos en curso	-	-
III. Provisión de seguros de vida		
1.- Provisión para primas no consumidas	-	-
2.- Provisión para riesgos en curso	-	-
3.- Provisión matemática	-	-
4.- Provisión de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador	-	-
IV. Provisión para prestaciones	301.569	271.600
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos	-	-
VI. Otras provisiones técnicas	2.789	2.584
B-6) Provisiones no técnicas (Nota 18)	9.045	6.637
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	-	-
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	-	-
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	-	-
IV. Otras provisiones no técnicas	9.045	6.637
B-7) Pasivos fiscales (Nota 21)	1.395	783
I. Pasivos por impuesto corriente	-	-
II. Pasivos por impuesto diferido	1.395	783
B-8) Resto de pasivos	-	-
I. Periodificaciones	-	-
II. Pasivos por asimetrías contables	-	-
III. Comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido	-	-
B-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	-	-
TOTAL PASIVO	938.500	813.755



OP4548346

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balance Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresadas en miles de euros)

CLASE 8.ª

PATRIMONIO NETO	EJERCICIO 2024	EJERCICIO 2023
B-10) Fondos propios (Nota 14)	615.034	583.136
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	19.981	19.981
2. (Capital no exigido)	-	-
II. Primas de emisión	150.147	150.147
III. Reservas		
1. Legal y estatutarias	6.201	6.201
2. Reserva en sociedades consolidadas	248.477	226.449
3. Otras reservas	151.402	151.402
IV. (Acciones propias)	-	-
V. Resultados de ejercicios anteriores	-	-
1. Remanente	-	-
2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores)	-	-
VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas	-	-
VII. Resultado del ejercicio consolidado		
Resultado del ejercicio consolidado	188.407	178.749
(Menos) Resultado del ejercicio atribuido a socios externos	(320)	(133)
VIII. (Dividendo a cuenta)	(149.261)	(149.660)
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	-	-
B-11) Ajustes por cambios de valor:	-	-
I. Activos financieros disponibles para la venta	-	-
II. Operaciones de cobertura	-	-
III. Diferencias de cambio y conversión	-	-
IV. Corrección de asimetrías contables	-	-
V. Otros ajustes	-	-
B-12) Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 16)	33	-
B-13) Socios externos (Nota 15)	898	301
I. Ajustes por valoración	-	-
II. Resto	898	301
TOTAL PATRIMONIO NETO	615.965	583.437
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1.554.465	1.397.192



OP4548347

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidada correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresadas en miles de euros)

CLASE 8.ª

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	2024	2023
I. CUENTA TÉCNICA SEGURO DE NO VIDA		
I.1. Primas Imputadas al Ejercicio, Netas de Reaseguro	1.968.412	1.791.491
a) Primas devengadas		
a1) Seguro directo	2.000.230	1.796.794
a2) Reaseguro aceptado	71.775	85.178
a3) Variaciones de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ó-)	(965)	(1.539)
b) Primas del reaseguro cedido (-)	(49.605)	(41.594)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ó-)		
c1) Seguro directo	(52.783)	(29.930)
c2) Reaseguro aceptado	(1.656)	(18.716)
d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ó-)	1.416	1.298
I.2. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	12.885	9.429
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	645	-
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	12.240	9.429
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	-
c2) De inversiones financieras	-	-
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	-
d2) De inversiones financieras	-	-
I.3. Otros Ingresos Técnicos	51.209	46.499
I.4. Siniestralidad del Ejercicio, Neta de Reaseguro	(1.479.321)	(1.325.169)
a) Prestaciones y gastos pagados		
a1) Seguro directo	(1.379.545)	(1.230.089)
a2) Reaseguro aceptado	(61.222)	(42.757)
a3) Reaseguro cedido (-)	32.756	26.517
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ó-)		
b1) Seguro directo	(32.644)	(30.932)
b2) Seguro aceptado	2.675	(11.192)
b3) Reaseguro cedido (-)	737	521
c) Gastos imputables a prestaciones	(42.078)	(37.237)
I.5. Variación de Otras Provisiones Técnicas Netas de Reaseguro(+ó-)	(206)	674
I.6. Participaciones Beneficios y Externos	(124)	(16)
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos	(124)	(16)
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)	-	-
I.7. Gastos de Explotación Netos	(322.159)	(299.412)
a) Gastos de adquisición	(192.560)	(180.100)
b) Gastos de administración	(134.033)	(122.808)
c) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	4.434	3.496
I.8. Otros Gastos Técnicos	(5.199)	(6.337)
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)	-	-
b) Variación del deterioro del inmovilizado (+ ó -)	-	-
c) Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	-	-
d) Otros	(5.199)	(6.337)
I.9. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(1.717)	(1.696)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.617)	(1.517)
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(2)	(79)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(75)	(64)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	-
b3) Deterioro de inversiones financieras	-	-
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias (Notas 6 y 7)	(23)	(36)
c2) De las inversiones financieras	-	-
I.10. Subtotal (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro No Vida)	223.780	215.463



OP4548348

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidada correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

CLASE 8.ª

(Expresadas en miles de euros)

I. CUENTA NO TÉCNICA	2024	2023
III.1. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	20.731	16.215
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias y materiales	6.011	5.786
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	14.707	9.433
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias (Nota 6 y 7)	13	761
c2) De inversiones financieras	-	-
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	235
d2) De inversiones financieras	-	-
III.2. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(18.300)	(16.987)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(253)	(40)
a2) Gastos de inversiones materiales	-	-
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(17.783)	(15.809)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias (Nota 6 y 7)	-	(649)
b3) Deterioro de inversiones financieras	(165)	(237)
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(5)	(252)
c2) De las inversiones financieras	(94)	-
III.3. Otros Ingresos	92.922	74.924
a) Ingresos por la administración de fondos de pensiones	-	-
b) Resto de ingresos	92.922	74.924
III.4. Otros Gastos	(65.387)	(49.261)
a) Gastos por la administración de fondos de pensiones	-	-
b) Resto de gastos	(65.387)	(49.261)
III.5 Subtotal. (Resultado de la Cuenta No Técnica)	29.966	24.891
III.6 Resultado antes de impuestos (I.10+III.5)	253.746	240.353
III.7 Impuesto sobre Beneficios (Nota 21)	(65.339)	(61.604)
III.8. Resultado procedente de operaciones continuadas (III.6 + III.7)	188.407	178.749
III.9. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ ó -)	-	-
III.10. Resultado del Ejercicio (III.8 + III.9)	188.407	178.749
a) Resultado atribuido a la sociedad Dominante	188.087	178.616
b) Resultado atribuido a socios externos	320	133

La Memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2024.



OP4548349

CLASE 8.ª**SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Estado de Cambios en el patrimonio neto Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

A) Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresadas en miles de euros)

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS**

CUENTAS ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	2024	2023
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	188.407	178.749
II) OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		
II.8.- Otros ingresos y gastos reconocidos		
II.8.1.- Suvencciones donaciones y legados	(1)	(23)
II.8.2.- Impuesto sobre beneficios	-	6
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	188.406	178.732
II.1.- Atribuidos en la entidad Dominante	188.086	178.599
II.2.- Atribuidos a socios externos	320	133



CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresadas en miles de euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO										
ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2024										
	Capital social escriturado	Prima de Emisión	Reserva legal	Reserva en sociedades consolidadas	Reserva voluntaria	Ganancias del ejercicio	Intereses minoritarios	Dividendo a cuenta	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Ajustes por cambios de valor
SALDO AJUSTADO INICIO DEL AÑO 2023	19.981	150.147	6.201	207.424	150.746	155.757	294	(136.073)	33	554.500
I. Total ingresos y gastos reconocidos Resultado del año	-	-	-	-	-	178.616	133	-	-	178.749
II. Operaciones con socios Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	(149.660)	-	(149.660)
III. Otras variaciones del patrimonio neto Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	-	19.025	656	(155.757)	(126)	136.073	(23)	(152)
SALDO FINAL DEL AÑO 2023	19.981	150.147	6.201	226.449	151.402	178.616	301	(149.660)	-	583.437
I. Total ingresos y gastos reconocidos Resultado del año	-	-	-	-	-	188.087	320	-	-	188.407
II. Operaciones con socios Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(6.928)	(167)	(149.261)	-	(56.356)
III. Otras variaciones del patrimonio neto Traspasos entre partidas de patrimonio neto Otras	-	-	-	22.028	-	(171.688)	-	149.660	-	477
SALDO FINAL DEL AÑO 2024	19.981	150.147	6.201	248.477	151.402	188.087	898	(149.261)	33	615.965

La Memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2024.



OP4548351

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado correspondiente a los ejercicios
terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

FLUJOS DE EFECTIVO	2024	2023
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
A.1) Actividad aseguradora		
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro	2.165.225	1.959.830
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	1.619.376	1.420.250
3.- Cobros reaseguro	110.698	85.061
4.- Pagos reaseguro	19.471	21.306
5.- Recobros de prestaciones	-	-
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	127.883	113.156
7.- Otros cobros de explotación	-	-
8.- Otros pagos de explotación	37.292	34.598
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5+7) = I	2.275.923	2.044.891
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	1.804.022	1.589.310
A.2) Otras actividades de explotación		
1.- Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones	-	-
2.- Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones	-	-
3.- Cobros de otras actividades	26.427	4.103
4.- Pagos de otras actividades	175.961	159.245
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	25.182	4.103
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	175.961	159.243
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios (V)	(66.665)	(69.499)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V)	255.704	230.942
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	-	-
2.- Inversiones inmobiliarias	8.497	8.169
3.- Activos intangibles	-	-
4.- Instrumentos financieros	282.978	543.864
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	22.338	43.675
6.- Intereses cobrados	10.812	8.575
7.- Dividendos cobrados	146	24
8.- Unidad de negocio	-	-
9.- Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	-
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	324.771	604.307
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	56.284	24.993
2.- Inversiones inmobiliarias	-	-
3.- Activos intangibles	24.872	15.888
4.- Instrumentos financieros	198.215	599.086
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	21.500	26.150
6.- Unidad de negocio	7.169	35.634
7.- Otros pagos relacionados con actividades de inversión	947	256
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7)=VII	308.987	702.007
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	15.783	(97.700)



OP4548352

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado correspondiente a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

FLUJOS DE EFECTIVO	2024	2023
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.1) Cobros de actividades de financiación		
1.- Pasivos subordinados	-	-
2.- Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital	-	-
3.- Derramas activas y aportaciones de los socios o mutualistas	-	-
4.- Enajenación de valores propios	-	-
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
6.- Total cobros de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5) = VIII	-	-
C.2) Pagos de actividades de financiación		
1.- Dividendos a los accionistas	156.355	149.788
2.- Intereses pagados	5	1.269
3.- Pasivos subordinados	-	-
4.- Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas	-	-
5.- Derramas pasivas y devolución de aportaciones a los mutualistas	-	-
6.- Adquisición de valores propios	-	-
7.- Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	3.246
8.- Adquisición de participaciones a socios externos	-	-
9.- Total pagos de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5+6+7+8) = IX	156.360	154.303
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	(156.315)	(154.303)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)		
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + - X)	115.172	(21.063)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	126.454	147.515
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	241.626	126.454
Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio		
1.- Caja y bancos	241.626	126.454
2.- Otros activos financieros	-	-
3.- Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	-	-
Total Efectivo y equivalentes al final del ejercicio (1 + 2 - 3)	241.626	126.454



CLASE 8.ª

ESTADO



OP4548353

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

(1) Naturaleza, Actividades de la Sociedad Dominante y Composición del Grupo Sanitas

Sanitas Holding, S.L. (Sociedad Unipersonal), y sociedades dependientes (en adelante, el "**Grupo**") configuran un grupo consolidado de empresas que desarrolla básicamente la actividad aseguradora, (que desarrolla en los ramos de asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos), y de provisión de servicios médicos, así como la realización de cualesquiera otras actividades conexas o complementarias con la citadas.

Sanitas Holding, S.L. (Sociedad Unipersonal), (en adelante la "**Sociedad Dominante**" o la "**Sociedad**"), se constituyó en España el día 27 de junio de 2014 mediante escritura pública otorgada por el Notario de Madrid D. Fernando de la Cámara, por un período de tiempo indefinido. Su domicilio social y fiscal está radicado en calle Ribera del Loira, nº 52, 28042, Madrid. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, la "**Ley de Sociedades de Capital**" o la "**LSC**"), la Sociedad se halla inscrita en el Registro Mercantil de Madrid como sociedad unipersonal.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 el Socio Único de la Sociedad es BUPA Investments Overseas Limited (en adelante "**BIOL**"), entidad constituida en el Reino Unido. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, la "**Ley de Sociedades de Capital**" o la "**LSC**"), la Sociedad se haya inscrita en el Registro Mercantil de Madrid como sociedad unipersonal.

La Sociedad Dominante es la última del Grupo en los términos previstos en el artículo 42 del Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio. Las cuentas anuales consolidadas adjuntas incorporan los estados financieros de las sociedades controladas por la Sociedad Dominante, el 31 de diciembre de 2024. El control se considera ostentado por la Sociedad Dominante cuando ésta tiene el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de sus participadas para obtener beneficios de sus actividades.

La Sociedad es cabecera de un grupo de entidades dependientes, y de acuerdo con la legislación vigente, está obligada a formular separadamente cuentas consolidadas por primera vez para el ejercicio 2021, en ejercicios anteriores la Sociedad se acogía a la dispensa establecida en la legislación mercantil por consolidar en un grupo superior con sede en la Unión Europea, consecuencia de la salida del Reino Unido de la misma. Esta dispensa ya no fue de aplicación a 31 de diciembre de 2021.



CLASE 8.ª



OP4548354

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las cuentas anuales consolidadas del grupo Sanitas Holding del ejercicio 2024 han sido formuladas por los administradores, en reunión de su Consejo de Administración celebrado el día 31 de marzo de 2025.

Con fecha 8 de junio de 2022, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP) emitió resolución 1/2022 estableciendo que Sanitas Holding S.L.U. como cabecera de Grupo regulatorio asegurador (como matriz de la Sociedad Sanitas Sociedad Anónima de Seguros) y por tanto se encuentra sometida exclusivamente con fines administrativos a nivel consolidado a la supervisión administrativa prudencial de las autoridades regulatorias en materia de Seguros en los términos del artículo 132.1.b) de la ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante, LOSSEAR).

La principal información financiera a nivel individual de estas entidades dentro del perímetro de consolidación a 31 de diciembre de 2024 y 2023 se presenta en la nota 2 h.

(2) Bases de Presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas

Las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2024 formuladas por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante el 31 de marzo de 2025, han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad Dominante y de las sociedades del Grupo, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para la homogeneización temporal y valorativa con los criterios contables establecidos por el Grupo. Se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente, recogida en el Código de Comercio reformado conforme a la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, el R.D. 1317/2008 de 24 de julio por el que se aprueba el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, el cual ha sido modificado con posterioridad por el R.D. 1736/2010 de 23 de diciembre, por el R.D. 583/2017, de 12 de junio, y por el Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, con el R.D. 1159/2010 de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para formulación de las cuentas anuales consolidadas, así como con el resto de legislación mercantil vigente y resto de la normativa contable y mercantil que resulte de aplicación.

Las Cuentas Anuales Consolidadas adjuntas serán sometidas a la aprobación del socio único de la Sociedad Dominante, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.



CLASE 8.ª



OP4548355

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las cifras contenidas en los documentos que componen estas Cuentas Anuales Consolidadas (el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y esta memoria consolidada), están expresadas en miles de euros, salvo que se indique lo contrario.

a) Imagen fiel

A juicio de los Administradores de la Sociedad Dominante, las presentes cuentas anuales consolidadas reflejan la imagen fiel del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados consolidados del Grupo, así como de los flujos de efectivo a nivel consolidado.

b) Principios Contables

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar.

c) Aspectos críticos de la valoración y la estimación de la incertidumbre

El Grupo ha elaborado sus estados financieros consolidados bajo el principio de empresa en funcionamiento, sin que exista ningún tipo de riesgo importante que pueda suponer cambios significativos en el valor de los activos o pasivos en el ejercicio siguiente.

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores han realizado juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de los activos y pasivos contingentes incluidos en las cuentas anuales consolidadas. Dichas estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, considerando que las asunciones utilizadas son razonables.

Las estimaciones se revisan de forma periódica y pueden arrojar resultados diferentes en función de la evolución de dichas circunstancias, lo que podría suponer variaciones en el valor estimado en estas cuentas anuales consolidadas en el futuro. En este caso, los efectos de las cuantías de las estimaciones se registrarían de forma prospectiva en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.



CLASE 8.ª



OP4548356

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las principales partidas contables que pueden verse afectadas en un futuro por cambios en las circunstancias que afecten a su valoración se refieren al cálculo de los valores razonables y de los valores actuales, así como la estimación de la provisión para prestaciones y la probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones o contingencias. Para el cálculo de estos valores se requiere, en ciertos casos, la estimación de los flujos de efectivo futuros asociados, asumiendo de igual forma hipótesis sobre las tasas de descuento a utilizar. El Grupo ha utilizado hipótesis razonables en la estimación de dichos valores.

Se resume a continuación un detalle de los aspectos que han implicado un mayor grado de juicio, complejidad o en los que las hipótesis y estimaciones son significativas para la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

d) Estimaciones contables relevantes e hipótesis

i) Provisiones técnicas para prestaciones

La metodología vigente de Sanitas que da cumplimiento a la normativa contable local consiste en una combinación de metodologías, siendo la principal la técnica estadística conocida como "Grossing-up", y que se aplica sobre triángulos estructurados por grupos de gasto, de acuerdo con las diferentes velocidades de facturación. Se distingue por tanto entre: Honorarios médicos, Reembolsos y Hospitales (subdivida a su vez entre la fusión de los dos principales hospitales de Sanitas y el resto de hospitales).

ii) Provisión para primas pendientes de cobro y correcciones por deterioro

Se constituye para cubrir las primas y recargos que se estiman incobrables, sobre la base de la experiencia del Grupo.

El Grupo calcula la provisión de diferente forma para las pólizas individuales que para las colectivas:

- Para las pólizas individuales se calcula sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, netas del efecto de las comisiones imputadas a resultados y en su caso, de la provisión para primas no consumidas constituida y teniendo en cuenta el efecto del reaseguro cedido. Sobre esta base se aplican como mínimo los porcentajes determinados según lo establecido en la legislación vigente, en función



OP4548357

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

de la antigüedad de los recibos pendientes de cobro y de su situación de cobrabilidad.

- Para las pólizas colectivas se realiza un estudio individual, calculándose sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, netas de las comisiones imputadas a resultados, teniendo en cuenta el reaseguro cedido. Sobre esta base, excepto para los casos en los que existen condiciones especiales de cobro, se aplican como mínimo los porcentajes determinados según lo establecido en la legislación vigente, en función de la antigüedad de los recibos pendientes de cobro y de su situación de cobrabilidad.

Para el resto de saldos de otros deudores, el Grupo realiza un análisis individualizado de los saldos significativos con cierta antigüedad, deteriorando en su caso aquellos para los que se considera que existen dudas.

iii) Valor razonable de los inmuebles

El Grupo ha realizado un análisis de deterioro de los inmuebles a 31 de diciembre de 2024. Para ello, se ha tenido en cuenta informes de tasadores independientes, elaborados bajo su responsabilidad. Los valores razonables usados cumplen los requisitos de la orden ECO/805/2003 y sus posteriores modificaciones.

Para la determinación de su valor se han aplicado los siguientes métodos de valoración: método de coste, método de comparación, método de actualización de inmuebles arrendados y método de actualización de rentas del mercado de alquileres.

iv) Otras provisiones no técnicas

El Grupo está sujeto a procesos regulatorios y legales, que habitualmente implican asuntos legales complejos y están sujetos a incertidumbres sustanciales. En tanto que los procesos y recursos no queden definitivamente resueltos, los Administradores ejercen un juicio prudencial al cierre del ejercicio para el supuesto en que el proceso finalmente pueda resultar en una salida de recursos.



0P4548358

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

v) Valoración de fondos de comercio y otros activos intangibles y determinación del valor recuperable

El valor recuperable del fondo de comercio y otros activos intangibles se determina mediante la aplicación de técnicas de valoración que requieren el ejercicio de juicio por parte de la Dirección y el uso de asunciones y estimaciones que consideran, entre otros aspectos, evoluciones macroeconómicas, circunstancias internas y externas del negocio valorado, tipos de descuento y crecimiento o previsiones de evolución futura de los negocios.

e) Juicios relevantes en la aplicación de políticas contables

El Grupo ha clasificado los inmuebles entre inmovilizado material e inversiones inmobiliarias siguiendo los criterios establecidos en la normativa vigente. En inversiones inmobiliarias se encuentran clasificados los inmuebles que están desocupados y los que se tienen para obtener rentas, plusvalías o ambas.

f) Criterios de imputación de ingresos y gastos

El Grupo ha distribuido los gastos e ingresos por naturaleza en las cuentas de resultados técnicos y no técnicos, así como en su correspondiente clasificación por ramos.

Las fases en las que se resume el proceso de reclasificación son las siguientes:

- 1ª fase: Asignación de gastos por naturaleza a unidades de trabajo/departamentos. El saldo de cada una de las cuentas está imputado entre los centros de coste que figuran abiertos en contabilidad, de forma que se puede obtener un volumen total de gasto por cada uno de estos centros de coste del Grupo.



CLASE 8.ª



OP4548359

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El Grupo clasifica los departamentos de su organización según las categorías de gasto por destino indicadas en el Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, distinguiendo entre aquellos departamentos en los que su coste se puede distribuir de forma directa ("Departamentos destino DGS") y los que, por la naturaleza de sus funciones, su coste no se puede asignar directamente a las categorías mencionadas en el Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras ("Departamentos Soporte"). Se realizan encuestas de actividad al personal y los costes se imputan en función del tiempo estimado en cada una de categorías de gasto por destino del Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras.

Los costes de los Departamentos Soporte se reparten en función de la dedicación estimada del personal a tareas relacionadas con cada departamento destino, para lo que se lleva a cabo una encuesta de actividad.

- 2ª fase: Asignación de los gastos a cada uno de los destinos indicados en el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras en base a la definición establecida en el mismo.

- Los gastos de adquisición incluyen, fundamentalmente las comisiones, los de personal dedicado a la producción y las amortizaciones del inmovilizado afectado a esta actividad, los gastos de estudio, tramitación de solicitudes y formalización de pólizas, así como los gastos de publicidad, propaganda y de la organización comercial vinculados directamente a la adquisición de los contratos de seguro.
- Los gastos de administración incluyen fundamentalmente los gastos de servicios por asuntos contenciosos vinculados a las primas, los gastos de gestión de cartera y cobro de las primas, de tramitación de los extornos, del reaseguro cedido y aceptado comprendiendo, en particular, los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las amortizaciones del inmovilizado afectado al mismo.
- Los gastos imputables a las prestaciones incluyen, fundamentalmente, los gastos de personal dedicado a la gestión de siniestros y las amortizaciones del inmovilizado afectado a esta actividad, los honorarios pagados por razón de gestión de siniestros y los gastos incurridos por servicios necesarios para su tramitación.



OP4548360

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- Los gastos imputables a las inversiones incluyen, fundamentalmente, los gastos de gestión de las inversiones tanto internos como externos, comprendiendo en este último caso los honorarios, comisiones y corretajes devengados, los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las dotaciones a las amortizaciones.
 - Los otros gastos técnicos son aquellos que, formando parte de la cuenta técnica, no pueden ser imputados en aplicación del criterio establecido a uno de los destinos anteriormente relacionados.
 - Los gastos no técnicos son aquellos gastos que no pueden ser imputables al negocio de la aseguradora.
- 3ª fase: Asignación indirecta de los gastos de cada función primaria a los distintos ramos: asistencia sanitaria (englobando en la misma el negocio dental), enfermedad, accidentes y decesos. Para la imputación de gastos e ingresos entre los distintos ramos del negocio no vida se usan los siguientes indicadores:
- Altas de nueva producción
 - Cartera
 - Actos Médicos
 - Gasto Médico

Los ingresos y gastos financieros han sido imputados a las cuentas no técnica y técnica del ejercicio en función de la asignación de la cartera de inversiones financieras a los fondos propios.

g) Comparación de la Información

Las cuentas anuales consolidadas presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto, del estado de flujos de efectivo y de la memoria, todos ellos consolidados, además de las cifras del ejercicio 2024, las correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2023 aprobadas por Socio Único de la Sociedad Dominante el 31 de mayo de 2024.

h) Sociedades dependientes y variaciones del perímetro

El ejercicio económico de las sociedades incluidas en el perímetro de la consolidación se cierra el 31 de diciembre de cada año y se han utilizado las cuentas anuales del ejercicio 2024 para la consolidación.



OP4548361

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las entidades que forman parte del Grupo consolidable lo son atendiendo a la definición de control recogido en el artículo 42 del Código de Comercio y en el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas.

Dependientes son todas las entidades, incluidas las entidades de propósito especial, sobre las que el Grupo ostenta o puede ostentar, directa o indirectamente, el control, entendido como el poder de dirigir las políticas financieras y de explotación de un negocio con la finalidad de obtener beneficios económicos de sus actividades. Las dependientes se consolidan por el método de integración global a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

Los resultados de las sociedades participadas adquiridas o enajenadas durante el año se incluyen dentro del resultado consolidado desde la fecha efectiva de toma de control o hasta el momento de su pérdida de control, según proceda.

Cuando es necesario, si los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas difieren de los utilizados por algunas de las sociedades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se introducen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar esos últimos y adecuarlos al marco normativo de información financiera que resulta de aplicación de acuerdo a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante "LOSSEAR").

La clasificación de las reservas consolidadas entre "Sociedades consolidadas por integración global" se ha efectuado en función del método de consolidación aplicado a cada sociedad.

En los estados financieros consolidados adjuntos han sido eliminados todos los saldos y transacciones de consideración entre las sociedades del Grupo.

El patrimonio neto de los socios externos representa la parte a ellos asignable del patrimonio neto y de los resultados al 31 de diciembre de 2024 de aquellas sociedades que se consolidan por el método de integración global, y se presenta dentro del "Patrimonio Neto" del balance consolidado adjunto y en el epígrafe de "Resultado atribuido a socios externos" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta, respectivamente.



CLASE 8.ª



OP4548362

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

En 2024 la compañía Sanitas Hospitales, S.L. adquiere los negocios de Laboratorio y Servicios de Salud a Sanitas SL de Diversificación, incorporando los activos y pasivos correspondientes, a fecha 1 de enero de 2024. Esta transacción se ha formalizado por un precio de 4 millones de euros, siendo muy similar este precio acordado con los activos netos recibidos.

Cambios de perímetro y combinaciones de negocios en el ejercicio 2024:

Con fecha 14 de junio de 2024, la sociedad del grupo Sanitas Hospitales adquirió un 70% de las participaciones de las entidades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Skin Care, S.L.U., con un valor en libros de 14.054 miles de euros. Adicionalmente, se acordó con el vendedor la concesión de opciones de compra/venta cruzadas a favor de Sanitas Hospitales sobre el 30% de participación restante de estas entidades a un valor de mercado, establecido como la diferencia entre el valor de la compañía y la deuda neta, multiplicado por el porcentaje de participación de minoritarios al cierre del periodo establecido. De la opción de compra futura por la adquisición del 30% se ha dado de alta un pasivo por un importe de 7.468 miles de euros a 31 de diciembre de 2024 registrado en el epígrafe resto de otras deudas, y que ha supuesto un mayor valor del Fondo de Comercio.

El Grupo, con la colaboración de un experto independiente, ha procedido a determinar el valor razonable de la totalidad de los activos netos adquiridos e incorporados mediante la utilización de una metodología basada en el valor presente de los flujos de caja futuros esperados. La diferencia puesta de manifiesto entre el importe satisfecho y el valor razonable de los activos netos adquiridos se registró como un fondo de comercio por importe de 16.742 miles de euros y una marca de 2.309 miles de euros tal y como se detalla a continuación:

	Miles de euros
Coste de la combinación de negocios	
Efectivo pagado	14.054
Importe pendiente de pago futuro	7.468
Total coste de la combinación de negocios	21.522
Valor razonable de activos netos adquiridos	2.471
Fondo de comercio	16.742
Marca	2.309

El valor razonable y el valor contable del resto los activos y pasivos integrados no difiere significativamente.



OP4548363

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Con fecha 1 de octubre de 2024, la sociedad del grupo Sanitas Hospitales adquirió el negocio que conformaban 8 centros médicos del Grupo Ibermedic. En esta operación se articuló adquiriendo el 50% de las participaciones de la entidad Resonancia Abierta Ibermedic, S.L. (propietaria de un centro) e integrando los activos y pasivos del resto de centros dentro de la Sociedad del Grupo Sanitas Hospitales, el total pagado asciende a 4.353 miles de euros.

El detalle del coste de la combinación de negocios, del valor razonable de los activos netos adquiridos y del fondo de comercio es como sigue:

	Miles de euros
Coste de la combinación de negocios	
Efectivo pagado	4.353
Total coste de la combinación de negocios	4.353
Valor razonable de activos netos adquiridos	470
Fondo de comercio	3.883

El valor razonable y el valor contable de los activos y pasivos integrados en la combinación de negocios no difiere significativamente.

Con fecha 20 de septiembre se creó la sociedad Desarrollos Hospitalarios 2024, S.L. por un importe de 3 miles de euros, vendiéndose un 49,99% por las participaciones por un importe de 1.499 euros el 13 de noviembre.

Cambios de perímetro y combinaciones de negocios en el ejercicio 2023:

En 2023 fueron adquiridas 25 acciones de la entidad Sanitas Seguros por un coste total de 1.397 euros durante 2023.

Con fecha 11 de julio de 2022, tras un proceso competitivo, se presentó a Asefa, S.A. Seguros y Reaseguros (en adelante, "Asefa") oferta vinculante para la adquisición del negocio de seguros de salud y accidentes por parte de Sanitas, S.A. de Seguros y del negocio de gestión de centros médicos y un inmueble sito en la C/Provenza 260 (Barcelona) propiedad de Asefa por parte de Sanitas, S.A. de Hospitales. Con fecha 22 de julio de 2022, Asefa aceptó dicha oferta y con fecha 14 de octubre 2022, se firmó el Convenio de Cesión y el de transmisión del negocio de gestión de centros médicos.



CLASE 8.ª



OP4548364

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Con fecha 14 de junio de 2023 la Subdirección General de Autorizaciones, Conductas de Mercado y Distribución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones comunicó a las Sociedades y Sanitas S.A. de Hospitales la autorización del convenio de cesión del negocio de seguros de salud y accidentes y del negocio de gestión de centros médicos en los términos de la solicitud presentada, en virtud de la Orden Ministerial de fecha 9 de junio de 2023.

Con fecha 30 de junio de 2023, en escritura pública autorizada por el notario de Madrid D. Fernando de la Cámara García con el número 1032 de su protocolo, se elevaron a público el Convenio de Cesión del negocio asegurador, la escritura de transmisión del inmueble y la transmisión del negocio de gestión de centros médicos, con efectos desde esa fecha.

La combinación de negocios se llevó a cabo con el objetivo de mejorar la estructura organizativa del Grupo, ganar en eficiencia y generar sinergias. El detalle del coste de la combinación de negocios, del valor razonable de los activos netos adquiridos y del fondo de comercio es como sigue:

	Miles de euros
Coste de la combinación de negocios	
Efectivo pagado	35.718
Total coste de la combinación de negocios	35.718
Valor razonable de activos netos adquiridos	21.103
Fondo de comercio	14.615

El Grupo, con la colaboración de un experto de la Dirección, ha procedido a determinar el valor razonable de los activos netos adquiridos e incorporados mediante la utilización de una metodología basada en el valor presente de los flujos de caja futuros esperados de la unidad generadora de efectivo incorporada. La diferencia puesta de manifiesto entre el importe satisfecho por la adquisición de la cartera y el valor razonable de los activos netos adquiridos se registró como un fondo de comercio por importe de 14.615 miles de euros. Asimismo, se reconoció un activo intangible de 19.760 miles de euros, ligado a los derechos económicos de carteras de pólizas de la cartera de salud y accidentes.

El valor razonable y el valor contable de los activos y pasivos integrados en la combinación de negocios junto con el coste de la combinación se desglosan a continuación:



CLASE 8.ª



OP4548365

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros		
	Valor razonable	Valor asignado	Valor contable previo
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	-	-	-
Préstamos y partidas a cobrar	13.719	13.719	13.869
Otros activos	1.975	1.975	1.975
Activos intangibles	21.049	21.049	1.289
Total activos	36.743	36.743	17.133
Débitos y partidas a pagar	1.193	1.193	1.193
Provisiones técnicas	14.447	14.447	16.430
Total pasivos	15.640	15.640	17.623
Total activos netos	21.103	21.103	(490)
Total activos netos adquiridos		21.103	
Importe pagado en efectivo		35.718	
Coste de la combinación de negocios		35.718	

La relación de las sociedades dependientes, todas ellas sin cotización oficial en Bolsa, incluidas en la consolidación a 31 de diciembre de los ejercicios 2024 y 2023, así como la información más relevante relacionada con las mismas, se detalla en el siguiente cuadro (en miles de euros):



CLASE 8.ª

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Ejercicio 2024											
Entidad	Actividad	Auditor	Participación en el capital social		Método de consolidación	Coste inversión	Capital social	Reservas patrimoniales	Resultado del ejercicio	Aportaciones de socios	Dividendos recibidos
			Directo	Indirecto							
Sanitas S.A. de Seguros	Realización operaciones seguros en asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos.	PwC	99,92%	-	Integración global	173.279	17.331	150.832	177.393	-	207.895
Sanitas Emisión, S.L.	Promoción, difusión, venta y comercialización de servicios sanitarios relacionados con la salud y la calidad de vida	PwC	100%	-	Integración global	7.697	3	2.720	1.349	140	-
Sanitas, S.A. de Hospitales	Asistencia Sanitaria	PwC	100%	-	Integración global	113.907	16.750	147.825	12.582	-	-
Clinica Dermatológica Centroderm 2011, S.L.U.	Prestación de servicios médicos relativos a la especialidad dermatológica	PwC	-	70%	Integración global	10.950	3	758	853	-	-
Advanced Skin Care, S.L.U.	Prestación de servicios médicos relativos a la especialidad dermatológica	PwC	-	70%	Integración global	3.104	33	7	243	-	-
Desarrollos Hospitalarios 2024, S.L.	Asistencia Sanitaria	-	-	50,01%	Integración global	382	79	684	(2)	-	-
Resonancia Abierta Ibermedic, S.L.	Asistencia Sanitaria	-	-	50%	Integración global	145	30	136	(22)	-	-

OP4548366



CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Ejercicio 2023									
Entidad	Actividad	Participación en el capital social		Método de consolidación	Coste inversión	Capital social	Reservas patrimoniales	Resultado del ejercicio	Aportaciones de socios
		Directo	Indirecto						
Sanitas S.A. de Seguros	Realización operaciones seguros en asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos.	99,92%	-	Integración global	173.279	17.331	192.883	166.010	-
Sanitas Emisión, S.L.	Promoción, difusión, venta y comercialización de servicios sanitarios relacionados con la salud y la calidad de vida	100%	-	Integración global	7.697	3	1.184	1.535	140
Sanitas, S.A. de Hospitales	Asistencia Sanitaria	100%	-	Integración global	86.407	14.000	109.963	13.111	-
									Dividendos recibidos
									158.495

OP4548367



CLASE 8.ª



OP4548368

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

(3) Aplicación del resultado de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución del resultado del 2024, formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y pendiente de aprobación por el Socio Único, es como sigue:

	<u>Euros</u>
Bases de reparto	
Beneficio del ejercicio	<u>205.661.287</u>
Distribución	
Dividendo a cuenta	149.260.767
Reservas voluntarias	<u>56.400.520</u>
	<u>205.661.287</u>

Con fecha 13 de mayo de 2024 el Socio Único, acordó la distribución de un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2024 por un importe bruto de 10.190.494 euros. Dicho dividendo correspondió en su totalidad al Socio Único de la Sociedad, Bupa Investment Overseas Limited.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:

	<u>Miles de euros</u>
Dividendo a cuenta de 13 de mayo de 2024	
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2024:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2024	<u>212.278</u>
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2024	<u>212.278</u>
Dividendos a cuenta distribuidos	<u>10.190</u>



CLASE 8.ª
INTÉRPRETE



OP4548369

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas 31 de diciembre de 2024

	Miles de euros
Previsión de tesorería del periodo comprendido entre 13 de mayo de 2024 y el 13 de mayo de 2025	
Saldo de tesorería al 13 de mayo de 2024	50.080
Cobros proyectados	219.197
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(231.055)
Saldo de tesorería proyectado al 13 de mayo de 2025	<u>38.222</u>

Con fecha 20 de junio de 2024 el Consejo de Administración de la Sociedad acordó la distribución de un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2024 por un importe bruto de 19.981.361 euros. Dicho dividendo correspondió en su totalidad al Socio Único de la Sociedad, Bupa Investment Overseas Limited.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:

	Miles de euros
Dividendo a cuenta de 20 de junio de 2024	
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2024:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2024	212.278
Dividendo a cuenta distribuido en mayo	<u>(10.190)</u>
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2024	<u>202.088</u>
Dividendos a cuenta distribuidos	<u>19.981</u>



CLASE 8.ª



OP4548370

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros
Previsión de tesorería del periodo comprendido entre 20 de junio de 2024 y el 20 de junio de 2025	
Saldos de tesorería al 20 de junio de 2024	78.372
Cobros proyectados	177.003
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(213.635)
Saldos de tesorería proyectados al 20 de junio de 2025	<u>41.740</u>

Con fecha 20 de diciembre de 2024 el Socio Único, acordó la distribución de un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2024 por un importe bruto de 119.088.912 euros. Dicho dividendo correspondió en su totalidad al Socio Único de la Sociedad, Bupa Investment Overseas Limited.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:

	Miles de euros
Dividendo a cuenta de 20 de diciembre de 2024	
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2024:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2024	204.995
Dividendo a cuenta distribuido previamente	<u>(30.172)</u>
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2024	<u>174.823</u>
Dividendos a cuenta distribuidos	<u>119.089</u>



CLASE 8.ª



OP4548371

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros
Previsión de tesorería del período comprendido entre 20 de diciembre de 2024 y el 20 de diciembre de 2025	
Saldos de tesorería al 20 de diciembre de 2024	178.525
Cobros proyectados	49.296
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(168.886)
Saldos de tesorería proyectados al 20 de diciembre de 2025	<u>58.935</u>

La distribución del resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, formulada por los Administradores el 25 de marzo de 2024 y aprobada por el Socio Único el 31 de mayo de 2024 fue la siguiente:

	Euros
Bases de reparto	
Beneficio del ejercicio	<u>156.587.684</u>
Distribución	
Dividendo a cuenta	149.660.394
Dividendo complementario	<u>6.927.290</u>
	<u>156.587.684</u>

Con fecha 1 de junio de 2023 el Consejo de Administración de la Sociedad, acordó la distribución de un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2023 por un importe bruto de 57.346.506,07 euros. Dicho dividendo correspondió en su totalidad al Socio Único de la Sociedad, Bupa Investment Overseas Limited.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:



CLASE 8.ª



OP4548372

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

	Miles de euros
Dividendo a cuenta de 1 de junio de 2023	
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2023:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2023	<u>202.497</u>
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2023	<u>202.497</u>
Dividendos a cuenta distribuidos	<u>57.347</u>
Previsión de tesorería del periodo comprendido entre el 1 de junio de 2023 y el 1 de mayo de 2024	
Saldos de tesorería al 1 de junio de 2023	71.213
Cobros proyectados	202.816
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	<u>(248.027)</u>
Saldos de tesorería proyectados al 1 de junio de 2024	<u>26.002</u>

Con fecha 21 de diciembre de 2023 el Consejo de Administración de la Sociedad acordó la distribución de un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2023 por un importe bruto de 92.313.887,82 euros. Dicho dividendo correspondió en su totalidad al Socio Único de la Sociedad, Bupa Investment Overseas Limited.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:



CLASE 8.ª



OP4548373

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

	Miles de euros
Dividendo a cuenta de 21 de diciembre de 2023	
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2023:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2023	155.927
Dividendo a cuenta distribuido en mayo	(57.347)
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2023	98.580
Dividendos a cuenta distribuidos	92.314
Previsión de tesorería del periodo comprendido entre 21 de diciembre de 2023 y el 21 de diciembre de 2024	
Saldos de tesorería al 21 de diciembre de 2023	119.284
Cobros proyectados	166.750
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(256.497)
Saldos de tesorería proyectados al 21 de diciembre de 2024	29.537

Con fecha 8 de junio de 2022 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones emitió Resolución 1/2022 por la que establece que Sanitas Holding S.L.U. es participante de un grupo sujeto a supervisión de los términos del artículo 132.1.b) de la LOSSEAR (ver nota 1).

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el Grupo cumple con los requerimientos de capital mínimo obligatorio y capital de solvencia obligatorio.

(4) Normas de registro y valoración

- a) Las Normas de registro y valoración aplicadas por la entidad Dominante en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2024, de acuerdo con las establecidas en el Plan Contable de Entidades Aseguradoras y las normas para la formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, han sido las siguientes:



CLASE 8.^a
CORREOS



OP4548374

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Homogeneización de partidas: Los principios y criterios contables empleados en las Cuentas Anuales Consolidadas son los que resultan de aplicación de la LOSSEAR, habiéndose efectuado los ajustes de homogeneización que, en su caso, han sido considerados necesarios a estos efectos.

Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas adjuntas se han establecido en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar. Todas las sociedades incluidas en el Grupo cerraron sus cuentas anuales individuales a 31 de diciembre de 2024.

Los resultados y flujos de efectivo correspondientes a las entidades que han entrado a formar parte del Grupo a lo largo del ejercicio serán únicamente los referidos a la parte del ejercicio en que dicha entidad haya formado parte del Grupo.

Homogeneización por operaciones internas. Cuando en las cuentas anuales de las sociedades del Grupo los importes de las partidas derivadas de operaciones internas no sean coincidentes, o exista alguna partida pendiente de registrar, se realizan los ajustes que procedan para practicar las correspondientes eliminaciones.

Homogeneización para realizar la agregación. Se realizan las reclasificaciones necesarias en la estructura de las cuentas anuales de las compañías no aseguradoras del Grupo para que ésta coincida con la de las cuentas anuales consolidadas.

Homogeneización valorativa. Cuando se integren entidades no aseguradoras sujetas a la norma contable general (Plan General de Contabilidad) o a la norma aplicable en España a determinadas entidades del sector financiero se mantendrán estas sin que resulte necesario proceder a su homogeneización.



CLASE 8.ª



OP4548375

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

b) Fondo de comercio de consolidación o diferencia negativa de consolidación:

El fondo de comercio surge en la adquisición de sociedades dependientes y representa el exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre la parte proporcional del valor razonable de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativas de la participación en el capital de la sociedad adquirida (Nota 5 Inmovilizado intangible).

En la fecha de reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora como la diferencia entre los valores razonables de los activos adquiridos y pasivos asumidos en la combinación de negocios frente al coste de la combinación. Con posterioridad a su reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora por su coste menos la amortización acumulada y el importe acumulado de correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

El fondo de comercio se asigna, en la fecha de adquisición, a cada una de las unidades generadoras de efectivo (en adelante "UGE") o Grupos de unidades generadoras de efectivo del Grupo que se espera vayan a beneficiarse de las sinergias de la combinación de negocios en la que surgió dicho fondo de comercio.

El fondo de comercio se amortiza durante su vida útil, que se presume de diez años, en base al Real Decreto 583/2017 de 12 de junio, por el que se modifica el Plan Contable de Entidades Aseguradoras aprobado por Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio.

En el supuesto excepcional de que, en la fecha de adquisición, el importe de la diferencia entre los valores razonables de los activos adquiridos y pasivos asumidos en la combinación de negocios sea superior al coste de la combinación, dicho exceso se reconocerá en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un resultado positivo en la partida "Diferencia negativa en combinaciones de negocios".



CLASE 8.ª



OP4548376

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

c) Transacciones entre sociedades incluidas en el perímetro de la consolidación

En el proceso de consolidación se han eliminado las transacciones, así como los créditos y los débitos recíprocos entre empresas consolidadas por el método de integración global y los resultados no realizados externamente por transacciones con sociedades puestas en equivalencia.

d) Participación y atribución de resultados a socios externos

La parte proporcional de los fondos propios que corresponde a terceros ajenos al Grupo consolidable se integra en el epígrafe de Socios Externos del patrimonio neto del balance consolidado.

La participación en los beneficios o pérdidas consolidados del ejercicio que corresponda a socios externos figura, cuando sea aplicable, en una partida independiente de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Dicha participación se calcula en función de la proporción que representa la participación de los socios externos en los fondos propios y en los ajustes por cambios de valor de cada sociedad dependiente y de los acuerdos suscritos con la Sociedad Dominante, excluidas las acciones propias y teniendo en cuenta los resultados netos de impuestos de dichas sociedades una vez efectuados los ajustes y eliminaciones que corresponden al proceso de consolidación.

e) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible se valora a su coste de adquisición o coste directo de producción aplicado, según proceda, y se presenta en el balance neto de su correspondiente amortización acumulada, conforme a los siguientes criterios:

- Las aplicaciones informáticas recogen los importes satisfechos por el acceso a la propiedad y por el derecho de uso de programas informáticos (o sistemas informáticos de gestión), siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios, minorado la amortización acumulada que se calcula de forma lineal en un plazo de cuatro años.



CLASE 8.ª



OP4548377

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- La propiedad industrial recoge los importes satisfechos para la adquisición de la propiedad o el derecho de uso de las diferentes manifestaciones de la misma, o por los gastos incurridos con motivo del registro de la desarrollada por la empresa.
- Los gastos de modificación o actualización referentes al mantenimiento y/o revisión de estas aplicaciones informáticas, como también los de formación de personal, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se producen.

El Grupo evalúa que además de cumplir la definición de activo y los criterios de registro o reconocimiento contable contenidos en el Marco Conceptual de la Contabilidad, cumpla el criterio de identificabilidad.

El citado criterio de identificabilidad implica que el inmovilizado cumpla alguno de los dos requisitos siguientes:

- Sea separable, esto es, susceptible de ser separado de la entidad y vendido, cedido, entregado para su explotación, arrendado o intercambiado.
- Surja de derechos legales o contractuales, con independencia de que tales derechos sean transferibles o separables del Grupo o de otros derechos u obligaciones.

El Grupo evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado i).

El Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre por el que se modifica el Plan General de Contabilidad establece que todos los inmovilizados intangibles, incluido el fondo de comercio, son activos de vida útil definida y, por tanto, deberán ser objeto de amortización sistemática en el periodo durante el cual se prevé que produzcan rendimientos para el Grupo.



CLASE 8.^a
ACTIVIDADES



0P4548378

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

De acuerdo con la disposición transitoria única del mencionado Real Decreto, el Grupo puede optar por amortizar de manera retroactiva el fondo de comercio y los inmovilizados intangibles calificados en ejercicios anteriores de vida útil indefinida, siguiendo un criterio lineal de recuperación y una vida útil de diez años a contar desde la fecha de adquisición o desde el inicio del ejercicio en que se aplicó por primera vez el vigente Plan General de Contabilidad en el caso de que la fecha de adquisición fuese anterior, registrando la amortización correspondiente a ejercicios anteriores al 1 de enero de 2016 con cargo a reservas.

La aplicación retroactiva de la norma implica que, en la medida en que la amortización acumulada sea superior a cualquier pérdida acumulada por deterioro de valor reconocida en ejercicios anteriores, ésta última se carga contra reservas y se sustituye por la amortización acumulada. En caso contrario, el exceso entre la pérdida por deterioro de valor acumulado y la amortización acumulada se mantiene como pérdida por deterioro de valor acumulada.

El Grupo tiene reconocido en el activo de su balance el fondo de comercio y derechos económicos de carteras de pólizas de vidas útiles definidas como consecuencia del proyecto de fusión con Sahna-e Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros y de la compra del negocio de salud y accidentes de Asefa. Este tipo de intangibles se amortizan linealmente en 10 años.

Asimismo, el Grupo reconoce en el epígrafe de otros activos intangibles un derecho de venta de las pólizas de seguros de salud según acuerdos alcanzados con terceros. Este intangible es de vida útil definida y se amortiza linealmente en base a los años de duración de cada contrato según las condiciones pactadas por las partes (entre 8 y 17 años).

f) Inmovilizado material

Se presenta por su coste de adquisición, actualizado y revalorizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes.

El inmovilizado material se presenta en el balance por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.



CLASE 8.ª



0P4548379

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las piezas de recambio destinadas a ser montadas en instalaciones, equipos y máquinas en sustitución de otras semejantes se valoran siguiendo los criterios expuestos anteriormente. Las piezas cuyo ciclo de almacenamiento es inferior al año se registran como existencias. Las piezas cuyo ciclo de almacenamiento es superior al año y corresponden de manera exclusiva a determinados activos se registran y amortizan conjuntamente con los mismos y en otro caso se registran como Otro inmovilizado y se amortizan linealmente durante el periodo estimado de sustitución.

Las inversiones de carácter permanente realizadas en inmuebles arrendados por el Grupo mediante un contrato de arrendamiento operativo se clasifican como inmovilizado material. Las inversiones se amortizan durante el plazo menor de su vida útil o el plazo del contrato de arrendamiento.

La amortización se realiza linealmente sobre el coste de adquisición actualizado, durante las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Elementos de transporte	5
Mobiliario e instalaciones	10
Instalaciones complejas de comunicación	8
Equipos para proceso de información	4
Otro inmovilizado material	4 - 10
Edificios y construcciones	50 - 100

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

El Grupo evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado material de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado i).



CLASE 8.ª



OP4548380

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

g) Inversiones inmobiliarias

Las inversiones inmobiliarias, que comprenden edificios y otras construcciones, figuran contabilizadas por su coste de adquisición revalorizado y actualizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación hasta entonces en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes. Se imputan como mayor valor de las inversiones los costes de las ampliaciones que aumentan la capacidad o superficie de las inversiones materiales y de las mejoras que incrementan su rendimiento o vida útil.

La amortización de las inversiones materiales se calcula linealmente sobre los valores de coste actualizados, excluida la parte atribuible a los terrenos, durante un periodo de 50 - 100 años estimado como vida útil para estas inversiones.

Los gastos de mantenimiento y reparaciones de los inmuebles que no mejoran de forma significativa su utilización o que no prolongan su vida útil se cargan a resultados en el momento en que se producen.

El Grupo reconoce y valora las inversiones inmobiliarias siguiendo los criterios establecidos para el inmovilizado material. El valor razonable se ha determinado en base a tasaciones que se encuentran dentro del marco jurídico vigente, en el que se especifica que las tasaciones de inmuebles se deben realizar cada dos años.

h) Arrendamientos

Los arrendamientos en los que el contrato transfiere al arrendatario sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

El Grupo tiene cedido el derecho de uso de determinados activos bajo contratos de arrendamiento operativos.

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos se reconocen como gasto o ingreso, dependiendo de la posición del Grupo, de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

Las cuotas de arrendamiento contingentes se registran como gasto cuando es probable que se vaya a incurrir en las mismas.



CLASE 8.^a



0P4548381

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

i) Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

El Grupo sigue el criterio de evaluar la existencia de indicios que pudieran poner de manifiesto el potencial deterioro de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, al objeto de comprobar si el valor contable de los mencionados activos excede de su valor recuperable, entendido como el mayor entre el valor razonable, menos costes de venta y su valor en uso.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, así como sus reversiones cuando se producen.

El valor recuperable se deberá calcular para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las correspondientes a otros activos o grupos de activos. Si este es el caso, el importe recuperable se determina para la UGE a la que pertenece.

Las pérdidas relacionadas con el deterioro de valor de la UGE reducen inicialmente, en su caso, el valor del fondo de comercio asignado a la misma y a continuación a los demás activos no corrientes de la UGE, prorrateando en función del valor contable de los mismos, con el límite para cada uno de ellos del mayor de su valor razonable menos los costes de venta y su valor de uso.

El Grupo evalúa en cada fecha de cierre, si existe algún indicio de que la pérdida por deterioro de valor reconocida en ejercicios anteriores ya no existe o pudiera haber disminuido. Las pérdidas por deterioro de valor correspondientes al fondo de comercio no son reversibles. Las pérdidas por deterioro del resto de activos sólo se revierten si se hubiese producido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el valor recuperable del activo.

La reversión de la pérdida por deterioro de valor se registra con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, la reversión de la pérdida no puede aumentar el valor contable del activo por encima del valor contable que hubiera tenido, neto de amortizaciones, si no se hubiera registrado el deterioro.

El importe de la reversión de la pérdida de valor de una UGE, se distribuye entre los activos no corrientes de la misma, exceptuando el fondo de comercio, prorrateando en función del valor contable de los activos, con el límite por activo del menor de su valor recuperable y el valor contable que hubiera tenido, neto de amortizaciones, si no se hubiera registrado la pérdida.



CLASE 8.ª



OP4548382

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

No obstante, lo anterior, si de las circunstancias específicas de los activos se pone de manifiesto una pérdida de carácter irreversible, ésta se reconoce directamente en pérdidas procedentes del inmovilizado de la cuenta de pérdidas y ganancias.

j) Instrumentos financieros

j.1) Clasificación y separación de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o de instrumento de patrimonio.

El Grupo clasifica los instrumentos financieros en las diferentes categorías atendiendo a las características y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

j.2) Principio de compensación

Un activo financiero y un pasivo financiero son objeto de compensación sólo cuando el Grupo tiene el derecho exigible de compensar los importes reconocidos y tiene la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

j.3) Categorías de Activos Financieros

i) Activos mantenidos para negociar

Un activo o pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar si:

- Se origina o adquiere o se emite principalmente con el objeto de venderlo o readquirirlo en el corto plazo, o



CLASE 8.^a
DOCUMENTOS



OP4548383

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- Forma parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo, o
- Se trata de un derivado, excepto un derivado que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ser eficaz y no sea un contrato de garantía financiera.

Los activos y pasivos financieros mantenidos para negociar se reconocen inicialmente al valor razonable. Los costes de transacción directamente atribuibles a la compra o emisión se reconocen como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias a medida que se incurren.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, se reconocen a valor razonable registrando las variaciones en resultados. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía. Los intereses y dividendos devengados se incluyen en las partidas por su naturaleza.

ii) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones comerciales y créditos por operaciones no comerciales con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo, distintos de aquellos clasificados en otras categorías de activos financieros.

Estos activos se reconocen inicialmente por su valor razonable, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste amortizado, utilizando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los activos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.



CLASE 8.ª



OP4548384

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

iii) Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se han clasificado los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no cumplen los requisitos para ser clasificados en las categorías anteriores.

Los activos financieros disponibles para la venta se reconocen inicialmente al valor razonable más los costes de transacción directamente atribuibles a la compra.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos financieros clasificados en esta categoría se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en ingresos y gastos reconocidos del patrimonio neto, con excepción de las pérdidas por deterioro, que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía.

Los importes reconocidos en patrimonio neto se reconocen en resultados en el momento en el que tiene lugar la baja de los activos financieros y en su caso, por la pérdida por deterioro según se indica en el apartado j.6) de esta nota. No obstante, los intereses calculados por el método del tipo de interés efectivo se reconocen en resultados siguiendo los criterios expuestos en el apartado j.4) de esta nota.

iv) Inversiones mantenidas hasta vencimiento

Las inversiones mantenidas hasta el vencimiento son valores representativos de deuda con una fecha de vencimiento fijada, cobros fijos o determinables, que se negocian en un mercado activo y que la Sociedad tiene la intención efectiva y la capacidad de conservar hasta su vencimiento, distintos de aquellos clasificados en otras categorías. Los criterios de valoración aplicables a los instrumentos financieros clasificados en esta categoría son los aplicables a los préstamos y partidas a cobrar.

j.4) Intereses

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo.



CLASE 8.ª



OP4548385

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

j.5) Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los activos financieros se determina mediante el uso de precios de mercado siempre que las cotizaciones disponibles de los instrumentos se puedan considerar representativas. Para que sean así consideradas, habrán de ser de publicación periódica en los sistemas de información habituales, proporcionadas por intermediarios financieros reconocidos.

En caso de que la valoración a mercado no sea posible, se realizará una valoración con modelos internos usando, en la medida de lo posible datos públicos de mercado que repliquen satisfactoriamente la valoración de los instrumentos cotizados. Dicha metodología de valoración se fundamentará en la actualización de los flujos futuros de los activos (determinados o estimables) mediante la curva de descuento libre de riesgo. En función de las características propias de la emisión de la que se trate, y del emisor de la misma, se imputará un riesgo de crédito específico que será de aplicación y de diferente magnitud en cada uno de los flujos a percibir.

Para las participaciones en fondos de inversión el valor razonable será el valor liquidativo del fondo a la fecha de valoración.

j.6) Deterioro de valor de activos financieros

Un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado y se ha producido una pérdida por deterioro, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo o grupo de activos financieros, que puede ser estimado con fiabilidad.

El Grupo sigue el criterio de registrar las oportunas correcciones valorativas por deterioro de préstamos y partidas a cobrar e instrumentos de deuda, cuando se ha producido una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, motivados por la insolvencia del deudor.



CLASE 8.ª



OP4548386

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

i) Deterioro de valor de activos financieros valorados a coste amortizado

En el caso de activos financieros contabilizados a coste amortizado, el importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor contable del activo financiero y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se ha incurrido, descontados al tipo de interés efectivo original del activo. Para los activos financieros a tipo de interés variable se utiliza el tipo de interés efectivo que corresponde a la fecha de valoración según las condiciones contractuales.

Si el Grupo renegocia o modifica los términos de los activos financieros debido a las dificultades financieras del deudor, el deterioro se calcula considerando el tipo de interés efectivo original de los mismos.

La pérdida por deterioro se reconoce con cargo a resultados y es reversible en ejercicios posteriores, si la disminución puede ser objetivamente relacionada con un evento posterior a su reconocimiento.

No obstante, la reversión de la pérdida tiene como límite el coste amortizado que hubieran tenido los activos, si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

ii) Provisión para primas pendientes de cobro

Para el caso concreto de la provisión para primas pendientes de cobro, el deterioro se calcula sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, netas del efecto de las comisiones imputadas a resultados y en su caso, de la provisión para primas no consumidas constituida y del reaseguro cedido. Sobre esta base se aplican los porcentajes determinados según lo establecido en la legislación vigente, en función a la antigüedad y situación de los recibos pendientes de cobro.

j.7) *Bajas de activos financieros*

Los activos financieros se dan de baja contable cuando los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos han vencido o se han transferido y el Grupo ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.



CLASE 8.ª



OP4548387

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

En las transacciones en las que se registra la baja de un activo financiero en su totalidad, los activos financieros obtenidos o los pasivos financieros, incluyendo los pasivos correspondientes a los servicios de administración incurridos, se registran a valor razonable.

La baja de un activo financiero en su totalidad implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor contable y la suma de la contraprestación recibida, neta de gastos de la transacción, incluyéndose los activos obtenidos o pasivos asumidos y cualquier pérdida o ganancia diferida en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

j.8) Pasivos financieros

Los pasivos financieros, incluyendo acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que no se clasifican como mantenidos para negociar o como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se reconocen inicialmente por su valor razonable, menos, en su caso, los costes de transacción que son directamente atribuibles a la emisión de los mismos. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos clasificados bajo esta categoría se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los pasivos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

El Grupo da de baja un pasivo financiero o una parte del mismo cuando ha cumplido con la obligación contenida en el pasivo o bien está legalmente dispensada de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo, ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.



CLASE 8.ª



OP4548388

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

k) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez, siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

l) Existencias

El Grupo incorpora en el apartado "Otros Activos" del Balance Consolidado los bienes y servicios comprendidos en las existencias de las entidades no aseguradoras que componen el perímetro.

Las existencias se valoran a su coste o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias.

El coste se determina por el coste medio ponderado. El coste de los productos terminados y de los productos en curso incluye los costes de diseño, las materias primas, la mano de obra directa, otros costes directos y gastos generales de fabricación (basados en una capacidad normal de trabajo de los medios de producción). El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso normal del negocio, menos los costes estimados necesarios para llevarla a cambio, así como en el caso de las materias primas y de los productos en curso, los costes estimados necesarios para completar su producción.

En las existencias que necesitan un período de tiempo superior al año para estar en condiciones de ser vendidas, se incluyen en el coste los gastos financieros en los mismos términos previstos para el inmovilizado.



CLASE 8.ª



0P4548389

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Las existencias, que incluyen exclusivamente medicamentos y otros productos sanitarios, se valoran inicialmente por el coste de adquisición. Dicho coste se asigna a las distintas unidades en existencias mediante la aplicación del método FIFO (primera entrada, primera salida).

El coste de adquisición incluye el importe facturado por el vendedor después de deducir cualquier descuento, rebaja u otras partidas similares.

Los descuentos concedidos por proveedores se reconocen en el momento en que es probable que se van a cumplir las condiciones que determinan su concesión como una reducción del coste de las existencias que los causaron y el exceso, en su caso, como una minoración de la partida aprovisionamientos de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los anticipos a cuenta de existencias figuran valorados por su coste.

El valor de coste de las existencias es objeto de corrección valorativa en aquellos casos en los que su coste excede de su valor neto realizable.

La corrección valorativa reconocida previamente se revierte contra resultados, si las circunstancias que causaron la rebaja del valor han dejado de existir o cuando existe una clara evidencia de un incremento del valor neto realizable como consecuencia de un cambio en las circunstancias económicas. La reversión de la corrección valorativa tiene como límite el menor del coste y el nuevo valor neto realizable de las existencias.

Las correcciones valorativas y reversiones por deterioro de valor de las existencias se reconocen contra el epígrafe de aprovisionamientos.

m) Provisiones técnicas del seguro directo

- Provisiones para primas no consumidas. Su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio. Si bien en la mayoría de las pólizas comercializadas por el Grupo la duración de una gran parte de las mismas coincide con el año natural, para las que no se cumple este supuesto se constituye esta provisión al cierre del ejercicio para las pólizas en vigor por la fracción de las primas no devengadas en el año, que deba imputarse al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término del periodo de cobertura.



CLASE 8.ª



OP4548390

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- **Provisión para riesgos en curso.** Se constituye para cubrir la insuficiencia de la provisión para primas no consumidas con respecto a los riesgos y gastos que se estima incurrirá el Grupo durante el período restante de cobertura de las pólizas, en aquellos ramos que hubieran obtenido resultados técnicos-financieros negativos en el promedio de los dos a cuatro últimos años, dependiendo del ramo de que se trate según establece la legislación vigente.
- **Provisiones para prestaciones.** Representa la estimación de los costes finales necesarios para la liquidación y pago de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio, incluyendo los relativos a los siniestros pendientes de declaración a esa fecha determinados en base a la experiencia del Grupo.

Dichos costes incluyen tanto los gastos, intereses y penalizaciones externos como los gastos internos de gestión y tramitación de los expedientes a incurrir hasta la total liquidación y pago final de los siniestros.

- **Provisión para el seguro de decesos.** Se establece por la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del asegurador y las del tomador, el cálculo se realiza a prima de inventario y póliza a póliza por un sistema de capitalización individual aplicando un método prospectivo y considerando las bases técnicas de cada producto, así como el tipo de interés máximo que establece la DGSFP anualmente para la determinación de las provisiones técnicas de vida.

En relación con la resolución de fecha 17 de diciembre de 2020 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones relativa a tablas biométricas, el cálculo de provisiones contables del seguro de decesos en el ejercicio 2023, se realiza en base a su epígrafe cuarto, punto 2, apartado c y subapartado iii. Conforme a lo establecido en esta referencia se aplican las mismas hipótesis biométricas derivadas de las tablas que venían utilizándose en el ejercicio 2019, que se corresponden con las tablas PASEM2010.

En la medida en que se incorpore nueva producción para el ramo de decesos se aplicarán cambios en las hipótesis biométricas de la tarificación conforme a tablas admisibles que igualmente serán de aplicación en el cálculo de sus provisiones.



CLASE 8.ª



0P4548391

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Para la cartera en coaseguro con Santa Lucía, el cálculo de la provisión matemática para el ejercicio 2024 se realiza con las nuevas tablas admisibles PASEM2020 de decesos de primer orden.

n) Provisiones técnicas del reaseguro cedido

En el activo del balance se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas en base a los mismos criterios que los utilizados para el seguro directo de acuerdo con los contratos de reaseguro en vigor.

o) Provisiones y contingencias

Las provisiones se reconocen cuando el Grupo tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado; es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación; y se puede realizar una estimación fiable del importe de la obligación.

El efecto financiero de las provisiones se reconoce como gastos financieros en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

p) Compromisos por jubilación

De acuerdo con la legislación vigente, el Grupo está obligado a pagar al personal, al cumplir la edad de jubilación, una indemnización equivalente a una mensualidad por cada período de cinco años de servicios prestados, con el límite máximo de diez mensualidades.

También viene obligado a pagar al personal contratado con anterioridad al 9 de junio de 1986 y al personal proveniente de otras empresas del sector con antigüedad anterior a esa fecha, una pensión de jubilación, cifrada en la diferencia entre la "remuneración anual mínima", asignada en el momento de la jubilación (Art.61 del Convenio de Seguros) y la pensión o pensiones que se perciban del sistema de la Seguridad Social u otros regímenes de Previsión Social obligatorios.



CLASE 8.ª



0P4548392

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Para cubrir estas obligaciones, el Grupo tiene constituido el Plan de Pensiones de Empleo de aportación definida a través de BBVA Gestión de Previsión y Pensiones desde diciembre de 2005 (véase nota 19).

El Grupo registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados y como un pasivo una vez deducido cualquier importe ya pagado. En el caso de que los importes satisfechos excedan el gasto devengado, sólo se reconocen los correspondientes activos en la medida en la que éstos puedan aplicarse a las reducciones de los pagos futuros o den lugar a un reembolso en efectivo.

q) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese involuntario se reconocen en el momento en que existe un plan formal detallado y se ha generado una expectativa válida entre el personal afectado de que se va a producir la rescisión de la relación laboral, ya sea por haber comenzado a ejecutar el plan o por haber anunciado sus principales características.

Las indemnizaciones a desembolsar en un plazo superior a los 12 meses se descuentan al tipo de interés determinado en base a los tipos de mercado de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad.

r) Impuesto sobre beneficios

El Grupo presenta el Impuesto sobre Beneficios en régimen de tributación consolidada junto con otras Sociedades del Grupo de consolidación fiscal, siendo la entidad Dominante del mismo Bupa Investment Overseas Limited, Sucursal en España desde el ejercicio 2015. El grupo fiscal está compuesto de las siguientes sociedades:

- Bupa Investments Overseas Limited Sucursal en España. (Entidad Dominante del grupo fiscal)
- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas Holding S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros.



CLASE 8.ª



OP4548393

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (S.U.)
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación S.L.U.
- Sanitas Mayores, S.L.
- Sanitas Emisión, S.L.U.
- Sanitas Nuevos Negocios, S.L.U.
- Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A.
- Elegimosalud, S.L.U.

Durante los ejercicios 2024 y 2023 no se han producido inclusiones ni exclusiones del Grupo de consolidación en el impuesto sobre Sociedades al que pertenece el Grupo.

El gasto por Impuesto sobre beneficios se calcula a partir del beneficio económico corregido por las diferencias de naturaleza permanente originadas por el diferente tratamiento fiscal y contable aplicado a determinadas operaciones y tomando en cuenta las bonificaciones y deducciones aplicables.

Las deducciones y bonificaciones de la cuota del impuesto sobre sociedades afectan al cálculo del impuesto devengado en cada sociedad por el importe efectivo de las mismas que es aplicable en el régimen de declaración consolidada y no por el importe inferior o superior que correspondería a cada sociedad en régimen de tributación individual y se imputan a la sociedad que realizó la actividad u obtuvo el rendimiento necesario para obtener el derecho a la deducción o bonificación. No obstante, en general, la distribución de la carga fiscal entre las sociedades del grupo fiscal tiene en cuenta los acuerdos jurídico-privados entre las sociedades.

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.



CLASE 8.ª



0P4548394

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El impuesto sobre beneficios corrientes o diferidos se reconoce en resultados, salvo que surja de una transacción o suceso económico que se ha reconocido en el mismo ejercicio o en otro diferente, contra patrimonio neto.

i) Valoración

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tipos que están vigentes o aprobados y pendientes de publicación y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que el Grupo espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

ii) Compensación y clasificación

El Grupo sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre beneficios corriente si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se reconocen en el balance.

s) Transacciones con partes vinculadas

Las transacciones realizadas con partes vinculadas surgen del tráfico normal del Grupo, se realizan en condiciones de mercado y se registran por el valor razonable de la contraprestación recibida o entregada.

t) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se realizan.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios valorados a coste histórico, se han convertido aplicando el tipo de cambio de la fecha en la que tuvieron lugar las transacciones.



CLASE 8.ª



OP4548395

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Los activos no monetarios valorados a valor razonable se han convertido a euros aplicando el tipo de cambio en la fecha en la que se ha procedido a la cuantificación del mismo.

Las diferencias positivas y negativas que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados.

u) Subvenciones, donaciones y legados

Las subvenciones, donaciones y legados se contabilizan como ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto cuando se obtiene, en su caso, la concesión oficial de las mismas y se han cumplido las condiciones para su concesión o no existen dudas razonables sobre la recepción de las mismas.

Las subvenciones, donaciones y legados de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las de carácter no monetario por el valor razonable del activo recibido.

En ejercicios posteriores las subvenciones, donaciones y legados se imputan a resultados atendiendo a su finalidad.

Las subvenciones de capital se imputan al resultado del ejercicio en proporción a la amortización correspondiente a los activos financiados con las mismas o en su caso, cuando se produzca la enajenación, baja o corrección valorativa por deterioro de los mismos.

v) Reclasificación de gastos por destino

El Grupo contabiliza en un primer momento sus gastos por naturaleza, realizando con la periodicidad que establece la normativa vigente su reclasificación en función del destino dado a los mismos. Para realizar la reclasificación, el Grupo aplica los criterios definidos en la nota 2 f.



CLASE 8.ª



OP4548396

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

w) Combinaciones de negocio

Las combinaciones de negocios realizadas a partir del 1 de enero de 2010 se reconocen aplicando el método de adquisición establecido en la Norma de Registro y Valoración 19ª del Plan General de Contabilidad modificada por el artículo 4 del Real Decreto 1159/2010, por el que se aprueban las normas para la formulación de las cuentas anuales consolidadas y se modifica el Plan General de Contabilidad.

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más sociedades en una única sociedad o grupo de sociedades siendo la "sociedad adquirente" la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra sociedad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que el Grupo adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, que generalmente coincidirá con el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la sociedad adquirente.

Asimismo, se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

- la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la sociedad o negocio adquirido.
- el importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre a) y b) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la sociedad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.



CLASE 8.ª



OP4548397

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

En el caso de combinaciones de negocio efectuadas entre operaciones del mismo Grupo, el criterio contable definido se basa en que los elementos patrimoniales del negocio adquirido o absorbido se valorarán según los valores contables existentes en el balance consolidado del Grupo mayor en el que se integren los elementos patrimoniales.

(5) Inmovilizado Intangible

El movimiento y su detalle al 31 de diciembre de 2024 y 2023 se muestran continuación:

	Miles de euros				Saldos 31.12.24
	Saldos 31.12.23	Altas	Bajas	Traspasos	
Coste					
Propiedad industrial	177	2.309	-	-	2.486
Fondo de comercio	24.994	20.625	-	-	45.619
Aplicaciones informáticas	64.520	3.729	(2.778)	7.215	72.686
Aplicaciones informáticas en curso	10.946	7.627	(23)	(7.215)	11.335
Derechos de traspaso	1.532	-	-	-	1.532
Derechos económicos de carteras de pólizas	27.731	-	-	-	27.731
Derechos de venta	37.560	-	-	-	37.560
Anticipos e inmovilizaciones inmateriales en curso	245	57	(245)	-	57
	167.705	34.347	(3.046)	-	199.006
Amortización acumulada					
Propiedad Industrial	(79)	(188)	-	-	(267)
Fondo de comercio	(6.273)	(3.573)	-	-	(9.846)
Aplicaciones informáticas	(40.861)	(9.724)	2.778	-	(47.807)
Derechos de traspaso	(1.252)	(135)	-	-	(1.387)
Derechos económicos de carteras de pólizas	(4.974)	(2.774)	-	-	(7.748)
Derechos de venta	(9.080)	(2.589)	-	-	(11.670)
	(62.520)	(18.982)	2.778	-	(78.724)
Corrección por deterioro	(2)	-	-	-	(2)
Valor neto	105.183	15.365	(268)	-	120.280



CLASE 8.ª



OP4548398

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros			
	Saldos 31.12.22	Altas	Bajas	Traspasos
Coste				
Propiedad industrial	177	-	-	-
Fondo de comercio	9.642	15.352	-	-
Aplicaciones informáticas	54.140	8.122	(3.342)	5.600
Aplicaciones informáticas en curso	6.300	9.312	-	(4.666)
Derechos de traspaso	1.532	-	-	-
Derechos económicos de carteras de pólizas	7.971	19.760	-	-
Derechos de venta	37.560	-	-	-
Anticipos e inmovilizaciones inmateriales en curso	1.178	-	-	(933)
	118.500	52.546	(3.342)	1
Amortización acumulada				
Propiedad industrial	(27)	(52)	-	-
Fondo de comercio	(4.607)	(1.666)	-	-
Aplicaciones informáticas	(36.695)	(7.507)	3.342	(1)
Derechos de traspaso	(1.117)	(135)	-	-
Derechos económicos de carteras de pólizas	(3.189)	(1.785)	-	-
Derechos de venta	(6.491)	(2.590)	-	-
	(52.126)	(13.735)	3.342	(1)
Corrección por deterioro	(2)	-	-	-
Valor neto	66.372	38.811	-	-

Los principales movimientos del ejercicio 2024 se corresponden con altas de fondo de comercio y de marcas en el segmento de provisión, como consecuencia de las adquisiciones explicadas en la Nota 2.h. Estas adquisiciones han generado un fondo de comercio de 20.625 miles de euros y de marcas por 2.309 miles de euros.

Los principales movimientos del ejercicio 2023 correspondieron con altas de fondo de comercio y derechos económicos de carteras de pólizas en la Sociedad Sanitas Seguros, como consecuencia de la compra del negocio de salud y accidentes de Asefa (explicada en Nota 2h). Dentro de las altas de Fondo de Comercio, además del importe de la operación de Asefa de la Nota 1, se han generado 737 miles de euros derivados de otras adquisiciones realizadas durante el ejercicio por el segmento de provisión.



CLASE 8.ª



0P4548399

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Durante el ejercicio 2023, el Grupo adquirió aplicaciones informáticas correspondientes a los desarrollos y actualizaciones de Bravo Cloud y Blue Bird a Bupa Investments Overseas Limited Sucursal en España por importe de 5.447 miles de euros.

Como se indica en la nota 4b) y Nota 2h) de la Memoria, el fondo de comercio y los derechos económicos de carteras de pólizas se registraron en 2019 y en 2023 como consecuencia del proyecto de fusión con Sahna-e Servicios Integrales de Salud, S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante Sahna-e) y de la compra del negocio de salud y accidentes de Asefa respectivamente. Los derechos de venta se registraron en los ejercicios 2019 y 2020 tal y como se indica en dicha nota 4b) de la Memoria.

Respecto a los fondos de comercio el detalle de los mismos a 31 de diciembre de 2024 y de 2023 es el siguiente:

Miles de euros			
2024			
	Coste	Amortización acumulada	Valor neto contable
Segmento Provisión	24.934	(3.539)	21.395
Segmento Asegurador	20.685	(6.307)	14.378
Total	45.619	(9.846)	35.773

Miles de euros			
2023			
	Coste	Amortización acumulada	Valor neto contable
Segmento Provisión	4.309	(2.035)	2.274
Segmento Asegurador	20.685	(4.238)	16.447
Total	24.994	(6.273)	18.721



CLASE 8.ª



OP4548400

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El coste de los elementos del inmovilizado inmaterial que están totalmente amortizados y que todavía están en uso al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
Aplicaciones informáticas	28.885	26.850
Otro inmovilizado intangible	184	184
Total	29.069	27.034

Test de deterioro

Test de deterioro del fondo de comercio del segmento asegurador y de los derechos económicos de cartera de pólizas

El Grupo determinó el margen bruto presupuestado en base a sus expectativas de desarrollo del mercado y sus dividendos futuros esperados. A 31 de diciembre de 2024, el valor recuperable del fondo de comercio y de los derechos económicos de las carteras de pólizas del segmento asegurador es superior a los valores contables de 14.379 miles de euros (16.447 en 2023) y de 19.984 miles de euros respectivamente (22.757 en 2023).

El valor recuperable del fondo de comercio y de los derechos económicos de las carteras de pólizas se ha estimado a partir de proyecciones financieras hasta final de la vida de cartera, realizadas en base a los presupuestos aprobados por el Grupo, aplicando una tasa de descuento en el rango del 8,5% al 9,5% (igual que el 2023) que incorporan los riesgos técnicos y de mercado y las inversiones del negocio, así como el coste de capital requerido y una tasa de inflación a largo plazo alineada con el mercado sin que se observen indicios de deterioro.



CLASE 8.ª



OP4548401

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Test de deterioro de los derechos de venta

El Grupo determinó el margen bruto presupuestado de las pólizas de seguros de salud sujetas a los contratos de distribución con terceros en base a sus expectativas de desarrollo del mercado y sus beneficios futuros. A 31 de diciembre de 2024 y 2023, el valor recuperable del derecho de venta es superior al valor contable de 25.890 miles de euros (28.480 miles de euros en 2023).

El valor recuperable de los derechos de venta se ha estimado a partir de proyecciones financieras hasta la duración de los contratos, realizadas en base a los presupuestos aprobados por el Grupo, aplicando una tasa de descuento que se sitúa a 31 de diciembre de 2024 en el rango del 7,5% al 8,5% y a 31 de diciembre de 2023 en el rango del 8,5% al 9,5% que incorporan los riesgos de mercado y las inversiones del negocio, así como una tasa de inflación a largo plazo alineada con el mercado sin que se observen indicios de deterioro.

Test de deterioro del fondo de comercio del segmento de provisión

El Grupo ha realizado el correspondiente análisis de indicios de deterioro, sin que se pusieran de manifiesto indicios de deterioro ni externos ni internos para estos activos, del segmento de provisión a 31 de diciembre de 2024 y teniendo además en consideración que se trata principalmente de operaciones de combinación de negocio realizado en el mismo año 2024.

(6) Inmovilizado Material

El detalle al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y su movimiento durante este ejercicio son como sigue:



CLASE 8.ª



OP4548402

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Miles de euros

	Saldos al 31.12.23	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.24
Coste					
Terrenos y Construcciones	102.834	-	-	-	102.834
Mobiliario e instalaciones	68.738	3.707	(2.538)	417	70.324
Instalaciones técnicas	56.863	5.411	-	1.611	63.885
Obra civil	-	-	-	-	-
Maquinaria, aparatos, equipos, instrumental y utillaje	112.714	9.853	(74)	584	123.077
Otras instalaciones	83.659	10.011	-	47	93.717
Equipos para proceso de información	17.201	1.509	(2.199)	-	16.511
Otro inmovilizado material	17.046	2.363	(19)	-	19.390
Anticipos e inmovilizaciones materiales en curso	3.433	26.422	-	(2.659)	27.196
	462.488	59.276	(4.830)	-	516.934
Amortización acumulada					
Construcciones	(25.135)	(884)	-	-	(26.019)
Mobiliario e instalaciones	(46.837)	(4.337)	2.515	-	(48.659)
Instalaciones técnicas	(34.036)	(2.683)	-	1	(36.718)
Obra civil	-	-	-	-	-
Maquinaria, aparatos, equipos, instrumental y utillaje	(85.918)	(6.800)	69	-	(92.649)
Otras instalaciones	(55.587)	(4.691)	-	(1)	(60.279)
Equipos para proceso de información	(13.214)	(1.702)	2.199	-	(12.717)
Otro inmovilizado material	(13.914)	(1.361)	19	-	(15.256)
	(274.641)	(22.458)	4.802	-	(292.297)
Corrección por deterioro	(1.702)	-	-	-	(1.702)
Valor neto	186.145	36.818	(28)	-	222.935



CLASE 8.ª



OP4548403

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Miles de euros

	Saldos al 31.12.22	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.23
Coste					
Terrenos y Construcciones	101.907	926	-	-	102.834
Mobiliario e instalaciones	64.810	4.273	(613)	268	68.738
Instalaciones técnicas	51.028	3.059	(1.766)	4.542	56.863
Obra civil	1.592	-	(1.592)	-	-
Maquinaria, aparatos, equipos, instrumental y utillaje	104.964	5.668	(607)	2.690	112.714
Otras instalaciones	77.379	4.905	(1.656)	3.031	83.659
Equipos para proceso de información	18.685	1.432	(2.896)	-	17.201
Otro inmovilizado material	15.369	1.743	(66)	-	17.046
Anticipos e inmovilizaciones materiales en curso	10.754	3.208	-	(10.529)	3.433
	446.468	25.213	(9.196)	3	462.488
Amortización acumulada					
Construcciones	(24.774)	(879)	-	518	(25.135)
Mobiliario e instalaciones	(43.572)	(4.137)	571	301	(46.837)
Instalaciones técnicas	(33.617)	(2.065)	1.564	82	(34.036)
Obra civil	(1.021)	-	1.021	-	-
Maquinaria, aparatos, equipos, instrumental y utillaje	(81.010)	(6.148)	561	679	(85.918)
Otras instalaciones	(52.902)	(4.237)	1.471	81	(55.587)
Equipos para proceso de información	(14.183)	(1.912)	2.881	-	(13.214)
Otro inmovilizado material	(12.761)	(1.257)	63	41	(13.914)
	(263.840)	(20.635)	8.132	1.702	(274.641)
Corrección por deterioro	(816)	2	816	(1.704)	(1.702)
Valor neto	181.812	4.580	(248)	1	186.145

Las altas en inmovilizado material durante los ejercicios 2024 y 2023 se corresponden, principalmente, con las inversiones de inmovilizado necesarias para la expansión del negocio del segmento de provisión y la adecuación de las instalaciones para la explotación más eficiente del negocio, así como para la prestación de un servicio diferencial a los pacientes.

Los principales inmovilizados materiales del Grupo son las construcciones, las instalaciones y equipos asociadas a los Hospitales que opera el segmento de provisión, y el edificio donde el Grupo tiene su la sede social, situado en Ribera del Loira 52 (Madrid).



CLASE 8.ª



OP4548404

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El valor neto contable de los inmuebles de uso propio a 31 de diciembre de 2024 asciende a 77.072 miles de euros (77.699 miles de euros en el 2023). El valor de mercado de dichos inmuebles a 31 de diciembre de 2024 es de 202.039 miles de euros (134.584 miles de euros en 2023).

El coste de los elementos del inmovilizado material que están totalmente amortizados y que todavía están en uso al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
Instalaciones técnicas	35.849	36.816
Maquinaria, aparatos, equipos, instrumental y utillaje	79.419	74.354
Otras instalaciones	39.465	36.681
Mobiliario	9.392	8.618
Otro inmovilizado	12.090	10.342
Total	176.216	166.811

Los activos totalmente amortizados que continúan su uso a la fecha están asociados con activos utilizados para el negocio de provisión.

El Grupo tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los elementos del inmovilizado material. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

A 31 de diciembre de 2024 no existen indicios de deterioro significativos en el inmovilizado material.

(7) Inversiones Inmobiliarias

El detalle a 31 de diciembre de 2024 y 2023 y su movimiento es como sigue:



CLASE 8.ª

INVERSIÓN INMOBILIARIA



OP4548405

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Saldos al 31.12.23	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.24
Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	68.318	-	-	(748)	67.570
	68.318	-	-	(748)	67.570
Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(20.643)	(545)	-	268	(20.920)
	(20.643)	(545)	-	268	(20.920)
Corrección por deterioro	(4.808)	-	-	-	(4.808)
Valor Neto	42.867	(545)	-	(480)	41.842

	Saldos al 31.12.22	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.23
Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	68.634	-	(316)	-	68.318
	68.634	-	(316)	-	68.318
Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(20.261)	(557)	175	-	(20.643)
	(20.261)	(557)	175	-	(20.643)
Corrección por deterioro	(4.877)	(692)	761	-	(4.808)
Valor Neto	43.496	(1.249)	620	-	42.867

Las inversiones inmobiliarias son propiedad del Grupo y corresponden a edificios y construcciones destinados a la obtención de rentas y plusvalías. Los ingresos por arrendamientos en el ejercicio 2024 han ascendido a 6.656 miles de euros (5.786 miles de euros en 2023).

Durante el ejercicio 2024, el Grupo no ha reconocido dotaciones ni reversiones por correcciones de deterioro de valor. Durante el ejercicio 2023, el Grupo reconoció reversiones por correcciones de deterioro por importe de 69 miles de euros.

El Grupo tiene contratadas pólizas de seguros con terceros para dar cobertura a los riesgos que pudieran afectar a estas inversiones.



CLASE 8.ª



OP4548406

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El valor neto contable de las inversiones inmobiliarias, asciende a 31 de diciembre de 2024 a 41.842 miles de euros (42.867 miles de euros en 2023). Asimismo, su valor de mercado a dichas fechas asciende 62.753 miles de euros (62.017 miles de euros en 2023). El valor de mercado se ha determinado mediante tasaciones realizadas por expertos autorizados por la DGSFP, sin que existan individualmente para cada inmueble deterioros de valor significativos.

Conforme a lo establecido en la legislación vigente y como consecuencia de las operaciones de absorción de las sociedades Novomedic, S.A. de Seguros y Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L. efectuadas durante el ejercicio 2004, se afloraron unas plusvalías correspondientes a los terrenos y construcciones de las citadas sociedades, actualizando en consecuencia su valor neto contable hasta el límite del valor de mercado de tales activos, de acuerdo con tasaciones de expertos independientes.

El valor neto contable de tales plusvalías al 31 de diciembre de 2024 se detalla a continuación:

	Miles de euros	
	Novomedic, S.A de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Amortización acumulada	(63)	(649)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2024	58	794

El detalle de dichas plusvalías en el ejercicio 2023 fue el que se muestra a continuación:

	Miles de euros	
	Novomedic, S.A de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Amortización acumulada	(60)	(620)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2023	61	823



CLASE 8.ª
ECONOMÍA



OP4548407

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

(8) Existencias

El detalle del epígrafe de existencias es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
Materias primas y otros aprovisionamientos	7.700	6.112
	7.700	6.112

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 este epígrafe incluye principalmente los productos farmacéuticos y el material sanitario.

(9) Arrendamiento Operativo

Posición de arrendador

El Grupo tiene arrendados a otras entidades determinados inmuebles en régimen de arrendamiento operativo.

Los principales contratos son de inmuebles con uso como residencias y se trata de contratos a 10 años, y cancelables en cualquier momento con preaviso de tres meses de antelación.

El incremento de ingreso anual se calcula en función del IPC y el ingreso del ejercicio 2024 ha ascendido a 6.656 miles de euros (5.786 miles de euros en 2023).

Durante el 2024 no se han firmado nuevos contratos de arrendamiento significativos. El importe de los cobros futuros estimados a recibir en los próximos ejercicios de los principales arrendamientos operativos son los siguientes (en miles de euros):

	2024	2023
Hasta 1 año	7.299	7.154
Entre 1 y 5 años	23.801	23.478
Más de 5 años	6.126	11.360
Total	37.226	41.992



CLASE 8.ª



OP4548408

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Posición de arrendatario

El Grupo mantiene arrendados en posición de arrendatario principalmente algunos inmuebles de los centros médicos donde presta sus servicios de provisión (siendo los más relevantes los inmuebles asociados al Hospital Cima) y algunos locales, así como determinados locales y vehículos para el desarrollo de su actividad, siendo todos ellos considerados operativos. Durante el ejercicio 2024 se han firmado nuevos contratos de arrendamiento de locales. El incremento de coste anual se calcula en función del IPC y el coste del ejercicio 2024 ha ascendido a 20.496 miles de euros (16.807 miles de euros en 2023).

El importe de los pagos futuros estimados a realizar en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros	
	2024	2023
Hasta 1 año	16.854	13.315
Entre 1 y 5 años	41.182	27.029
Más de 5 años	23.316	16.386
Total	81.351	56.731

Los pagos mínimos futuros no incluyen el efecto de la periodificación del derecho de superficie constituido sobre una finca propiedad del Ayuntamiento de Madrid donde se construyó el Hospital de la Moraleja.

(10) Política y Gestión de Riesgos

a) Sistema de gobierno

El Sistema de Gobierno de la Sociedad Dominante consta de una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y separación de funciones, un sistema eficaz de transmisión de información, que garantiza una gestión sana y prudente de la actividad y mecanismos eficaces de control interno.



CLASE 8.ª



0P4548409

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

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

- Identificación de los riesgos actuales y emergentes para el negocio, evaluando las potenciales consecuencias de los mismos.
- Definición de forma clara de los límites de apetito de riesgo dentro de los cuales se deben desarrollar los procesos del negocio.
- Adopción de las medidas adecuadas para mitigar y gestionar los riesgos identificados.
- Análisis de la información para adoptar decisiones basadas en riesgos.
- Existencia de una cultura en la que:
 - La responsabilidad y rendición de cuentas respecto de la gestión de los riesgos están definidas; promoviéndose y premiándose una actitud adecuada ante los riesgos.
 - Se comunican los incidentes y las alertas con celeridad y sin temor a represalias.

Este marco de gestión de riesgos se supervisa por un robusto sistema de gobierno que se revisa al menos una vez al año, y que garantiza que la Sociedad Dominante a través de su Consejo de Administración y Órgano responsable de Cumplimiento Penal promueve la importancia de gestionar correctamente los riesgos y llevar a cabo los controles internos adecuados.

El marco de gestión de riesgos de la Sociedad Dominante se basa a su vez en tres pilares fundamentales:

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



CLASE 8.ª
CORRESPONDIENTE



OP4548410

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

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

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

Para hacer más sólido y evidenciar este marco de gestión, el Grupo emplea una herramienta informática que da apoyo a la gestión de riesgos y, en el marco del programa de concienciación en materia de gestión de riesgos que inició en 2019 y durante 2024 se han realizado numerosas actividades de formación y concienciación que promueven el rol de la primera línea en materia de gestión de riesgos.

Las políticas corporativas, cuyo responsable último es el Consejo de Administración, se evalúan anualmente mediante el proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, que analiza la correcta integración de ambos aspectos dentro de la Compañía.

Las necesidades de mejora identificadas durante este proceso se reflejan en la puesta en marcha de planes de acción cuyo cumplimiento es adecuadamente monitorizado.

Dichas políticas son:

1. Auditoría Interna
2. Bienestar, Seguridad y Salud
3. Canal de Denuncias
4. Conflictos de Interés
5. Continuidad del Negocio
6. Control Financiero y Reporte
7. Cumplimiento en materia de Competencia
8. Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta
9. Externalización
10. Función Actuarial



CLASE 8.ª



OP4548411

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

11. Fusiones y adquisiciones, Socios Estratégicos y JV
12. Gestión de Inmuebles
13. Gestión de la Tecnología
14. Gestión de Riesgos
15. Gestión del Capital
16. Gestión del Riesgo Legal
17. Gobierno Clínico
18. Gobierno de Compañías Subsidiarias
19. Impuestos
20. Impuestos Diferidos (LADT)
21. Inversiones y Tesorería
22. Marca y Gestión de la Reputación
23. Modelo de Prevención de Delitos
24. ORSA
25. Personas
26. Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros
27. Privacidad
28. Proveedores
29. Remuneración
30. Reporte Solvencia II
31. Riesgos de Seguros
32. Seguridad de la Información
33. Sostenibilidad

b) Política de inversiones y tesorería

Es de destacar que la Política de Inversiones y Tesorería cumple con los requerimientos regulatorios de la LOSSEAR y sus normas de desarrollo relativos a esta materia, en particular, al principio de prudencia y sistema de gobierno para la gestión del riesgo de inversión, así como de los principios de seguridad, calidad, liquidez y rentabilidad de las inversiones.



CLASE 8.ª



OP4548412

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad y el de sus participadas se ocupa de supervisar, entre otros, la tipología de inversiones a llevar a cabo por parte del Grupo, la duración o vencimiento de las mismas, la calificación crediticia, así como velar por el cumplimiento de la Política de Inversiones y Tesorería. El cumplimiento de los requisitos de dicha política es verificado periódicamente.

Las actividades de inversión del Grupo están expuestas a diversos riesgos financieros debido a la propia naturaleza de su actividad, siendo los principales:

- **Riesgo de contraparte.** Los saldos en cuenta corriente que tiene el Grupo distribuido entre las diferentes entidades financieras tienen principalmente dos fines claramente diferenciados; el saldo operativo cuyo fin es el de cobertura de las necesidades operacionales de los negocios y el saldo financiero cuyo fin es el de la cobertura de sus provisiones técnicas. Remarcar que la Sociedad tiene, prácticamente, la totalidad de sus saldos en contrapartes con rating de elevada calidad crediticia.
- **Riesgo de mercado.** El Grupo mantiene el carácter conservador de sus inversiones, y por tanto sobrepondera el peso en aquellos instrumentos (depósitos, fondos de inversión en activos del mercado monetario (FIAMM), certificados de depósitos, bonos corporativos y deuda pública a tipo de interés variable, etc.) que no superan los 18 meses. Todos los instrumentos financieros están caracterizados por su elevada liquidez y escasa volatilidad en precio, 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. Los principios ambientales, sociales y de gobernanza se tienen en cuenta en todas las decisiones de inversión financiera. La sociedad además garantiza un nivel adecuado de diversificación de inversiones, así como implementa un proceso para monitorizar de forma regular los riesgos de las inversiones principales.
- **Riesgo de crédito.** Los activos de renta fija son emitidos por Gobiernos, entidades financieras (entidades bancarias) o entidades no financieras (corporates) con suficiente calidad crediticia. Todas las inversiones se encuentran bajo el amparo de la política de Inversiones y Tesorería aprobadas expresamente por el Comité de Riesgos. Este mismo proceso es el de aplicación para los depósitos.



CLASE 8.ª



OP4548413

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- **Riesgo de liquidez.** Una característica de las posiciones inversoras del Grupo es su liquidez, ya sea porque tienen vencimientos a corto plazo o largo plazo, los instrumentos son reembolsables, o rescatables o con opción de venta en el corto plazo (como por ejemplo los FIAMM, depósitos, los bonos corporativos o deuda soberana), por tanto, el riesgo de liquidez es mínimo.

A continuación, se presenta por coste amortizado y por valor razonable el rating de los activos financieros a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

	Miles de euros	
	2024	2023
AAA	136.804	231.649
AA	49.999	4.750
A	466.811	354.975
BBB	5.390	26.198
BB	-	-
Sin rating	536	-
	<u>659.540</u>	<u>617.572</u>

(11) Activos Financieros

La clasificación de los activos financieros por categorías a 31 de diciembre de 2024 y 2023 se resume a continuación y se detalla en los siguientes apartados:



CLASE 8.ª



OP4548414

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Miles de euros

31 de diciembre de 2024

	Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	Activos financieros disponibles para la venta		Préstamos y partidas a cobrar	Cartera de inversión a vencimiento	Activos financieros mantenidos para negociar	Total 31.12.2024
		Valor razonable	Coste				
ACTIVOS FINANCIEROS							
Instrumentos de patrimonio:							
Participaciones en fondos de inversión	-	1.031	1.031	-	-	136.804	137.835
Inversiones financieras en capital	-	2.126	2.126	-	-	-	2.126
Valores representativos de deuda:							
Valores de renta fija	-	-	-	130.079	149.635	-	279.714
Préstamos							
Préstamos a empresas del grupo	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Créditos por operaciones de seguro directo							
Tomadores de seguro							
Recibos pendientes	-	-	-	394.903	-	-	394.903
Provisión para primas pendientes de cobro	-	-	-	(11.879)	-	-	(11.879)
Mediadores	-	-	-	1.145	-	-	1.145
Créditos por operaciones de reaseguro	-	-	-	10.176	-	-	10.176
Créditos por operaciones de coaseguro	-	-	-	362	-	-	362
Otros créditos:							
Otros créditos	-	-	-	42.288	-	-	42.288
Tesorería	241.626	-	-	-	-	-	241.626
TOTAL	241.626	3.157	3.157	567.074	149.635	136.804	1.098.296

Miles de euros

31 de diciembre de 2023

	Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	Activos financieros disponibles para la venta		Préstamos y partidas a cobrar	Cartera de inversión a vencimiento	Activos financieros mantenidos para negociar	Total 31.12.2023
		Valor razonable	Coste				
ACTIVOS FINANCIEROS							
Instrumentos de patrimonio:							
Participaciones en fondos de inversión	-	1.000	1.000	-	-	131.769	132.769
Inversiones financieras en capital	-	90	90	-	-	-	90
Valores representativos de deuda:							
Valores de renta fija	-	-	-	130.120	149.753	-	279.873
Préstamos							
Préstamos a empresas del grupo	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-	80.076	-	-	80.076
Créditos por operaciones de seguro directo							
Tomadores de seguro							
Recibos pendientes	-	-	-	346.239	-	-	346.239
Provisión para primas pendientes de cobro	-	-	-	(11.116)	-	-	(11.116)
Mediadores	-	-	-	1.576	-	-	1.576
Créditos por operaciones de reaseguro	-	-	-	9.199	-	-	9.199
Créditos por operaciones de coaseguro	-	-	-	140	-	-	140
Otros créditos:							
Otros créditos	-	-	-	38.656	-	-	38.656
Tesorería	126.454	-	-	-	-	-	126.454
TOTAL	126.454	1.090	1.090	594.890	149.753	131.769	1.003.956



CLASE 8.ª



OP4548415

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

a) Activos financieros disponibles para la venta

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
F.I.A.M.M.	1.031	1.000
Acciones no cotizadas	2.126	90
Valores de renta fija	-	-
	3.157	1.090

El Grupo ha clasificado en esta categoría los siguientes instrumentos financieros:

- **F.I.A.M.M.:** Se incluye en este epígrafe el fondo de Previsión para Médicos (nota 20) por 1.031 miles de euros (1.000 miles de euros en 2023). El porcentaje de participación en estos fondos no es significativo (menos de un 1%), no habiéndose generado ingresos durante los ejercicios 2024 y 2023.
- **Acciones no cotizadas:** Participaciones minoritarias en empresas sin cotización oficial y con escasa información para su valoración, por lo que las mismas figuran registradas a coste de adquisición, con un deterioro de valor contabilizado por importe de 90 miles de euros (igual que en 2023) por aplicación del valor teórico contable. Los ingresos financieros cobrados en concepto de dividendos han sido de 146 miles de euros (30 miles de euros en 2023).

b) Préstamos y partidas a cobrar

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es como sigue:



CLASE 8.ª



OP4548416

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros	
	2024	2023
Valores representativos de deuda	130.079	130.120
Préstamos a entidades del grupo	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	80.076
Tomadores de seguro	383.024	335.123
Mediadores	1.145	1.576
Créditos por operaciones de reaseguro	10.176	9.199
Créditos por operaciones de coaseguro	362	140
Otros créditos	42.288	38.656
<i>Deudores por copago</i>	3.700	3.109
<i>Anticipos proveedores Sanitarios</i>	115	110
<i>Cuentas a cobrar con partes vinculadas</i>	22.140	21.522
<i>Otros</i>	16.333	13.915
	567.074	594.890

El Grupo considera que no existen diferencias significativas entre los valores contables y los valores razonables de estos activos.

En los valores representativos de deuda, el Grupo ha clasificado bonos corporativos depositados en BBVA, con vencimientos a largo plazo y cuyo valor a coste amortizado asciende a 130.079 miles de euros (130.120 miles de euros en 2023).

El valor de mercado con cupón a 31 de diciembre de 2024 asciende a 130.892 miles de euros (126.647 miles de euros en 2023). Los intereses devengados y no vencidos ligados a estos bonos a 31 de diciembre de 2024 ascienden a 1.063 miles de euros, (105 miles de euros a diciembre de 2023).

Durante 2024 vencieron los 80.076 miles de euros registrados como depósitos a cierre del ejercicio 2023.

Los saldos con tomadores de seguro se presentan netos de deterioro, que ascienden a 11.879 miles de euros (11.116 miles de euros a 31 de diciembre de 2023). Los créditos por operaciones de reaseguro mantienen igualmente una corrección por deterioro por importe de 979 miles de euros (775 miles de euros en 2023).



CLASE 8.^a



OP4548417

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Los saldos deudores por copago se corresponden con la participación económica del asegurado en la prestación del servicio que asciende a 3.700 miles de euros (3.109 miles de euros en el 2023).

Los créditos con empresas del grupo están relacionados fundamentalmente con los saldos a cobrar del impuesto de Sociedades con Bupa Investment Overseas Limited Sucursal en España, entidad Dominante del Grupo de consolidación fiscal, (ver nota 21).

c) Activos mantenidos para negociar

El Grupo clasificó un F.I.A.M.M gestionado por BNP Paribas por 136.804 miles de euros en 2024 (131.769 miles de euros en 2023). La política de inversión de estos fondos se centra en activos a corto plazo y de alta calificación crediticia.

d) Activos mantenidos hasta vencimiento

El Grupo considera que no existen diferencias significativas entre los valores contables y los valores razonables de estos activos.

El Grupo ha clasificado inversiones financieras en esta cartera de activos de deuda pública por importe de 149.635 miles de euros (149.753 miles de euros en el ejercicio 2023). La política de inversión de estos fondos se centra en activos de alta calificación crediticia y con vencimiento 2024, 2025 y 2026.

El valor de mercado con cupón a 31 de diciembre de 2024 asciende a 151.967 miles de euros (149.117 miles de euros en 2023). Los intereses devengados y no vencidos ligados a estos bonos a 31 de diciembre de 2024 ascienden a 935 miles de euros (ninguno en el ejercicio 2023).

(12) Clasificación por Vencimientos

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 los activos financieros presentan los siguientes vencimientos:



CLASE 8.ª



OP4548418

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Miles de euros			
2024			
	2025	2026	Total
Valores representativos de deuda	129.945	149.769	279.714
Préstamos a entidades del grupo	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-
Créditos operaciones seguro directo	384.169	-	384.169
Créditos operaciones de reaseguro	10.176	-	10.176
Créditos operaciones de coaseguro	362	-	362
Deudores por copago	3.700	-	3.700
Anticipos proveedores Sanitarios	115	-	115
Cuentas a cobrar con empresas del Grupo	22.140	-	22.140
Otros	16.333	-	16.333
Total	567.074	149.769	716.843

Miles de euros				
2023				
	2024	2025	2026	Total
Valores representativos de deuda	199.753	30.000	50.120	279.872
Préstamos a entidades del grupo	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito	80.076	-	-	80.076
Créditos operaciones seguro directo	336.700	-	-	336.700
Créditos operaciones de reaseguro	9.199	-	-	9.199
Créditos operaciones de coaseguro	140	-	-	140
Deudores por copago	3.109	-	-	3.109
Anticipos proveedores Sanitarios	110	-	-	110
Cuentas a cobrar con empresas del Grupo	21.522	-	-	21.522
Otros	13.925	-	-	13.925
Total	664.534	30.000	50.120	744.654

(13) Efectivo y Otros Activos Líquidos Equivalentes

El detalle del epígrafe efectivo y otros activos líquidos equivalentes a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es como sigue (en miles de euros):

	2024	2023
Caja y bancos	241.626	126.454
	241.626	126.454



CLASE 8.ª



OP4548419

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El Grupo incluye en este epígrafe principalmente tanto saldo de caja y de cuentas corrientes en entidades de crédito, como depósitos a corto plazo con vencimiento a su fecha de compra inferior a tres meses.

(14) Fondos Propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance al 31 de diciembre de 2024 así como el movimiento producido durante ambos ejercicios, se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto.

a) Capital suscrito

Al 31 de diciembre de 2024, el capital social de la Sociedad Dominante está representado por 19.981.361 participaciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas por la sociedad BUPA Investments Overseas Ltd. Todas las participaciones gozan de iguales derechos políticos y económicos.

No existen restricciones para la libre transmisibilidad de las mismas.

b) Prima de emisión

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 esta reserva tiene un saldo de 150.147 miles de euros.

c) Reserva legal

La reserva legal ha sido dotada de conformidad con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará a ésta hasta que alcance, al menos, el 20 por 100 del capital social.

No puede ser distribuida y si es usada para compensar pérdidas, en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, debe ser repuesta con beneficios futuros.



CLASE 8.ª



OP4548420

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Esta reserva no es distribuible a los socios y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de pérdidas y ganancias. El saldo registrado en esta reserva podrá ser destinado a incrementar el capital social.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la reserva legal asciende a 6.201 miles de euros. La Sociedad tiene dotada esta reserva por encima del límite mínimo que establece la Ley de Sociedades de Capital.

d) Otras reservas

Las reservas voluntarias son de libre disposición y ascienden a 151.402 miles de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023.

e) Reserva en sociedades consolidadas y otras reservas de las sociedades consolidadas

Al 31 de diciembre de 2024, la reserva en sociedades consolidadas asciende a 248.477 miles de euros (226.449 miles de euros a 31 de diciembre de 2023).

En este epígrafe se incluye la reserva de estabilización, que ha sido constituida en virtud de lo dispuesto en los artículos 29 y 45 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Recoge el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.

Mientras que resulte exigible, su importe será indisponible y únicamente podrá ser dispuesto para compensar las desviaciones de la siniestralidad del ejercicio de propia retención. A efectos de las limitaciones que la legislación mercantil disponga para la distribución de resultados, esta reserva tendrá la consideración de reserva obligatoria establecida por la ley.



CLASE 8.^a
Subvenciones



OP4548421

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

La reserva de estabilización ha sido constituida para los ramos obligatorios establecidos en la normativa vigente, que en el caso de la Sociedad es el de enfermedad.

f) Dividendo a cuenta

Durante el ejercicio 2024 se acordó la distribución de un dividendo a cuenta contra el resultado del ejercicio por importe total de 149.261 miles de euros (149.781 miles de euros en 2023) al socio único (ver Nota 3), y adicionalmente sociedades participadas han dado dividendos a socios minoritarios por importe de 167 miles de euros (121 miles de euros en 2023).

(15) Socios Externos

Los socios externos a 31 de diciembre de 2024 se corresponden con los socios minoritarios de Sanitas de Seguros y de las distintas adquisiciones realizadas durante el ejercicio 2024 que se han indicado en la Nota 2.h. Los socios externos a 31 de diciembre de 2023 se correspondían exclusivamente con los socios minoritarios de Sanitas de Seguros.

(16) Subvenciones, Donaciones y Legados

A 31 de diciembre de 2024 el Grupo tiene subvenciones no reintegrables por un importe de 33 miles de euros, mientras que en 2023 el Grupo no tiene registrado ningún importe por este concepto.

(17) Provisiones Técnicas

El movimiento de las provisiones técnicas, que se dotan y se revierten por su totalidad, a lo largo de los ejercicios 2024 y 2023 ha sido como sigue:



CLASE 8.ª



OP4548422

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

	Miles de euros			
	Saldo a 31.12.23	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.24
Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	385.291	439.730	(385.291)	439.730
Provisiones para prestaciones	271.600	301.569	(271.600)	301.569
Provisiones para el Seguro de decesos	2.584	2.789	(2.584)	2.789
Total	659.475	744.088	(659.475)	744.088
Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	4.987	6.403	(4.987)	6.403
Provisiones para prestaciones	2.307	3.044	(2.307)	3.044
Total	7.294	9.447	(7.294)	9.447

	Miles de euros				
	Saldo a 31.12.22	Altas por combinación de negocio	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.23
Seguro directo y reaseguro aceptado					
Provisiones para primas no consumidas	322.572	14.073	371.218	(322.572)	385.291
Provisiones para prestaciones	229.104	372	271.228	(229.104)	271.600
Provisiones para el Seguro de decesos	3.258	-	2.584	(3.258)	2.584
Total	554.934	14.445	645.030	(554.934)	659.475
Reaseguro cedido					
Provisiones para primas no consumidas	3.688	-	4.987	(3.688)	4.987
Provisiones para prestaciones	1.785	-	2.307	(1.785)	2.307
Total	5.473	-	7.294	(5.473)	7.294



CLASE 8.ª



OP4548423

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

La provisión para primas no consumidas se calcula periodificando las primas en función del período de cobertura de las pólizas. Las comisiones y los gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo y del reaseguro aceptado con los límites de la nota técnica se incluyen dentro del epígrafe de Ajustes por periodificación de activo, por importe de 27.553 y 24.217 miles de euros a 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023, respectivamente. Desde el ejercicio 2012, la Sociedad ha venido modificando su política de suscripción, que en ejercicios anteriores fijaba la cobertura de sus productos por año natural, pasando a ser anual desde la emisión de la póliza.

La reserva de estabilización se dota para el ramo de enfermedad y se presenta en patrimonio neto, figura en las reservas consolidadas de la sociedad del grupo que desarrolla la actividad aseguradora (véase nota 14).

La provisión para prestaciones del seguro directo al 31 de diciembre de 2023, excluida la provisión de gastos internos de liquidación de siniestros por importe de 3.581 miles de euros, ha evolucionado del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2024:

Ramos	Miles de euros			
	Provisión al	Pagos año	Pendiente al	Diferencias
	31/12/2023	2024	31/12/2024	
	(1)	(2)	(3)	(1)-(2)-(3)
Seguro Directo y Aceptado				
Asistencia sanitaria y otros	268.019	215.996	26.077	25.946

Asimismo, la evolución durante 2023 de la provisión constituida al 31 de diciembre de 2022, excluida igualmente la provisión para gastos internos de liquidación por 2.897 miles de euros, fue la siguiente:

Ramos	Miles de euros			
	Provisión al	Pagos año	Pendiente al	Diferencias
	31/12/2022	2023	31/12/2023	
	(1)	(2)	(3)	(1)-(2)-(3)
Seguro Directo y Aceptado				
Asistencia sanitaria y otros	226.207	184.485	20.437	21.285



CLASE 8.ª

CONTABILIDAD



OP4548424

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

(18) Provisiones no Técnicas

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos en los ejercicios 2024 y 2023 ha sido el siguiente:

Miles de euros				
	Saldo al 31.12.23	Pagos	Dotac./ (Rever)	Saldo al 31.12.24
Provisión para contingencias	2.629	(487)	3.344	5.486
Provisión para participación en primas y otros	4.008	(2.587)	2.138	3.559
Otras responsabilidades	-	-	-	-
Total	6.637	(3.074)	5.482	9.045

Miles de euros				
	Saldo al 31.12.22	Pagos	Dotac./ (Rever)	Saldo al 31.12.23
Provisión para contingencias	1.545	(254)	1.338	2.629
Provisión para participación en primas y otros	3.161	(2.058)	2.905	4.008
Otras responsabilidades	-	-	-	-
Total	4.706	(2.312)	4.243	6.637

Durante el año 2024 se ha producido una dotación de provisiones por importe de 5.482 miles de euros (4.243 miles de euros en 2023) correspondientes a distintos litigios. Dentro la provisión para contingencias se recogen las obligaciones a cargo de la Entidad procedentes de litigios en curso.

(19) Provisiones por Retribuciones al Personal por Aportaciones Definidas y Otras Prestaciones

Para cubrir los compromisos descritos en la nota 4 p) de la Memoria, en el ejercicio 2005 se procedió a la constitución de un plan de pensiones de aportación definida para empleados que permanece al 31 de diciembre de 2024, en sustitución de la póliza de seguros anterior cuyo objeto era atender los compromisos de jubilación con los empleados (art. 61 del convenio de seguros).

La aportación del ejercicio 2024 a planes de pensiones ha ascendido a 908 miles de euros (1.054 miles de euros en 2023) (nota 28).



CLASE 8.ª



OP4548425

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

(20) Pasivos Financieros

La totalidad de los pasivos financieros del balance se incluyen en la categoría de débitos y partidas a pagar y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos. Su detalle a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2024	2023
Deudas por operaciones de seguro	36.769	34.554
Deudas con asegurados	2.964	3.955
Deudas con mediadores	362	1.698
Deudas condicionadas	33.443	28.901
Deudas por operaciones de reaseguro	9.138	4.721
Deudas por operaciones de coaseguro	6.953	4.089
Otras deudas	131.112	103.497
Deudas con las Administraciones Públicas (Nota 21) (*)	11.061	9.911
Deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	3.342	8.689
Resto de otras deudas	116.709	84.897
Total	183.972	146.861

(*) No considerados pasivos financieros de acuerdo a la normativa contable.

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2025, excepto el correspondiente al fondo médico, que se recoge en el epígrafe de otras deudas.

Dentro del epígrafe "Resto de otras deudas" se recogen saldos relacionados con proveedores y diferentes tipos de retribución variable de largo plazo con los empleados según lo acordado con el accionista último, así como 7.468 miles de euros correspondientes a la opción de compra futura de la operación de adquisición indicada en la Nota 2.h.

La Sociedad promovió la creación, por acuerdo de su Junta General de Accionistas de fecha 16 de junio de 1966, del Fondo de Previsión para Médicos. Las prestaciones a



CLASE 8.ª



OP4548426

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

liquidar por el Fondo pueden ser por fallecimiento, enfermedad o accidente y jubilación. La Sociedad ha venido ejerciendo la función de entidad administradora, limitándose a hacer efectivas las prestaciones devengadas con cargo a las aportaciones de los partícipes. El balance incluye el saldo resultante de deducir de las aportaciones de los partícipes los pagos efectuados en concepto de prestaciones causadas.

Las condiciones del Fondo incluyen una cláusula precautoria según la cual las prestaciones a cargo del mismo podrían verse reducidas si, como consecuencia de un exceso de siniestralidad, el Fondo entrara en una situación de precariedad. William M. Mercer Ltd. emitió un informe de fecha 24 de octubre de 1994 sobre la viabilidad futura del Fondo de Previsión para Médicos. El órgano competente, mediante acuerdo de fecha 25 de octubre de 1994, decidió aplicar con efectos 1 de enero de 1995 la cláusula precautoria contenida en las normas del Fondo de Previsión para Médicos.

Respecto a la valoración actuarial de las prestaciones del Fondo de Previsión para Médicos, a 31 de diciembre de 2024 se actualiza bajo tres diferentes escenarios de hipótesis, mostrando el estudio suficiencia y viabilidad, cuya validez es hasta 31 de diciembre de 2025.

Según el Capítulo II del Real Decreto Ley 4/2013 de 22 de febrero, que modifica la Disposición transitoria segunda de la Ley 15/2010, de 5 de Julio y la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, el plazo de pago que debe cumplir el deudor, si no hubiera fijado fecha o plazo de pago en el contrato, será de treinta días naturales después de la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios, incluso cuando hubiera recibido la factura o solicitud de pago equivalente con anterioridad. El plazo de pago indicado podrá ser ampliado mediante pacto entre las partes sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a 60 días (igual en 2022).

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 y de la ley 18/2022 de 29 de septiembre de Creación y Crecimiento de empresas, 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, se muestra a continuación:



CLASE 8.ª



0P4548427

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

A 31 de diciembre de 2024:

	Días	
	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	28	30
Ratio de las operaciones pagadas	28	29
Ratio de las operaciones pendientes de pago	27	54
Miles de euros		
Total pagos realizados	654.275	591.994
Total pagos pendientes	16.873	25.165

A raíz de la Disposición Adicional 3ª de la Ley 18/2022, de 29 de septiembre de creación y crecimiento de empresas, se requiere ampliar el contenido ofrecido con la siguiente información:

	2024		2023	
	euros	Nº Facturas	euros	Nº Facturas
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	618.534.102	213.383	557.841.588	155.837
	Total monetario	Total facturas	Total monetario	Total facturas
Porcentaje sobre total monetario y sobre facturas	95%	95%	93%	94%

(21) Situación Fiscal

A 31 de diciembre de 2024 y 2023, las Sociedades del Grupo tributan en régimen de tributación consolidada a efectos del Impuesto de Sociedades con otras sociedades del grupo encabezado por Bupa Investments Oversead Limited, Sucursal en España siendo esta última la sociedad Dominante del citado grupo fiscal consolidado y las sociedades dependientes son las siguientes:

- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (S.U.)



CLASE 8.ª



0P4548428

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación (S.U.)
- Sanitas Mayores, S.L.
- Sanitas Emisión, S.L. (S.U.)
- Sanitas Nuevos Negocios, S.L. (S.U.)
- Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A.U.
- Sanitas Holding S.L. (S.U.)
- Elegimosalud S.L. (S.U.)

Desde el ejercicio 2014, las Sociedades del Grupo están incluidas a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido en el Grupo Fiscal número 141/14, integrado por Bupa Investments Overseas Limited, Sucursal en España y aquellas de sus entidades filiales que, cumpliendo los requisitos para acogerse a dicho régimen de tributación, así lo han decidido hacer.

Durante los ejercicios 2024 y 2023 las entidades integrantes del Grupo 141/14 son:

- Sanitas S.A. de Seguros
- Sanitas S.A. de Hospitales (S.U.)
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación, S.L. (S.U.)
- Sanitas Nuevos Negocios S.L. (S.U.)
- Sanitas Emisión S.L. (S.U.)
- Sanitas Holding S.L. (S.U.)
- Grupo Bupa Sanitas S.L.U.
- Especializada y Primaria L'Horta Manises S.A. (S.U.)
- Elegimosalud S.L. (S.U.)



CLASE 8.ª



OP4548429

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

El detalle de los saldos con Administraciones Públicas es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
Otros créditos	18.497	14.578
Activos por impuesto diferido	18.497	14.578
Otras deudas	10.587	9.911
IRPF	4.377	4.065
Seguridad Social	5.191	4.956
Otros (IPS, CCS, IVA, etc.)	1.019	890
Pasivos fiscales	1.395	783
Pasivos por impuesto diferido	1.395	783

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años o diez en el caso de uso de bases imponibles negativas y/o deducciones en la cuota.

Tanto Sanitas, S. A. de Seguros, como la entidad que fue Dominante del anterior Grupo fiscal (Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., Grupo 55/2003), fueron inspeccionadas por las autoridades fiscales en su presentación del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2007 a 2010, así como del resto de impuestos presentados por las mismas para los periodos entre septiembre de 2008 y diciembre de 2010.

Durante el ejercicio 2014, se incoaron las correspondientes actas de inspección, que fueron firmadas en conformidad para todos los impuestos revisados, excepto el Impuesto sobre Sociedades en régimen de grupos de sociedades, que fue firmado en disconformidad por no coincidir con los criterios de la inspección en determinados puntos.



CLASE 8.ª



OP4548430

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

La liquidación tributaria correspondiente al Impuesto sobre Sociedades Consolidado fue objeto de recurso ante la Audiencia Nacional (en adelante AN) que resolvió mediante Sentencia de 15 de marzo de 2021, aceptando la gran parte de los criterios del Grupo. Dicha Sentencia fue objeto de Recurso de Casación por parte de la Abogacía del Estado, recurso que, mediante Providencia de fecha 26 de enero de 2022, no fue admitido a trámite.

El 1 de septiembre de 2022 fue notificado a la Sociedad el Acuerdo de Ejecución de la citada Sentencia de la Audiencia Nacional, acompañado de sendas cartas de pago por importes de 4.746 miles de euros (cuota e interés de demora) y mil euros (sanción) que fueron abonados durante el 2022, revirtiéndose por lo tanto en su integridad la provisión por otras responsabilidades y quedando definitivamente cerrado el procedimiento tributario de referencia.

Los Administradores del Grupo no esperan que, de este procedimiento, ni de otros que eventualmente pudieran producirse, pudieran surgir pasivos adicionales de importancia a los registrados por la misma.

A 31 de diciembre de 2024, el Grupo tiene abiertos a inspección por las autoridades fiscales los siguientes impuestos y ejercicios:

	Ejercicios
	2020 a 2024 ⁽¹⁾
Impuesto sobre Sociedades	enero 2021 a diciembre 2024
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	enero 2021 a diciembre 2024
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	enero 2021 a diciembre 2024
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	enero 2021 a diciembre 2024
Impuesto sobre Primas de Seguros	enero 2021 a diciembre 2024
Impuesto sobre el Valor Añadido	enero 2021 a diciembre 2024

⁽¹⁾ Si bien se debe considerar el proceso detallado en los párrafos anteriores.

a) Impuesto sobre beneficios

La conciliación entre el importe neto de los ingresos y gastos del ejercicio corriente y la base imponible para los ejercicios 2024 y 2023 es como sigue:

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales
31 de diciembre de 2024

CLASE 8ª



2024

Miles de euros

	Cuenta de pérdidas y ganancias		Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			188.407	-	(1)	-
Impuesto sobre sociedades			65.339	-	-	-
Diferencias permanentes	6.173	(85)	6.088	-	-	-
Diferencias temporarias:						
con origen en el ejercicio	36.426	(28.096)	8.330	-	-	-
con origen en ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-
Ajustes de consolidación	11.257	-	11.257	-	-	-
Base imponible (Resultado fiscal)			279.422	-	(1)	-
Cuota íntegra al 25%			(69.856)			
Deducciones y bonificaciones			1.095			
Cuota líquida			(68.761)			
Retenciones y pagos a cuenta			82.787			
Cuenta a cobrar a sociedades del grupo fiscal (nota 23)			14.026			



OP4548431⁷⁹

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales
31 de diciembre de 2024



CLASE 8ª

2023

Miles de euros

	Cuenta de pérdidas y ganancias		Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			178.749			
Impuesto sobre sociedades			61.604	-	-	-
Diferencias permanentes	5.535	-	5.535	-	-	-
Diferencias temporarias:						
con origen en el ejercicio	32.447	(28.182)	4.265	6	-	-
con origen en ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-
Ajustes de consolidación	7.925	-	7.925	-	-	-
Base imponible (Resultado fiscal)			258.078	6	(23)	(17)
Cuota íntegra al 25%			(64.520)			
Deducciones y bonificaciones			847			
Cuota líquida			(63.672)			
Retenciones y pagos a cuenta			78.647			
Cuenta a cobrar a sociedades del grupo fiscal (nota 23)			14.975			



OP4548432⁸⁰



CLASE 8.ª



OP4548433

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2024

El Grupo presenta anualmente una declaración a efectos del impuesto sobre Sociedades. Los beneficios determinados conforme a la legislación fiscal están sujetos a un gravamen del 25% sobre la base imponible en 2024. De la cuota resultante pueden practicarse ciertas deducciones y aplicarse bonificaciones.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es como sigue:

	Miles de euros	
	2024	2023
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos)	253.746	240.353
Impuesto al 25%	63.437	60.088
Gastos e ingresos no deducibles	1.522	1.384
Ajustes de consolidación	2.749	1.981
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(1.095)	(847)
Reversiones y ajustes ejercicios anteriores	(1.274)	(1.002)
Gasto por impuesto sobre beneficios	65.339	61.604

El detalle del gasto por impuesto sobre beneficios es como sigue:

	2024	2023
Impuesto corriente		
Del ejercicio	68.761	63.672
Ajustes de ejercicios anteriores	(1.397)	(1.615)
	67.364	62.057
Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Inmovilizado material y deterioros de edificios	437	230
Fondo de comercio	127	109
Provisión para primas pendientes	(2.945)	(2.727)
Provisiones y otros	298	1.322
Ajustes de consolidación	(66)	
Ajuste de ejercicios anteriores	124	613
	(2.025)	(453)
De las actividades continuadas	65.339	61.604



CLASE 8.ª



OP4548434

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2024

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 no se han compensado bases imponibles negativas.

El detalle de activos y pasivos por impuesto diferido por tipos de activos y pasivos es como sigue:

	Miles de euros		
	2024		
	Activos	Pasivos	Netos
Inmovilizado material	330	(380)	(50)
Fondo de comercio	2.037	(89)	1.948
Provisión para primas pendientes	2.949	-	2.949
Provisión depreciación edificios	1.289	-	1.289
Provisiones técnicas	4.066	-	4.066
Bases imponibles negativas	75	-	75
Otros	7.755	(926)	6.829
Activos y pasivos netos	18.501	(1.395)	17.106

	Miles de euros		
	2023		
	Activos	Pasivos	Netos
Inmovilizado material	746	(380)	366
Fondo de comercio	2.260	(85)	2.175
Provisión para primas pendientes	2.727	-	2.727
Provisión depreciación edificios	1.324	-	1.324
Provisiones técnicas	2.782	-	2.782
Bases imponibles negativas	-	-	-
Otros	4.739	(317)	4.422
Activos y pasivos netos	14.578	(783)	13.795

(22) Información sobre Medio Ambiente

El Grupo ha realizado inversiones y ha incurrido en gastos por actividades relacionadas con la protección del medio ambiente durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023.



CLASE 8.ª



OP4548435

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2024

En el Estado de Información No Financiera del Informe de Gestión elaborado 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, se desglosa el tipo de inversiones y gastos realizados en esta materia.

El Grupo considera que no existen contingencias en materia medioambiental que necesiten ser cubiertas mediante la constitución de la correspondiente provisión.

Conforme a lo anterior, no existe ningún impacto significativo derivado del riesgo climático y medioambiental sobre los estados financieros del Grupo en el ejercicio 2024.



(23) Saldos y Transacciones con Partes Vinculadas

El desglose de los saldos y transacciones por categorías es como sigue:

		Miles de euros							
		2024							
		Bupa Investment Overseas Ltd Sucursal en España	Grupo Bupa Sanitas	Sanitas Diversificación	Sanitas Mayores	BUPA Insurance Ltd	Sanitas Nuevos Negocios	Otras sociedades del grupo	TOTAL
Préstamos a partes vinculadas		-	-	-	-	-	-	-	-
Fianzas constituidas		-	-	-	-	-	-	-	-
Deudores (*)		18.031	-	-	270	-	286	1.377	19.964
Otros		-	-	-	-	2.176	-	-	2.176
Total Activo		18.031	-	-	270	2.176	286	1.377	22.140
Deudas con partes vinculadas		-	-	-	-	-	-	-	-
Fianzas recibidas		(5)	-	-	(634)	-	(4)	(231)	(874)
Acreedores (*)		(2.155)	-	(15)	-	-	(389)	(783)	(3.342)
Otros		-	-	(6)	-	-	(3.177)	-	(3.183)
Total Pasivo		(2.160)	-	(21)	(634)	-	(3.570)	(1.014)	(7.399)
Ingresos por arrendamientos		197	-	-	3.984	-	396	1.430	6.017
Ingresos de créditos		-	838	-	-	-	-	-	838
Otros		2.643	19	25	1.710	(4.388)	1.950	1.274	3.233
Total Ingreso		2.840	857	25	5.704	(4.388)	2.346	2.704	10.088
Arrendamientos y cánones		-	-	(100)	-	-	(25)	(99)	(224)
Intereses de deudas		-	-	-	-	-	-	-	-
Otros		(10.917)	-	-	-	4.586	(39.522)	(7.010)	(52.863)
Total Gasto		(10.917)	-	(100)	-	4.586	(39.547)	(7.109)	(53.087)

(*) Los saldos deudores y acreedores con Bupa Investments Overseas Limited, Sucursal en España, incluyen 14.022 miles de euros netos correspondientes a créditos fiscales a cobrar y a pagar del Grupo Fiscal del que dicha compañía es la cabecera

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2024



CLASE 8.º

Miles de euros
2023

	Bupa Investment Overseas Ltd Sucursal en España	Grupo Bupa Sanitas	Sanitas Diversificación	Sanitas Mayores	BUPA Insurance Ltd	Sanitas Nuevos Negocios	Otras sociedades del grupo	TOTAL
Préstamos a partes vinculadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fianzas constituidas	-	-	-	-	-	-	-	-
Deudores (*)	15.587	-	483	649	-	11	1.402	18.132
Otros	967	-	964	-	1.310	149	-	3.390
Total Activo	16.554	-	1.447	649	1.310	160	1.402	21.522
Deudas con partes vinculadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fianzas recibidas	(5)	-	-	(634)	-	(4)	(231)	(874)
Acreedores (*)	(1.156)	-	(2.811)	-	-	(622)	(594)	(5.153)
Otros	-	-	(91)	-	-	(2.571)	-	(2.662)
Total Pasivo	(1.161)	-	(2.902)	(634)	-	(3.197)	(795)	(8.689)
Ingresos por arrendamientos	191	-	20	3.901	-	385	1.381	6.088
Ingresos de créditos	12	504	-	-	-	-	-	516
Otros	2.552	19	1.301	1.559	(4.293)	1.825	947	3.810
Total Ingreso	2.755	523	1.321	5.460	(4.293)	2.210	2.238	10.214
Arrendamientos y cánones	-	-	-	-	-	(21)	(75)	(96)
Intereses de deudas	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	(11.098)	-	(19.752)	-	3.600	(33.596)	(5.090)	(65.926)
Total Gasto	(11.098)	-	(19.752)	-	3.600	(33.607)	(5.165)	(66.022)

(*) Los saldos deudores y acreedores con Bupa Investments Overseas Limited, Sucursal en España, incluyen 14.975 miles de euros netos correspondientes a créditos fiscales a cobrar y a pagar en el Grupo Fiscal del que dicha compañía es la cabecera

004548437



CLASE 8.ª



OP4548438

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Tal y como se ha indicado en la Nota 2.h, durante el ejercicio 2024, Sanitas Hospitales, S.L. adquiere los negocios de Laboratorio y Servicios de Salud a Sanitas SL de Diversificación.

Adicionalmente durante el ejercicio 2023 el Grupo adquirió aplicaciones informáticas correspondientes a los desarrollos y actualizaciones de Bravo Cloud y Blue Bird a Bupa Investments Overseas Ltd Sucursal en España por importe de 5.447 miles de euros.

El Grupo no ha realizado durante el ejercicio transacciones con Administradores, personal clave de la Dirección u otras partes vinculadas.

La Sociedad ha pagado 149.140 miles de euros en concepto de dividendos a Bupa Investment Overseas Limited Sucursal en España (149.660 miles de euros en el ejercicio 2023) y 167 miles de euros a socios externos.

(24) Información Relativa a Administradores y Personal de Alta Dirección de la Sociedad

Las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante durante los ejercicios 2024 y 2023 en todas las sociedades del Grupo han sido las siguientes:

	Miles de euros	
	2024	2023
Sueldos y otras remuneraciones	2.509	2.526
Retribuciones en especie	107	59
Seguridad Social a cargo Empresa	32	31
Aportaciones a planes de pensiones	536	937
	3.185	3.553

El Consejo de Administración está compuesto por 4 personas (2 hombres y 2 mujeres) a 31 de diciembre de 2024 (siendo 2 hombres y 2 mujeres en el ejercicio 2023). Con fecha 31 de marzo de 2023, el Consejero José Francisco Tomás Martínez presentó la dimisión (con fecha de efectos 1 de abril de 2023), y se nombró a Ine Snater como miembro del Consejo de Administración.



CLASE 8.ª



OP4548439

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

La prima de seguro de responsabilidad civil contratada correspondiente al ejercicio 2024, que cubre a los Administradores, a aquellos empleados con capacidad de decisión del Grupo, asciende a 73 miles de euros (91 miles de euros en 2023). Las funciones de la alta dirección de la Sociedad dominante son realizadas por los consejeros.

Durante los ejercicios 2024 y 2023, el Grupo no ha satisfecho ningún importe por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo de los Administradores de la Sociedad, al no haber acontecido ningún hecho que hubiese dado lugar a un desembolso de efectivo.

(25) Conflictos de Interés de los Administradores

Los Administradores del Grupo y las personas vinculadas a los mismos no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del TRLSC durante el ejercicio 2024 y 2023.

(26) Información Técnica

La información de los ingresos y gastos técnicos de los ramos de seguros de no vida en los que opera la Sociedad en los ejercicios 2024 y 2023 se muestra en el Anexo II de esta Memoria.

En el Anexo I de esta Memoria, se muestra el resultado técnico por año de ocurrencia correspondiente a los ejercicios 2024 y 2023. Este resultado técnico ha sido elaborado teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Las primas recogidas son las devengadas en el ejercicio, sin tener en cuenta, por tanto, las anulaciones y extornos de primas de ejercicios anteriores.
- Los siniestros considerados son los ocurridos en el ejercicio.
- No se han considerado las provisiones técnicas calculadas para enfermedades de largo plazo.
- Los gastos de la siniestralidad se corresponden con los imputables a los siniestros ocurridos en el ejercicio.



CLASE 8.ª



0P4548440

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

i) Gestión de riesgos por contratos de seguros

El Grupo realiza una gestión activa de todos los riesgos, de cara a valorar adecuadamente los mismos, mantener un control, dar seguimiento de los mismos e implementar las pertinentes medidas de mitigación. Se actúa sobre todos los riesgos fundamentales del proceso asegurador, como son: suscripción, tarificación, control de la siniestralidad y cálculo de provisiones.

El posible riesgo de antiselección de la cartera se encuentra controlado por la actual política de suscripción médica, la tarificación y el control sobre la evolución de la siniestralidad.

Se realiza la valoración de riesgos para todas las nuevas contrataciones y para algunos cambios de productos, salvo para las pólizas colectivas de cierto volumen donde existe una mutualización de posibles preexistencias conocidas.

El cálculo de las primas y su actualización se realizan por el equipo actuarial del Grupo. Se fundamenta en metodologías de cálculo actuariales y en aplicaciones suficientemente contrastadas. A su vez, el Grupo estipula plazos de carencia, cláusulas de exclusión de coberturas y otros factores que permiten controlar la posible antiselección.

Respecto a las provisiones técnicas se establecen métodos estadísticos contrastados y adecuados que permiten estimaciones prudentes de las cuantías a reservar.

ii) Política de reaseguro

Dado que hay algunas zonas geográficas en las que el Grupo no dispone de una red de proveedores médicos, se ha instrumentado la cobertura asistencial en dichas zonas a través de contratos de reaseguro específicos de acuerdo con las indicaciones de la DGSFP.

También existe una política de reaseguro basada en la estabilización de la siniestralidad, para el caso de productos o ramos sin masa crítica suficiente o para cubrir situaciones de alta exposición que pudieran desestabilizar la correspondiente Cuenta Técnica.



CLASE 8.ª



OP4548441

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Cabe resaltar que, con el objetivo de minimizar el riesgo de contraparte, el reaseguro se cede a reaseguradores con alta capacidad financiera y un buen rating.

iii) La concentración del riesgo de seguros

Existe una gran diversificación en tipos de pólizas y productos, sin que ningún riesgo concentre un porcentaje representativo de la cartera total.

iv) Condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida

El Grupo ha utilizado en la determinación de sus provisiones técnicas contables de decesos las tablas PASEM2010 sin recargos adicionales de acuerdo con las hipótesis biométricas existentes en el ejercicio 2019 y conforme a la resolución de la DGSFP de 17 de diciembre de 2020 relativa a tablas biométricas en su epígrafe cuarto, punto 2, apartado c y subapartado iii). En este sentido, Sanitas considera que estas tablas son prudentes dado que otorgan una mayor mortalidad a la población española respecto de las nuevas tablas admisibles.

No obstante, para la cartera coasegurada con Santa Lucía, se han utilizado las nuevas tablas PASEM2020 de decesos de primer orden.

(27) Información Segmentada

El Grupo distribuye prácticamente la totalidad de su negocio y de sus provisiones en España:

Ramo y año	Miles de euros			
	Operaciones declaradas en España		Operaciones declaradas fuera de España	
	Primas (*)	Provisiones Técnicas	Primas (*)	Provisiones Técnicas
No Vida – ejercicio 2024	2.072.005	744.088	-	-
No Vida – ejercicio 2023	1.881.972	659.475	-	-

(*) Primas seguro directo y reaseguro aceptado.

CLASE 8.³

OP4548442

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Los ingresos considerados como técnicos en la cuenta de pérdidas y ganancias se corresponden con los ingresos del segmento asegurador por su negocio en este sector, mientras que los ingresos no técnicos recogen principalmente los ingresos del negocio de provisión.

(28) Información sobre Personal

El detalle del gasto de personal para los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2024	2023
Sueldos, salarios, asimilados, otras remuneraciones e indemnizaciones	209.985	184.965
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones (Nota 19)	908	1.054
Otras cargas sociales	69.111	61.569
	280.004	247.588

El número medio de empleados que el Grupo ha tenido en su plantilla durante los ejercicios 2024 y 2023, distribuido por categorías y sexos, ha sido el siguiente:

NIVEL	Número medio de empleados					
	2024					
	Grupo 0		Grupo I		Grupo II	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	2	-	-	-	-	-
1	40	45	-	-	-	-
2	454	1.298	2	3	-	-
3	131	669	34	18	-	-
4	-	-	38	77	109	149
5	-	-	19	52	398	873
6	-	-	-	-	137	547
	627	2.012	32	150	644	1.569



CLASE 8.ª



OP4548443

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

Número medio de empleados 2023						
NIVEL	Grupo 0		Grupo I		Grupo II	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	2	-	-	-	-	-
1	36	48	-	-	-	-
2	389	1.053	1	2	-	-
3	130	621	35	16	-	-
4	-	-	32	80	99	120
5	-	-	18	45	653	958
6	-	-	-	-	120	521
Total	557	1.722	87	143	872	1.599

La distribución del personal por sexos al final del ejercicio 2024 es como sigue:

GRUPO	NIVEL	SEXO		Total General
		Hombre	Mujer	
0 (*)	0 (*)	3	-	3
I	2	9	11	20
I	3	230	391	621
II	4	459	1.223	1.682
II	5	238	425	663
II	6	390	1.462	1.852
IV	9	67	294	361
Total		1.396	3.806	5.202



CLASE 8.ª



OP4548444

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas
31 de diciembre de 2024

La distribución del personal por sexos al final del ejercicio 2023 es como sigue:

GRUPO	NIVEL	SEXO		Total General
		Hombre	Mujer	
0 (*)	0 (*)	3	2	5
I	2	8	8	16
I	3	200	354	554
II	4	420	1.007	1.427
II	5	221	405	626
II	6	357	1.311	1.668
IV	9	63	302	365
Total		1.272	3.389	4.661

El número medio de empleados del Grupo con discapacidad mayor o igual del 33% (o calificación equivalente local), durante los ejercicios 2024 y 2023, desglosado por categorías, es como sigue:

NIVEL	Número medio de empleados		
	2024		
	Grupo 0	Grupo I	Grupo II
1	4	-	-
2	18	-	-
3	13	-	-
4	11	1	3
5	-	1	11
6	-	-	23
Total	46	2	37



CLASE 8.ª



OP4548445

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas 31 de diciembre de 2024

NIVEL	Número medio de empleados		
	2023		
	Grupo 0	Grupo I	Grupo II
1	7	-	-
2	16	-	-
3	15	1	-
4	14	1	3
5	-	-	12
6	-	-	21
Total	52	2	36

(29) Honorarios de Auditoría

La empresa auditora de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, PricewaterhouseCoopers, S.L., ha devengado durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024 y 2023 honorarios por servicios profesionales, según el siguiente detalle:

	Miles de euros	
	2024	2023
Sociedad Holding:		
• Por servicios de auditoría	108	105
• Revisión independiente sobre información no Financiera consolidado e informe de sostenibilidad (*)	90	38
• Informe sobre Situación Financiera y de Solvencia (*)	32	32
	230	175
Resto de sociedades:		
• Por servicios de auditoría (auditoría de cuentas anuales y auditoría de Reporting)	541	494
• Revisión limitada sobre estados financieros intermedios	43	42
• Informe sobre Situación Financiera y de Solvencia (*)	107	104
• Otros	4	-
	696	640

(*) Todos los servicios de verificación contable de los ejercicios 2024 y 2023 fueron realizados por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



CLASE 8.ª



OP4548446

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

(30) Garantías Comprometidas con Terceros

Al 31 de diciembre de 2024 el Grupo tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 16.108 miles de euros (16.108 miles de euros en 2023).

(31) Servicio de Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2024, 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 2024 y 2023 ascendieron respectivamente a 483 y 521 todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio 2024 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros en un 39%, favorable para el reclamante también en un 33%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 25% sin resultado determinado. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2023 se resolvieron de forma favorable para Sanitas en un 36%, favorable para el reclamante también en un 36%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 25% sin resultado determinado.

(32) Hechos Posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2024 que pudieran afectar a la imagen fiel de las Cuentas Anuales.



OP4548447

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CLASE 8.ª

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Resultado Técnico por Año de Ocurrencia
(Expresado en miles de euros)

	Enfermedad	Asistencia Sanitaria	Accidentes	Decesos	Total
	2024	2024	2024	2024	2024
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	3.995	2.015.722	285	3.012	2.023.014
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	4.082	2.071.034	283	3.019	2.078.418
2. Variación provisión primas no consumidas	(86)	(54.348)	1	(6)	(54.439)
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(1)	(964)	1	(1)	(965)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(1.909)	(45.515)	(132)	(632)	(48.188)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(1.909)	(46.932)	(131)	(632)	(49.604)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	1.417	(1)	-	1.416
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	2.086	1.970.207	153	2.380	1.974.826
III. SINIESTRALIDAD (Directo y Aceptado)	(586)	(1.541.441)	(49)	(265)	(1.542.341)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(391)	(1.266.223)	(33)	(202)	(1.266.849)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(195)	(275.218)	(16)	(63)	(275.492)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	-	35.776	23	-	35.799
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	32.732	23	-	32.755
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	3.044	-	-	3.044
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(586)	(1.505.665)	(26)	(265)	(1.506.542)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-	-	-	-
VI. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS	-	(124)	-	(205)	(329)
VII. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(776)	(192.300)	(37)	(793)	(193.906)
VIII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(142)	(133.716)	(10)	(164)	(134.032)
IX. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(5)	(5.187)	-	(6)	(5.198)
X. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	17	4.320	98	-	4.435
XI. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	11	5.060	-	8	5.079

Este anexo forma parte de la nota 26 de la Memoria de Cuentas Anuales de 2024, junto con la que debe ser leído.



OP4548448

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CLASE 8.ª

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Resultado Técnico por Año de Ocurrencia
(Expresado en miles de euros)

	Enfermedad	Asistencia Sanitaria	Accidentes	Decesos	Total
	2023	2023	2023	2023	2023
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	3.461	1.830.575	220	2.736	1.836.992
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	3.624	1.880.563	254	2.736	1.887.177
2. Variación provisión primas no consumidas	(162)	(48.451)	(33)	-	(48.646)
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(1)	(1.537)	(1)	-	(1.539)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(1.625)	(37.984)	(75)	(612)	(40.296)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(1.625)	(39.269)	(89)	(612)	(41.595)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	1.285	14	-	1.299
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	1.836	1.792.591	145	2.124	1.796.696
III. SINIESTRALIDAD (Directo y Aceptado)	(446)	(1.387.929)	(9)	(122)	(1.388.506)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(452)	(1.136.706)	(9)	(59)	(1.137.226)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	6	(251.223)	-	(63)	(251.280)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	-	27.096	8	65	27.169
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	26.509	8	-	26.517
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	587	-	65	652
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(446)	(1.360.833)	(1)	(57)	(1.361.337)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO		(14)	-	674	660
VI. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS					
VII. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(603)	(179.201)	(30)	(550)	(180.384)
VIII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(125)	(122.522)	(13)	(148)	(122.808)
IX. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(6)	(6.322)			(6.328)
X. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	1	3.495	-	-	3.496
XI. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	(7)	3.053	-	2	3.048

Este anexo forma parte de la nota 26 de la Memoria de Cuentas Anuales de 2024, junto con la que debe ser leído.



OP4548449

Anexo II

CLASE 8.ª**SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES****Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas****31 de diciembre de 2024****Resultado Técnico por Ramos****(Expresado en miles de euros)**

	Enfermedad	Asistencia Sanitaria	Accidentes	Decesos	Total
	2024	2024	2024	2024	2024
I.1 Primas imputadas al Ejercicio. Netas de Reaseguro	2.074	1.963.824	150	2.364	1.968.412
a) Primas devengadas	4.069	2.063.688	280	3.002	2.071.040
a1) Seguro directo	3.863	1.993.084	279	3.003	2.000.230
a2) Reaseguro aceptado	207	71.568	-	-	71.775
a3) Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+o-)	(1)	(964)	1	(1)	(965)
b) Primas del reasegurado cedido (-)	(1.909)	(46.932)	(131)	(632)	(49.605)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+o-)	(86)	(54.348)	1	(6)	(54.439)
c1) Seguro directo	(86)	(52.692)	1	(6)	(52.783)
c2) Reaseguro aceptado	-	(1.656)	-	-	(1.656)
d) Variación de la Provisión para primas no consumidas. reaseguro cedido (+o-)	-	1.416	-	-	1.416
I.2 Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	23	12.842	2	18	12.885
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	-	645	-	-	645
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	23	12.197	2	18	12.240
I.3 Otros ingresos Técnicos	-	50.759	-	450	51.209
I.4 Siniestralidad del Ejercicio. Neta de Reaseguro	(445)	(1.478.628)	(15)	(233)	(1.479.321)
a) Prestaciones y gastos pagados	(469)	(1.407.301)	(9)	(232)	(1.408.011)
a1) Seguro directo	(468)	(1.378.812)	(33)	(232)	(1.379.545)
a2) Reaseguro aceptado	(1)	(61.221)	-	-	(61.222)
a3) Reaseguro cedido (+o-)	-	32.732	24	-	32.756
b) Variación de la provisión para prestaciones (+o-)	25	(29.250)	(6)	(1)	(29.232)
b1) Seguro directo	25	(32.662)	(6)	(1)	(32.644)
b2) Reaseguro aceptado	-	2.675	-	-	2.675
b3) Reaseguro cedido (+o-)	-	737	-	-	737
c) Gastos imputados a prestaciones	(1)	(42.077)	-	-	(42.078)
I.5 Variación de otras Provisiones Técnicas. Neta de Reaseguro	-	-	-	(206)	(206)
I.6 Participación en Beneficios y Extornos	-	(124)	-	-	(124)
I.7 Gastos de Explotación Netos	(897)	(320.366)	52	(948)	(322.159)
a) Gastos de adquisición	(772)	(190.968)	(36)	(784)	(192.560)
b) Gastos de administración	(142)	(133.717)	(10)	(164)	(134.033)
c) Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido	17	4.319	98	-	4.434
I.8 Otros Gastos Técnicos (+o-)	(6)	(5.187)	-	(6)	(5.199)
d) Otros	(6)	(5.187)	-	(6)	(5.199)
I.9 Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(2)	(1.713)	-	(2)	(1.717)
a) Gastos de gestión de las inversiones	(2)	(1.615)	-	(2)	(1.619)
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2)	(1.613)	-	(2)	(1.617)
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	-	(2)	-	-	(2)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	-	(75)	-	-	(75)
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	(75)	-	-	(75)
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones	-	(23)	-	-	(23)
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	(23)	-	-	(23)
I.10 Subtotal (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro No Vida)	747	221.407	189	1.437	223.780

Este anexo forma parte de la nota 26 de la Memoria de Cuentas Anuales de 2024, junto con la que debe ser leído.



OP4548450

Anexo II

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2024

Resultado Técnico por Ramos

(Expresado en miles de euros)

	Enfermedad	Asistencia Sanitaria	Accidentes	Decesos	Total
	2023	2023	2023	2023	2023
I.1 Primas imputadas al Ejercicio. Netas de Reaseguro	1.827	1.787.396	144	2.124	1.791.491
a) Primas devengadas	3.614	1.873.831	253	2.735	1.880.433
a1) Seguro directo	3.462	1.790.343	254	2.735	1.796.794
a2) Reaseguro aceptado	153	85.025	-	-	85.178
a3) Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+o-)	(1)	(1.537)	(1)	-	(1.539)
b) Primas del reasegurado cedido (-)	(1.625)	(39.269)	(89)	(611)	(41.594)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+o-)	(162)	(48.451)	(33)	-	(48.646)
c1) Seguro directo	(159)	(29.738)	(33)	-	(29.930)
c2) Reaseguro aceptado	(3)	(18.714)	-	-	(18.716)
d) Variación de la Provisión para primas no consumidas. reaseguro cedido (+o-)	-	1.285	14	-	1.299
I.2 Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	18	9.395	2	14	9.429
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	18	9.395	2	14	9.429
I.3 Otros ingresos Técnicos	-	46.104	-	395	46.499
I.4 Siniestralidad del Ejercicio. Neta de Reaseguro	(550)	(1.324.513)	(14)	(92)	(1.325.169)
a) Prestaciones y gastos pagados	(556)	(1.245.680)	(4)	(90)	(1.246.329)
a1) Seguro directo	(555)	(1.229.432)	(12)	(90)	(1.230.089)
a2) Reaseguro aceptado	(1)	(42.757)	-	-	(42.758)
a3) Reaseguro cedido (+o-)	-	26.509	8	-	26.517
b) Variación de la provisión para prestaciones (+o-)	6	(41.598)	(9)	(2)	(41.603)
b1) Seguro directo	6	(30.993)	(9)	63	(30.933)
b2) Reaseguro aceptado	-	(11.192)	-	-	(11.192)
b3) Reaseguro cedido (+o-)	-	587	-	(65)	522
c) Gastos imputados a prestaciones	(1)	(37.235)	-	-	(37.237)
I.5 Variación de otras Provisiones Técnicas. Neta de Reaseguro	-	-	-	674	674
I.6 Participación en Beneficios y Externos	-	(16)	-	-	(16)
I.7 Gastos de Explotación Netos	(725)	(297.951)	(43)	(694)	(299.412)
a) Gastos de adquisición	(600)	(178.924)	(30)	(547)	(180.100)
b) Gastos de administración	(125)	(122.522)	(13)	(148)	(122.808)
c) Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido	1	3.495	-	-	3.496
I.8 Otros Gastos Técnicos (+o-)	(6)	(6.323)	(1)	(8)	(6.337)
d) Otros	(6)	(6.323)	(1)	(8)	(6.337)
I.9 Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(2)	(1.692)	-	(2)	(1.696)
a) Gastos de gestión de las inversiones	(2)	(1.594)	-	-	(1.597)
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2)	(1.515)	-	-	(1.517)
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	-	(79)	-	-	(79)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	-	(64)	-	-	(64)
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	(64)	-	-	(64)
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones	-	(36)	-	-	(36)
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	(36)	-	-	(36)
I.10 Subtotal (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro No Vida)	562	212.398	88	2.411	215.463

Este anexo forma parte de la nota 26 de la Memoria de Cuentas Anuales de 2024, junto con la que debe ser leído.



CLASE 8.ª



OP4548794

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

Entorno financiero- económico

Las primas devengadas en el año 2024 ascendieron a 2.072 millones de euros. El volumen de primas imputadas netas de reaseguro fue de 1.968 millones de euros con un porcentaje de incremento del 10% sobre el ejercicio anterior.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a la siniestralidad neta de reaseguro, por importe de 1.479 millones de euros. Éstas aumentaron un 11,6% respecto al ejercicio anterior, lo que representó una ratio de siniestralidad neta en el ejercicio 2024 del 75,15%.

Los gastos de explotación netos, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 322 millones de euros, lo que representa un 16,4% sobre las primas imputadas netas de reaseguro. El importe referente a otros gastos técnicos ascendió asimismo a 5,2 millones de euros.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 188 millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 224 millones de euros y un resultado no técnico positivo de 30 millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades ascendió a 66 millones de euros.

A pesar de las difíciles condiciones financieras mundiales (conflictos geopolíticos, inflación y costes energéticos) presentes en los dos años anteriores, se pueden ver signos de estabilización en las perspectivas a corto plazo. Cabe destacar que la economía a nivel mundial continua con políticas monetarias restrictivas, aunque las previsiones de crecimiento según el FMI para el 2024 y 2025 se mantienen estables en torno a 3,2%.

Los mercados financieros comienzan a adelantar sus expectativas de reducción de los tipos de interés, tanto a corto como a largo plazo, como consecuencia del descenso de la inflación general y subyacente en las economías más desarrolladas, especialmente en la zona euro. Se prevé que el nivel general de inflación mundial descienda de 8,7% en 2022, 6,8% en 2023 y 5,8% en 2024 a 4,3% en 2025.

La economía de la zona euro recuperará la senda de crecimiento tras un periodo de estancamiento. Las previsiones contemplan un crecimiento económico en torno al 0,9% y sitúan el PIB en el 1,5% en 2025.

El crecimiento del empleo y la recuperación de los salarios reales continuaron sosteniendo la renta disponible de los hogares, aunque su consumo se vio restringido debido al alto coste de la vida junto con incentivos financieros al ahorro en un contexto de tipos de interés elevados. A medida que el poder adquisitivo de los salarios se vaya recuperando y los tipos de interés se reduzcan, se prevé que el consumo aumente. El estímulo del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y otros fondos de la UE también impulsará un aumento de la inversión pública durante el periodo de previsión.



OP4548795

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

La prolongada guerra de agresión de Rusia contra Ucrania y la intensificación del conflicto en Oriente Próximo alimentan los riesgos geopolíticos y los relacionados con la seguridad energética. Una nueva intensificación de las medidas proteccionistas por parte de los socios comerciales podría perturbar el comercio mundial y lastrar la economía de la UE.

Por su parte, la economía española ha continuado con un crecimiento robusto durante el 2024 gracias, en buena medida, a la fortaleza de la demanda exterior neta. Dicho aumento se explica, entre otros factores, por el avance continuo de las exportaciones de servicios no turísticos, el menor peso que han ido mostrando las importaciones, implantación de los fondos europeos "Next Generations" y especialmente, el extraordinario dinamismo que mantiene el sector turístico favorecido por un proceso de creciente diversificación geográfica y estacional de los flujos de turistas internacionales hacia España. Aunque cabe destacar que el consumo de las familias y la inversión durante la primera mitad del 2024 han descendido, lo que podría condicionar la capacidad de nuestra economía para mantener los niveles actuales de crecimiento.

Según las últimas previsiones del mes de diciembre del Banco de España, el PIB español avanzará hasta el 3,1% en 2024, 2,5% y 1,9% en 2025 y 2026, respectivamente. Todo ello favorecido por unos tipos de interés que se estiman a la baja (según el BCE) y por una tasa de inflación proyectada que se sitúa en 2,9% en 2024 y 2,1% en 2025 y entorno al 2% en 2026.

Con respecto al mercado laboral, la creación de empleo continúa aumentando. Según la Encuesta de Población Activa del tercer trimestre del 2024, el número de ocupados se incrementó en 138.300 personas respecto al trimestre anterior y se situó en 21.823.000, un 1,76% más que en 2023.

En términos desestacionalizados, la tasa trimestral fue del 0,37%. El empleo creció en 376.600 personas en los 12 últimos meses. A su vez, la tasa de paro del tercer trimestre fue del 11,21%, el mínimo desde el 2008, y siete centésimas menos que en el trimestre anterior.

Alineamiento estratégico

Dentro del contexto actual descrito y dando ejecución al plan estratégico aprobado por el Comité de Dirección de la Sociedad, durante el 2024 se ha trabajado en maximizar el potencial en todos los productos, canales y mercados dando como resultado unos ingresos por primas imputadas netas que han crecido respecto al año anterior un 9,8%. Este año, Sanitas ha experimentado un gran año en el plano comercial, especialmente en la gama de productos de particulares y unido a unos niveles de bajas contenidas, con una tasa de caída 1 p.p. inferior al 2023, nos permitirá continuar creciendo y cumpliendo objetivos cada vez más ambiciosos.



OP4548796

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

Otro de los elementos clave de la estrategia durante el 2024 ha sido la búsqueda de la excelencia del servicio al cliente. Dicha excelencia se alcanza mediante tres acciones: a) situando al cliente en el centro de todas nuestras decisiones, b) desarrollando nuestras capacidades digitales y c) potenciando los servicios asistenciales prestados por Sanitas.

Con la mente puesta en situar al cliente en el centro de nuestras decisiones, hemos continuado implantando mejoras en nuestros procesos. También seguimos 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 específicos.

En relación con el desarrollo de nuestras capacidades digitales, Sanitas continúa situándose en la cabeza de la transformación del sector. Hoy, en el mundo de la salud, el paciente digitalizado es ya una realidad y en Sanitas le damos acceso a una experiencia 100% digital a través de BluaU, nuestro seguro de salud digital.

Los clientes acceden así a la videoconsulta para la mayoría de las especialidades médicas, más 3.700 médicos son digitales y se realizaron cerca de 920.000 videoconsultas y citas telefónicas. Además, se trata de una gran herramienta de fidelización, ya que la ratio de bajas de los clientes que prueban la videoconsulta es inferior al de los clientes que no la han probado.

Desde 2016, los clientes de Sanitas con BluaU pueden resolver cualquier necesidad sobre su salud a través del móvil, pudiendo pedir una cita online, realizar una videoconsulta con su médico o solicitar una analítica en su domicilio, descargándose después los resultados en la carpeta personal de salud. BluaU fue el primer paso hacia la digitalización integral de la atención médica, permitiendo a los usuarios acceder a servicios innovadores que han evolucionado año tras año para ofrecer una experiencia más cercana, accesible y personalizada.

BluaU incorpora cada año soluciones innovadoras de salud. Comenzó ofreciendo videoconsultas generales y de especialidades, pero cada año se han añadido nuevos servicios avanzados:

- En 2020, se incorporó la consulta digital "hoy", que permite acceder a un especialista el mismo día de forma inmediata. También se introdujo la medición de constantes vitales por escaneo facial, que a través de la App MiSanitas permite controlar la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la frecuencia respiratoria sin dispositivos adicionales.



OP4548797

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

- En 2021, BluaU dio un paso adelante en la prevención de enfermedades con Monitoriza tu Salud, un servicio que utiliza dispositivos conectados para realizar un seguimiento constante de la salud, con asesoramiento de profesionales. Ese mismo año, se añadió el Análisis Dermatológico por Inteligencia Artificial, que permite detectar posibles lesiones cutáneas con precisión mediante una imagen y un breve cuestionario, facilitando diagnósticos ágiles y efectivos.
- En 2023, atendiendo a la creciente demanda de apoyo psicológico, lanzamos "Cuida tu Mente", un servicio que ofrece orientación diagnóstica mediante un test psicológico digital, terapias autoguiadas, acompañamiento diario personalizado por psicólogos y soporte profesional mediante videoconsultas o consultas presenciales.

En 2024, presentamos como novedades dos servicios clave:

1. Fisis Digital: Un innovador servicio que permite prevenir lesiones y tratar sus síntomas desde casa mediante ejercicios de rehabilitación guiados por tecnología avanzada.
2. Chequeo Digital: Un servicio que, en pocos minutos, proporciona información sobre parámetros esenciales de salud como la capacidad auditiva, salud cardiológica, estado emocional, riesgo de diabetes, hipertensión y más, reforzando la prevención y el diagnóstico precoz.

Además, consolidando nuestro compromiso con la accesibilidad y la innovación en el cuidado de la salud, **Blua la Salud Digital** se ha incorporado sin coste adicional a más de **2 millones de asegurados**.

Sanitas ha seguido apostando por mantener los mejores estándares de calidad en toda nuestra red de hospitales y centros médicos, así como por alcanzar los máximos niveles de atención y de servicio en todos nuestros centros de atención al cliente. Prueba de ello es que el NPS de Sanitas Seguros alcanzó en diciembre el 71,4%, una mejora de 4,1pp con respecto al año anterior.

Durante los próximos ejercicios, Sanitas espera continuar con la buena tendencia de 2024, tanto en lo relativo al crecimiento de las primas como respecto a la rentabilidad del negocio. Destacar que durante 2025 se comercializará un producto para mascotas, lo que supone la apertura de un nuevo ramo y se comenzará a operar en Portugal mediante una sucursal de Sanitas bajo la figura de libre prestación de servicios.

Retos del entorno

Para mantener una posición de liderazgo en el sector, resulta fundamental comprender cómo el poder adquisitivo de la sociedad afecta al comportamiento en el uso del seguro médico y a las expectativas de servicio. Esto incluye dar seguimiento a factores como el aumento de la



OP4548798

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

presión sobre el gasto médico, la tensión en la capacidad asistencial de hospitales (sean propios o concertados), y la creciente amenaza de nuevos competidores que se diferencian a través de productos innovadores o el acceso a canales de distribución alternativos.

Un pilar clave en el modelo de Sanitas, que además contribuye a la satisfacción del cliente, es su elevado nivel de integración de tecnologías digitales en los procesos. La digitalización conlleva nuevas oportunidades, pero también nuevas amenazas vinculadas a la seguridad de la información o a la privacidad de los datos, sea esta almacenada en nuestros sistemas o en los de un tercero. De esta forma, la compañía refuerza continuamente su sistema de gobierno y su marco de gestión de riesgos, dando especial importancia a la privacidad y seguridad de la información para asegurar la confidencialidad y la protección de los datos.

Un reto de vital importancia es nuestra resiliencia operativa, asegurando la continuidad en la prestación del servicio, tanto propia como de los proveedores. Para ello la Sociedad dispone y aprueba de manera anual los mecanismos de respuesta necesarios y adecuados

En este contexto, la capacidad de Sanitas para responder a las expectativas y exigencias de sus grupos de interés, así como para enfrentar posibles incidentes o noticias negativas que puedan impactar en la percepción de su marca, se convierte en un reto esencial. Esta preparación constante permite a la compañía mantener su compromiso con la calidad y la confianza en un entorno competitivo y en constante evolución.

Finalmente, uno de los desafíos cruciales para Sanitas es abordar los retos de su estrategia de sostenibilidad, un aspecto central para alcanzar su propósito de contribuir a que las personas disfruten de vidas más largas, sanas y felices, al tiempo que ayuda a crear un mundo mejor. La sostenibilidad se integra como un pilar estratégico, y la compañía trabaja en esta línea para responder tanto a las expectativas de sus clientes como a las demandas de la sociedad en general.

Además, Sanitas se mantiene atenta a los riesgos emergentes, realizando un análisis constante de aquellos que podrían impactar significativamente su estrategia y modelo de negocio en el futuro. Este seguimiento proactivo permite gestionar de manera oportuna las posibles amenazas, adaptando la estrategia de la compañía para hacer frente a las implicaciones de estos riesgos. Con esta visión, se estima un horizonte temporal para cada riesgo emergente, especialmente aquellos que se presentan como tendencias a largo plazo, integrándolos en la planificación estratégica de la entidad.

Entre los principales riesgos emergentes y de sostenibilidad que Sanitas ha identificado se encuentran: a) la gestión digital de la salud, con una demanda y expectativas cada vez mayores por parte de clientes y sociedad; b) los continuos avances tecnológicos; c) el incremento en los estándares de regulación, particularmente en los ámbitos medioambiental,



OP4548799

CLASE 8.ª

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

social y de gobierno corporativo (ESG); d) la incertidumbre geopolítica; e) el progreso en tratamientos y tecnologías médicas; y f) el cambio climático junto con la gestión de la sostenibilidad. Estos factores reflejan un compromiso profundo de la compañía por anticiparse y adaptarse a las tendencias futuras, asegurando así su resiliencia y liderazgo en un entorno cada vez más desafiante

Políticas en materia de formación, igualdad, no discriminación y discapacidad

Durante 2024, como en años previos, se ha puesto foco en iniciativas de desarrollo vinculadas a la estrategia, propósito de compañía y detección de necesidades anuales.

A nivel Corporativo:

Se han abierto alternativas de crecimiento ejecutivo diferenciales a través de programas especializados: iFHP, Singularity University, Sustainability, Wharton, LBS, Advanced Leadership in Healthcare, PDG, PDD IESE, etc.

Con el Equipo Directivo y reportes directos hemos realizado jornadas especiales en desarrollo de bienestar, autocuidado y comunicación, de especial relevancia para su rol.

Con el objetivo de desarrollar capacidades en torno al marco global de liderazgo, se ha llevado a cabo una nueva edición de "Bupa Advance". En esta ocasión han participado 26 directores de Bupa que han trabajado virtualmente y sobre un reto estratégico en formato presencial en Londres.

Se ha lanzado una nueva edición de "ECO-Disruptive" en una versión renovada denominada "Healthy Societies" cuyo foco es social. Este programa de Talento implica que empleados de Bupa trabajan para innovar en temas sociales de la mano de startups. Durante 9 meses habrán trabajado en retos que suponen mejora en los siguientes pilares:

- Salud Inclusiva
- Soporte en Discapacidad
- Prevención de la enfermedad

La startup ganadora tendrá un compromiso de negocio de implementación de su solución en Bupa.

Se han mantenido las campañas de comunicación y difusión de Rumbo para potenciar el desarrollo de carrera y progresión profesional de los empleados. Del mismo modo, se han realizado diferentes talleres de trabajo ("workshops") para incrementar el autoconocimiento y valor interno, actualizar el curriculum vitae y optar a oportunidades internas.

Goodhabitiz nos sigue permitiendo poner foco en el desarrollo de capacidades y aprendizaje flexible para todos los empleados.



OP4548800

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

Se ha lanzado el modelo de liderazgo de ELA y una de las iniciativas clave, ha sido la primera edición del Programa ELA Leadership en versión presencial de la mano del Instituto de Empresa. Un equipo de 27 directores de todas las geografías de la Market Unit ha tenido la posibilidad de potenciar sus skills de liderazgo alineadas al modelo "Líderes que cuidan e impulsan sueños".

Del mismo modo, el programa "Impacta", dirigido a un colectivo de 50 managers de todas las unidades de negocio en Sanitas, facilita recursos y herramientas en materia de liderazgo durante un periodo presencial de 4 meses.

Hemos lanzado por primera vez un programa de talento femenino interno que hemos llamado "Take the Lead". Han participado 17 mujeres con potencial de crecimiento que han trabajado en 3 pilares clave: desarrollo directivo, visibilidad y networking. Abordar la diversidad de género, implica un esfuerzo integral que facilita cambios en la cultura organizacional, políticas de recursos humanos equitativas y compromiso continuo con la igualdad de género. Junto a esta iniciativa, anualmente seleccionamos futuro talento directivo para participar en el programa Promociona junto a ESADE.

El programa "The Human Factor" dirigido a los compañeros de primera línea, ha tenido también su continuidad en este año. Sesiones virtuales en directo sobre comunicación efectiva basada en nuestros valores: valentía, empatía y responsabilidad. Así como la continuidad del programa de buddies, y teambuildings para generar compromiso y orgullo de pertenencia.

El "Programa de competencias general" incluye formaciones en "soft skills" para todas las unidades de negocio de Sanitas: resolución de problemas complejos, pensamiento crítico, escucha activa, oratoria, storytelling para el siglo XXI, learnability, creatividad, conversaciones eficaces. Además, hemos llevado a cabo el programa de formación funcional en el realizamos formación específica para cada una de las áreas.

Como cada año, se han lanzado los programas de inglés con sus diferentes variantes en función del nivel de los participantes y metodología solicitada.

Del mismo modo han tenido lugar las diferentes sesiones de onboarding de la MU y Blue Tour para conocer la compañía y sus diferentes negocios de la mano de nuestros profesionales expertos y con la participación directa del CEO y dirección de People.

Ampliamos nuestra Academia de Negociación al colectivo comercial (sumándolo al colectivo asistencial ya participante en años anteriores), impactando así a un total de casi 200 personas a nivel nacional. Creamos para este nuevo colectivo un itinerario formativo personalizado y enfocado a sus necesidades, compuesto por acciones muy novedosas como un simulador de negociación a través de IA y medición real de competencias necesarias para la negociación. Damos continuidad al itinerario de la Academia de Negociación para el colectivo asistencial a través de acciones prácticas y apoyándonos en la metodología del caso, creando situaciones personalizadas de negociación para la práctica y posterior análisis.



OP4548801

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

A nivel del negocio de Seguros:

Continuamos impulsando el programa "Modern Selling" iniciado en 2016. Este proyecto persigue gestionar el cambio en la manera que nuestra fuerza comercial utiliza los canales digitales y aporta valor a un cliente que ha modificado la manera en la que accede a productos y servicios. Se trata de un cambio a largo plazo de muchas de nuestras rutinas comerciales, y no es por lo tanto una mera evolución de herramientas de ventas. Este año se ha puesto el foco en las posibilidades que los programas de retribución flexible aportan a nuestros clientes, mejorando el conocimiento de la fiscalidad que afecta a este servicio.

Desarrollamos la IV Edición del Programa Sanitas Insurtech con la colaboración de una de las Escuelas de Negocio más prestigiosas en el campo de las competencias digitales: ISDI Digital Business School, con el fin de ofrecer a los empleados de Sanitas Seguros la oportunidad de desarrollarse y estar a la última en los avances digitales que se están realizando en el sector asegurador. El programa tiene una duración de cuatro meses con sesiones presenciales en las distintas sedes que el ISDI tiene en Madrid, Barcelona y Málaga, donde los participantes pueden vivir distintas experiencias tecnológicas en cada una de esas ciudades.

Este año ha tenido lugar el IV Blue Meeting & Learning Point para los equipos de atención al cliente de oficinas a nivel nacional. En este encuentro físico se promueve el conocimiento de todos los miembros del equipo, que por pertenecer a diferentes regionales no suelen coincidir, y a lo largo de varios días viven experiencias de aprendizaje que les ayudan a mejorar personal y profesionalmente. Este año hemos impulsado áreas como el autoconocimiento y las relaciones interpersonales.

Este año hemos lanzado una iniciativa para reconocer y promover la autenticidad entre nuestros profesionales, aspirando a construir un entorno de trabajo diferencial y más humano. Para ello, lanzamos el nuevo MBA de Sanitas, que no es un MBA tradicional, sino un Master in Business Authenticity. A lo largo de varios meses en el primer semestre de 2024 hemos desarrollado las competencias que más impacto tienen en la autenticidad. Con este programa se consigue aumentar la satisfacción laboral, mejorando la salud mental y emocional al construir relaciones más profundas entre todos los profesionales.

Para impulsar el desarrollo del liderazgo hemos continuado con el "programa Sherpa", cuyo objetivo es mejorar la curva de aprendizaje en gestión de equipos de aquellos managers recién nombrados y con poca o nula experiencia en esta competencia tan crítica. Para conseguirlo nos hemos apoyado en una plataforma de coaching on line que facilita el seguimiento de los nuevos líderes a lo largo de los primeros meses en la nueva posición. Adicionalmente, hemos ampliado esta metodología de desarrollo a managers específicos que querían ampliar sus capacidades en gestión de equipos.

El compromiso por la igualdad se recoge en la Política de Personas de sus distintas sociedades, así como en el Código de Conducta. En base a esas directrices el Grupo



OP4548802

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

mantiene el compromiso de tratar a todos sus empleados de manera justa sin tener en cuenta características personales como: edad, origen o nacionalidad, discapacidad, etnia, sexo o entidad de género, estado civil, pertenencia a un órgano de representación, embarazo, maternidad o paternidad, responsabilidades a su cargo, opiniones políticas, raza, creencias religiosas u orientación sexual.

En línea con esa responsabilidad, la Sociedad ha registrado un nuevo Plan de Igualdad que tendrá una vigencia de 4 años (2023-2027). Desarrollado por la Comisión de Igualdad, que está formada por representantes de la empresa y de las personas trabajadoras, refleja los esfuerzos desempeñados a lo largo de estos años por mejorar, entre otras áreas, la conciliación de la vida familiar, personal y laboral y la corresponsabilidad, esencial para que la igualdad sea efectiva.

Adicionalmente, disponemos de protocolos para la prevención y erradicación de delitos y otras conductas contra la Libertad sexual e integridad moral. Mediante esos protocolos se pretende establecer un método para que se aplique a la prevención y una rápida solución de las situaciones de acoso laboral, violencia sexual o acoso sexual, acoso y violencia contra las personas LGTBI y por razón de sexo, todo ello con las debidas garantías y en un marco de observancia de las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales.

La remuneración de una gran parte de empleados se rige por lo establecido en los convenios colectivos de cada sociedad. La igualdad salarial entre hombres y mujeres forma parte de dichos convenios y, además en los Planes de Igualdad de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, se incluye el análisis y diagnóstico de la situación y medidas y acciones a poner en marcha para promover la igualdad salarial efectiva de hombres y mujeres.

Respecto al uso de instrumentos financieros, el Grupo mantiene en su cartera de inversiones activos financieros de renta fija a largo 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 2024, se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y mejora del negocio.

La Sociedad no ha efectuado en 2024 negocios con acciones propias.

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:



OP4548803

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

A 31 de diciembre de 2024:

	Días	
	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	28	30
Ratio de las operaciones pagadas	28	29
Ratio de las operaciones pendientes de pago	27	54
Miles de euros		
Total pagos realizados	654.275	591.994
Total pagos pendientes	16.873	25.165

A raíz de la Disposición Adicional 3ª de la Ley 18/2022, de 29 de septiembre de creación y crecimiento de empresas, se requiere ampliar el contenido ofrecido con la siguiente información:

	2024		2023	
	euros	Nº Facturas	euros	Nº Facturas
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	618.534.102	213.383	557.841.588	155.837
Porcentaje sobre total monetario y sobre facturas	95%	95%	93 %	94%

La evolución de la plantilla durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

NIVEL	Número medio de empleados 2024					
	Grupo 0		Grupo I		Grupo II	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	2	-	-	-	-	-
1	40	45	-	-	-	-
2	454	1.298	2	3	-	-
3	131	669	34	18	-	-
4	-	-	37	74	109	149
5	-	-	19	52	398	873
6	-	-	-	-	137	547
	627	2.012	92	147	644	1.569



OP4548804

CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN

31 de diciembre de 2024

NIVEL	Número medio de empleados 2023					
	Grupo 0		Grupo I		Grupo II	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	2	-	-	-	-	-
1	36	48	-	-	-	-
2	389	1.053	1	2	-	-
3	130	621	35	16	-	-
4	-	-	32	80	99	120
5	-	-	18	45	653	958
6	-	-	-	-	120	521
Total	557	1.722	87	143	872	1.599

Hechos Posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2024 que pudieran afectar a la imagen fiel de las Cuentas Anuales.

Estado de Información No Financiera Consolidado e Informe sobre Sostenibilidad Consolidada

El Estado de Información no Financiera e informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2024 lo encontraremos a continuación de este documento.



Sanitas Holding, S.L. y sociedades dependientes

Informe de verificación limitada emitido por un verificador
sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado
e Información sobre Sostenibilidad correspondiente al ejercicio
anual finalizado el 31 de diciembre de 2024

Informe de verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad

Al socio único de Sanitas Holding, S.L. (Sociedad Unipersonal), por encargo de la dirección:

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de Sanitas Holding, S.L. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

- a) el Estado de Información No Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Información solicitada por la Ley 11/2018" del Apéndice del citado Estado;
- b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en el apartado "BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad" adjunto, incluyendo:
 - Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa" es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
 - El cumplimiento de las NEIS.

- El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el apartado "Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) de fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Responsabilidades de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Sanitas Holding, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Información solicitada por la Ley 11/2018" del Apéndice del citado Estado.

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

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

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa". Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;
- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;
- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados; y
- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores de la Sociedad dominante son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el apartado "Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores de la Sociedad dominante consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la Sociedad dominante están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.
- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
 - para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.
 - con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.
- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.
- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.
- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.

- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.
- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores de la Sociedad dominante y la dirección en relación con el EINF e información sobre sostenibilidad.

Otra información

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Pedro Díaz-Leante Sanz

3 de abril de 2025





CLASE 8.ª



OP4548805

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de Información No Financiera consolidado e Información de Sostenibilidad de Sanitas Holding S.L.U. y sociedades dependientes

1. NEIS 2 – INFORMACIÓN GENERAL	6
<i>Base para la elaboración</i>	6
BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad	6
BP-2: Información relativa a circunstancias específicas	7
<i>Gobernanza</i>	7
GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	7
GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	13
GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	13
GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	14
GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	14
<i>Estrategia</i>	17
SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	26
SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	33
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	41
IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa	41
IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa	50
2. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	53
Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)	53
NEIS E1 – CAMBIO CLIMÁTICO	53
<i>Gobernanza</i>	53
E1 relacionado con NEIS 2 GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	53
<i>Estrategia</i>	53
E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático	53
E1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	53



CLASE 8.ª



OP4548806

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	55
E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima	55
E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	59
E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	60
<i>Parámetros y metas</i>	63
E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	63
E1-5: Consumo y combinación energéticos	65
E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	65
E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	71
E1-8: Sistema de fijación del precio interno del carbono	71
NEIS E2 – CONTAMINACIÓN	72
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	72
E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación	72
NEIS E3 – AGUA Y RECURSOS MARINOS	75
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	75
E3 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos	75
NEIS E4 – BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	76
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	76
E4 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos, las dependencias y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas	76
NEIS E5 – ECONOMÍA CIRCULAR	76
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	76
E5 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	76
3. INFORMACIÓN SOCIAL	77
NEIS S1 – PERSONAL PROPIO	77
<i>Estrategia</i>	77
S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	77
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	84
S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	84



CLASE 8.ª



OP4548807

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-2: Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias.....	92
S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes.....	95
S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones.....	97
<i>Parámetros y metas</i>	108
S1-6: Características de los asalariados de la empresa.....	108
S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social.....	112
S1-9: Parámetros de diversidad.....	114
S1-10: Salarios adecuados.....	116
S1-11: Protección social.....	116
S1-12: Personas con discapacidad.....	116
S1-14: Parámetros de salud y seguridad.....	117
S1-15: Parámetros de conciliación laboral.....	118
S1-16: Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total).....	118
S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos.....	119
S1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	120
S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa.....	121
NEIS S2 – TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR.....	121
<i>Estrategia</i>	121
S2 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.....	121
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	124
S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor.....	124
S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de incidencias.....	126
S2-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes.....	128
S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones.....	129
<i>Parámetros y metas</i>	137
S2 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	137



CLASE 8.ª



OP4548808

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S2-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa.....	138
NEIS S4 – CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES.....	138
<i>Estrategia</i>	138
S4 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	138
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	141
S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	141
S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias	144
S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes.....	147
S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones.	151
<i>Parámetros y metas</i>	160
S4 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	160
S4-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa.....	162
4. INFORMACIÓN GOBERNANZA	165
NEIS G1 – CONDUCTA EMPRESARIAL	165
<i>Gobernanza</i>	165
G1 relacionado con la NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.....	165
<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	166
G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial	166
G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	172
G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno.....	173
G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.....	174
<i>Parámetros y metas</i>	176
G1-4: Casos de corrupción o soborno.....	176
G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	176
G1-6: Prácticas de pago.....	177
G1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	177
G1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas.....	178
5. INFORMACIÓN ESPECÍFICA	179
COMUNIDADES SALUDABLES E INCLUSIVAS	179



CLASE 8.ª



OP4548809

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

<i>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</i>	179
I1 - Políticas MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	179
I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	180
<i>Parámetros y metas</i>	188
I1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa ..	188
I1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	190
6. APÉNDICE	191
INFORMACIÓN DERIVADA DE OTRA LEGISLACIÓN O DE PRONUNCIAMIENTOS GENERALMENTE ACEPTADOS ACERCA DE LA INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD	191
LISTA DE PUNTOS DE DATOS INCLUIDOS EN NORMAS TRANSVERSALES Y EN NORMAS TEMÁTICAS DERIVADOS DE OTRA LEGISLACIÓN DE LA UE	207
INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	219
DECLARACIÓN SOBRE LA DILIGENCIA DEBIDA	226
INDICADORES DE TAXONOMÍA	230
Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales	231
Contenido anexo XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178	242
Indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida	262



CLASE 8.ª



OP4548810

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

1. NEIS 2 – INFORMACIÓN GENERAL

Base para la elaboración

BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad

El presente estado de sostenibilidad ha sido elaborado conforme a los requerimientos de divulgación establecidos en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022, así como en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión de 31 de julio de 2023 por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.

Además, la información incluida en el estado de sostenibilidad de Sanitas Holding incluye la siguiente información derivada de otras legislaciones que exigen divulgar información sobre sostenibilidad:

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, 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.

La información incluida en el presente estado de sostenibilidad aborda los requerimientos de divulgación de la Ley 11/2018 e incluye información derivada de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés), norma y marco generalmente aceptado acerca de información sobre sostenibilidad.

Además, se ha elaborado de forma consolidada, integrando las sociedades de negocio con sede y operación en España que componen el grupo Sanitas Holding S.L.U. (en adelante Sanitas Holding o el Grupo). Estas sociedades, dependientes de Sanitas Holding, son:

- Sanitas S.A. de Seguros (Sanitas Seguros en adelante)
- Sanitas S.A. de Hospitales (Sanitas Hospitales en adelante)
- Sanitas Emisión S.L. (Sanitas Emisión en adelante)

Con fecha 14 de junio de 2024, la sociedad del grupo Sanitas Hospitales adquirió de un 70% de las participaciones de las entidades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Skin Care, S.L.U. Con fecha 1 de octubre de 2024, la sociedad del grupo Sanitas Hospitales adquirió el negocio que conformaban 8 centros médicos del Grupo Ibermedic. En esta operación se articuló adquiriendo el 50% de las participaciones de la entidad Resonancia Abierta Ibermedic, S.L. Con fecha 20 de septiembre se creó la sociedad Desarrollos Hospitalarios 2024, S.L. por un importe de 3 miles de euros, vendiéndose un 49,99% por las participaciones por un importe de 1.499 euros el 13 de noviembre.

La información aportada en el presente informe hace referencia a este perímetro. Si en algún caso no es así, se indicará.

Sanitas Holding pertenece al grupo británico British United Provident Association Ltd. (en adelante, Grupo Bupa), una compañía internacional especializada en salud.





CLASE 8.ª



OP4548811

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El alcance de la consolidación del presente informe es el mismo que para los estados financieros. Respecto a la propiedad intelectual, *know-how* o resultados de la innovación, Sanitas Holding no ha optado por omitir ningún punto de información. Asimismo, no se ha acogido a ninguna exención relacionada con la divulgación de acontecimientos inminentes o cuestiones en curso de negociación, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 19 bis, apartado 3, y el artículo 29 bis, apartado 3, de la Directiva 2013/34/UE.

Además, a lo largo del presente informe, se abarcan no solo las propias operaciones de Sanitas Holding, sino también las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor.

BP-2: Información relativa a circunstancias específicas

Horizontes temporales

Sanitas Holding ha aplicado en el presente estado de sostenibilidad los mismos horizontes temporales que los definidos por el Reglamento 2023/2772 (1 año para el corto plazo, de 1 a 5 años para el medio plazo y más de 5 años para el largo plazo), a excepción del apartado "E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa", donde se indica cuáles han sido los horizontes utilizados.

Estimación de la cadena de valor y fuentes de estimación e incertidumbre del resultado

Los parámetros relativos a las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) totales, la intensidad de GEI basada en los ingresos netos y las emisiones de GEI de alcance 3, asociados a datos sobre las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor, incluyen estimaciones utilizando fuentes indirectas, como datos sectoriales medios u otras variables sustitutivas. Para más información sobre el grado de incertidumbre que presentan estos datos puede consultarse el apartado "E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales".

Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad

En el apéndice, dentro de los apartados "Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad", "Información solicitada por la Ley 11/2018" e "Indicadores de taxonomía" se hace referencia a la información derivada de otra legislación incorporada en el presente estado de sostenibilidad.

Incorporación por referencia

Siempre que haya sido necesario incorporar información por referencia, a lo largo del presente informe, se ha indicado debidamente en el apartado correspondiente.

Gobernanza

GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El Consejo de Administración de la sociedad Sanitas Holding cuenta con cuatro consejeros ejecutivos. En el caso de sus participadas, tanto en Sanitas Hospitales como en Sanitas Emisión, el Consejo de Administración cuenta con tres consejeros ejecutivos, en ambos casos. Sanitas Seguros cuenta con tres consejeros ejecutivos y cuatro no ejecutivos.

En lo que respecta a los miembros independientes del consejo, solo la sociedad Sanitas Seguros, en su condición de entidad de interés público, está obligada a contar con consejeros independientes en su Consejo de Administración. En



CLASE 8.ª



OP4548812

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

este sentido, el porcentaje de miembros independientes en los consejos de administración de Sanitas Holding, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión es del 0%, mientras que en Sanitas Seguros es del 29% del total de sus miembros.

Respecto a la diversidad, la proporción de mujeres en el Consejo de Administración de la sociedad Sanitas Holding es del 50%, del 67% en Sanitas Hospitales, del 43% en Sanitas Seguros y del 33% en Sanitas Emisión.

En cuanto a la representación de los asalariados y otros trabajadores, en el Consejo de Administración de la sociedad Sanitas Holding, así como en el de sus participadas Sanitas Hospitales, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión, no hay representación de estos grupos.

Experiencia de los consejeros

Sanitas Holding tiene el firme compromiso de garantizar que los miembros de los órganos de dirección sean aptos y adecuados para gestionar las responsabilidades y obligaciones para los que han sido designados. En este sentido, la Política de Personas del Grupo contiene un estándar que aplica a todas sus sociedades y que regula la evaluación de la honorabilidad y aptitud de las personas elegidas o elegibles para formar parte de dichos órganos. Con base en estos estándares se recoge la información necesaria que permita asegurar que cada uno de los consejeros tenga experiencia suficiente en su ámbito de responsabilidad y que sean personas que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica. También se recoge información que permita conocer que todos los miembros de un determinado Consejo de Administración posean conocimientos y comprensión sobre el mercado en el que el negocio opera, sobre estrategia empresarial y modelo de empresa, sobre el Sistema de Gobierno, sobre análisis financieros y sobre el marco regulador que opere en cada caso. En el caso específico de la sociedad Sanitas Seguros, al ser una entidad regulada, dicha evaluación de aptitud y honorabilidad se hace de acuerdo con los estándares que establece la ley.

Se acredita que todos los consejeros poseen en su conjunto conocimientos, cualificación y experiencia en relación con las siguientes materias, y, además, en el caso de Sanitas Seguros esto es previamente notificado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) conforme a la normativa de Solvencia II:

- Mercados de seguros y financieros
- Estrategia empresarial y modelo de empresa
- Sistema de Gobierno
- Análisis financiero y actuarial
- Marco regulador

Conocimiento especializado en materia de ESG

Sanitas Seguros garantiza que sus consejeros disponen de los conocimientos adecuados en cuanto a sostenibilidad, y para ello se han realizado formaciones especializadas en materia ESG (medioambiental, social y de gobernanza).

Asimismo, en Sanitas Seguros se han revisado las capacidades y, una vez confirmado que existían, se ha incluido en las agendas trimestrales del Consejo un espacio de tiempo para que la directora de Comunicación, Sostenibilidad y Fundación asista para informar sobre la gestión del Grupo en materia de sostenibilidad.

Además, periódicamente se informa al Consejo sobre las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad. Esto incluye una actualización sobre el avance de los proyectos ESG, especialmente aquellos alineados con la estrategia global de sostenibilidad, y el grado de cumplimiento de los objetivos marcados. En 2024 se puso especial foco en la actualización de los proyectos implementados para la descarbonización y el avance del equipo en la adaptación a la Directiva (UE) 2022/2464 (CSRD en adelante).



CLASE 8.ª



OP4548813

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

También en lo que respecta a Sanitas Seguros, hay que tener en cuenta que la normativa de Solvencia II exige que las entidades de seguros garanticen que quienes las dirijan o desempeñen en ellas funciones fundamentales de su Sistema de Gobierno tengan en todo momento cualificación profesional, competencia y experiencia adecuadas para hacer posible la gestión sana y prudente de la entidad. Y las directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA, por sus siglas en inglés) sobre el sistema de gobernanza establecen que la cualificación y los conocimientos que colectivamente deben tener los miembros del órgano de administración de las entidades, versarán, entre otros aspectos, sobre mercados de seguros y financieros.

En cumplimiento de lo anterior, el Consejo de Administración de Sanitas Seguros acordó implantar progresivamente un programa de formación periódica de los miembros del Consejo a fin de garantizar su adecuada cualificación y experiencia.

Funciones y responsabilidades

El Sistema de Gobierno de Sanitas Holding consta de una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y separación de funciones, y un sistema eficaz de transmisión de información, que garantiza una gestión sana y prudente de la actividad y mecanismos eficaces de control interno.

El responsable último del Sistema de Gobierno es el Consejo de Administración de Sanitas Holding, S.L.U. El Consejo de Administración tiene encomendadas determinadas funciones de su competencia a tres comités tal y como se muestra en el Gráfico 1 de estructura de gobierno expuesto a continuación.

Gráfico 1: Estructura de gobierno de Sanitas Holding



El Comité de Riesgos del Grupo tiene en todas sus reuniones un punto permanente del orden del día sobre gobierno clínico y otro sobre seguridad de la información y privacidad.

Asimismo, Sanitas Holding, para llevar a cabo la ordenada administración, gestión y control de sus actividades, tiene externalizadas las funciones clave del Sistema de gobierno (Función de Riesgos, Función de Auditoría Interna y Función Actuarial), en Sanitas Seguros, tal y como se comunicó a la DGSFP con fecha de efecto 1 de julio de 2022 (más adelante se ofrece mayor detalle al respecto).



CLASE 8.ª



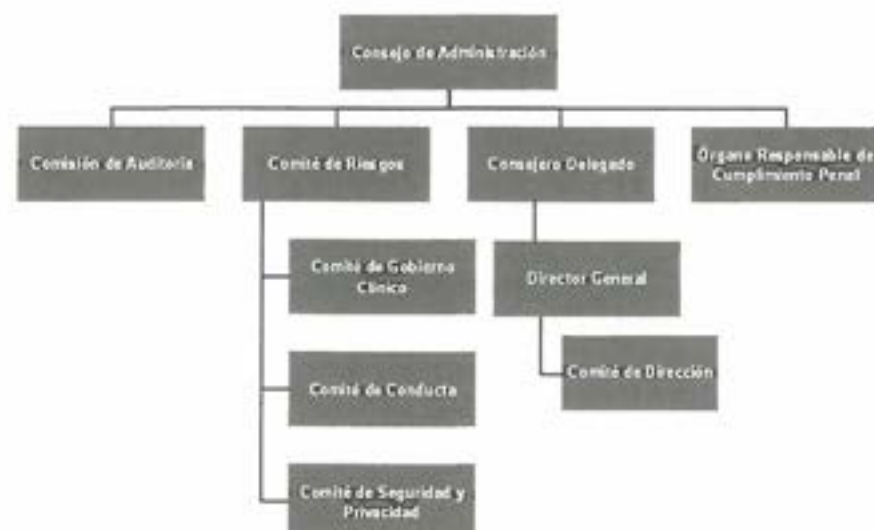
OP4548814

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Por su parte, en el siguiente gráfico puede verse la estructura organizativa de Sanitas Seguros:

Gráfico 2: Estructura de gobierno Sanitas Seguros



Siguiendo con la referencia a Sanitas Seguros, dentro del Consejo de Administración, el Comité de Riesgos es el órgano responsable de la supervisión de las incidencias, los riesgos y las oportunidades tanto en materia de sostenibilidad como en otras materias. El Comité de Riesgos de Sanitas Seguros está integrado por los cuatro miembros no ejecutivos del Consejo y por un consejero ejecutivo. El Comité de Riesgos de Sanitas Holding está integrado por tres de los cuatro consejeros ejecutivos.

El Comité de Riesgos toma conocimiento y realiza recomendaciones respecto a las principales conclusiones y decisiones alcanzadas en los Comités de Gobierno Clínico, de Conducta y de Seguridad y Privacidad y en materia de sostenibilidad. Cada uno de estos comités somete su informe al Comité de Riesgos respecto a las materias de su competencia con una periodicidad trimestral.

Las responsabilidades del Comité de Riesgos en materia de incidencias, riesgos y oportunidades se reflejan en el Sistema de Gobierno corporativo. Este Sistema recoge la estructura de gobierno e incluye las responsabilidades del Consejo de Administración, las cuestiones de buen gobierno de las inversiones y del capital, y una visión general de las funciones más relevantes del Sistema de Gobierno.

Sistema de Gestión de Riesgos, incluida la Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia

Sanitas Holding cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos que permite desarrollar su actividad de acuerdo con la estrategia y la Política de Gestión de Riesgos definidas por el Consejo, garantizando las bases para actuar de manera responsable y en consonancia con las mejores prácticas de las empresas del sector.

Marco de Gestión de Riesgos

Dentro del Sistema de Gestión de Riesgos se incluye la Política de Gestión de Riesgos, que recoge las expectativas del Consejo en relación con la gestión de riesgos del Grupo. El Marco de Gestión de Riesgos fundamenta esta política y se basa en un robusto Sistema de Gobierno, que se revisa al menos una vez al año y que garantiza que el Grupo promueve



CLASE 8.ª



OP4548815

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

la importancia de gestionar correctamente los riesgos y llevar a cabo los controles internos adecuados. Esto se hace a través de su Consejo de Administración, consejero delegado, Comité de Dirección, Comité de Riesgos, Comisión de Auditoría y Órgano responsable de Cumplimiento Penal.

Perfil de Riesgo

A partir del Marco de Gestión de Riesgos, el Grupo establece su perfil de riesgo y lleva a cabo la definición de su estrategia teniendo en cuenta no solo los riesgos conocidos y gestionados, sino también los potenciales riesgos emergentes que sin haberse materializado aún podrían poner en peligro su consecución. Periódicamente la primera línea de defensa revisa el perfil de riesgo con el apoyo y verificación de la segunda línea de defensa, con el fin de asegurar que todos los riesgos son conocidos, monitorizados, controlados y, cuando se requiera, disponen de un plan de mitigación asociado.

Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA)

Dentro del Sistema de Gestión de Riesgos se incluye el proceso ORSA, por el cual Sanitas Holding evalúa todos los riesgos inherentes a su actividad y determina las necesidades de capital correspondientes a su perfil de riesgo. Se trata de un proceso continuo, desarrollado a lo largo del ejercicio y que constituye el pilar esencial del Marco de Gestión de Riesgos y el Sistema de Control Interno.

Sistema de Gobierno

El Sistema de Gobierno del Grupo consta de una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y separación de funciones y un sistema eficaz de transmisión de información, que garantiza una gestión sana y prudente de la actividad y mecanismos eficaces de control interno.

El Consejo recibe un reporte periódico en las reuniones que mantiene a lo largo del año y los comités que lo componen siguen puntualmente la evolución de la estrategia de sostenibilidad a lo largo del año, donde se abordan incidencias, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.

Sistema de Control Interno

El Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno es un conjunto de políticas, normativas, procesos y manuales operativos que describen las operaciones del Grupo y proporcionan a la alta dirección a lo largo del tiempo un grado de seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y sobre la efectividad de las operaciones que permitan alcanzar los objetivos fijados y cumplir con la normativa aplicable al Grupo. Este conjunto de políticas, normativas, procesos y manuales operativos se mantiene actualizado y, adicionalmente, con carácter anual, se revisa y evalúa para permitir una correcta adecuación para identificar los riesgos y los controles para mitigarlos.

La estructura de gobierno de Sanitas Holding está constituida por cuatro funciones, tal y como se detalla a continuación:

- **Función de Gestión de Riesgos y función de Verificación del Cumplimiento**

Estas funciones están agrupadas en una Dirección que reporta al consejero delegado y tiene acceso directo al Comité de Riesgos y al Consejo. La Función de Riesgos se apoya en la Política de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento en la Política de Cumplimiento Normativo. Estas políticas son revisadas y actualizadas anualmente y dictan los principios de ambas.

Dichas funciones tienen la responsabilidad de gestionar las incidencias y los riesgos. Para ello se han establecido procesos y procedimientos adecuados para identificar, evaluar, gestionar, supervisar y comunicar al Comité de Riesgos las incidencias y riesgos a los que el Grupo está expuesto.

- **Función Actuarial**

La Función Actuarial es responsabilidad de la Dirección Actuarial de Sanitas Seguros, cuya actividad de control



CLASE 8.ª



OP4548816

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

garantiza los requisitos de aptitud y honorabilidad y desempeña su función con independencia frente a la primera línea de defensa. Esta Dirección reporta al director general de Finanzas y tiene acceso directo al Comité de Riesgos, comité delegado del Consejo, tanto a nivel solo como a nivel grupo.

Esta función se encuentra regulada por la Política de Riesgos de Seguros, que incluye a su vez las políticas de Reservas, de Test de Idoneidad de las Provisiones, de Provisiones Técnicas de Solvencia II, de Tarificación y Suscripción y la Política de Reaseguros.

• Función de Auditoría Interna

La Función de Auditoría ayuda al Consejo de Administración a cumplir su propósito y proteger sus activos, su reputación y su sostenibilidad. También garantiza que los riesgos para los clientes y el negocio se gestionan adecuadamente, de acuerdo con el apetito de riesgo establecido.

La Función de Auditoría Interna es una función independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta directamente al presidente de la Comisión de Auditoría y jerárquicamente al director de Auditoría Interna del Grupo Bupa. Para fines administrativos, contacta con el consejero delegado. El director de Auditoría Interna tiene acceso sin restricciones al Consejo y al presidente de la Comisión de Auditoría. La Comisión de Auditoría tiene la responsabilidad de aprobar el nombramiento (y destitución) del director de Auditoría Interna. La Función de Auditoría Interna no tiene responsabilidad operacional directa ni autoridad sobre las actividades de negocio, ni los riesgos y controles que evalúa.

La Política de Auditoría Interna está implementada y establece el rol de la función, la autoridad y la independencia para llevar a cabo su actividad. Opera en línea con el Marco Internacional de Prácticas Profesionales del Instituto Global de Auditores Internos, el Código de Buenas Prácticas de Auditoría Interna del Reino Unido, otros requisitos legales y reglamentarios aplicables y las propias políticas y procedimientos internos de la Función. La Política de Auditoría Interna se revisa anualmente y fue aprobada por última vez por la Comisión de Auditoría en diciembre de 2024.

Cada año, desarrolla un plan de aseguramiento teniendo en cuenta los riesgos clave, los planes de negocio, los requisitos regulatorios y otra información relevante. Los objetivos de sostenibilidad están inmersos en la estrategia del Grupo y los riesgos asociados al medioambiente, al ámbito social y al sistema de gobernanza son parte del Marco de Gestión de Riesgos corporativo y, por tanto, considerados por Auditoría Interna en el desarrollo del plan. El plan es revisado y aprobado por la Comisión de Auditoría y se actualiza periódicamente según sea necesario. El director de Auditoría Interna reporta periódicamente a dicha comisión sobre la actividad de auditoría interna, y anualmente proporciona un informe con la opinión sobre el Sistema de Gobierno, gestión de riesgos y control interno del Grupo, que permite al Consejo y sus Comités considerar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora futuras. Además, el director de Auditoría Interna asiste regularmente al Comité de Riesgos y a otros foros ejecutivos para asegurarse de que el trabajo de auditoría es informado, comunicado y respaldado de manera adecuada.

La Función de Auditoría mantiene un programa de mejora y aseguramiento de la calidad que incluye revisiones externas continuadas. Adicionalmente, se realiza una revisión externa de calidad de la Función cada cinco años, de acuerdo con el Marco Internacional de Prácticas Profesionales del Instituto Global de Auditores Internos y el Código de Buenas Prácticas de Auditoría Interna del Reino Unido. La fecha de la próxima revisión es en 2027.

El desempeño de la Función se mide a través de indicadores que se revisan anualmente y se aprueban por la Comisión de Auditoría, y que incluyen, entre otros, el cumplimiento del plan de auditoría, de acuerdo con los estándares establecidos, el desarrollo de la Función, y la gestión de los recursos.

Sanitas Holding tiene externalizado el servicio a la Función de Auditoría Interna de Sanitas S.A. de Seguros.



CLASE 8.ª



OP4548817

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

Sanitas Holding cuenta con un análisis de doble materialidad que se ha completado y aprobado por el Comité de Riesgos en diciembre de 2024, convocatoria en la que se ha informado sobre las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa. Además, se han realizado actualizaciones trimestrales a lo largo del año al Comité de Riesgos sobre la estrategia de reporte que el Grupo ha definido para la directiva CSRD, donde se ha abordado la granularidad de la información que requiere la directiva y que debe reportar.

Por otro lado, el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración han aprobado el contenido de la información corporativa de sostenibilidad incluida en el presente informe, en relación con políticas, actuaciones, parámetros y metas para abordar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa.

Este proceso permite un monitoreo riguroso de la información sobre incidencias, riesgos y oportunidades que se reporta en el presente informe.

Los órganos que reportan al Consejo de Administración informan periódicamente a este acerca de los riesgos y las oportunidades en materia de sostenibilidad, de forma que las decisiones estratégicas tienen en consideración estos aspectos, se toman conforme a un análisis de riesgos y oportunidades y se adecúan a la estrategia corporativa.

Las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa identificados a raíz del análisis de doble materialidad han sido supervisados por el Comité de Riesgos del Grupo en 2024.

En el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", se describen las incidencias, los riesgos y las oportunidades que han sido comunicados al Comité de Riesgos.

GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

La sostenibilidad se incluye como parte del enfoque del Grupo en materia de remuneración. El incentivo a largo plazo, en marcha desde 2022, está diseñado para motivar e incentivar la consecución de un desempeño sólido y sostenible a largo plazo, en línea con los objetivos estratégicos de Sanitas Holding. En él participan los miembros del Consejo de Administración que desempeñan funciones ejecutivas y los responsables de las funciones de control por su contribución a la estrategia y desempeño del Grupo, con un importe de referencia que se fija como un porcentaje del salario fijo que depende del nivel de responsabilidad de cada persona.

El plan mide el desempeño del Grupo en varias áreas clave, incluyendo métricas financieras y métricas de negocio relacionadas con los clientes. Además, desde 2022 incluye una métrica de sostenibilidad en el incentivo a largo plazo.

Desde 2022, la métrica de sostenibilidad ha tenido una ponderación del 15% en la remuneración variable a largo plazo y se ha enfocado en reducir las emisiones de CO₂, en línea con la estrategia del Grupo y con su ambición de convertirse en empresa con cero emisiones netas en 2040.

Para el plan que cubre el periodo 2024-2026 se mantiene el peso que tiene el componente de sostenibilidad en un 15%, pero con una métrica adicional enfocada a las emisiones de alcance 3, en concreto la categoría 1, relacionada con la compra de productos y servicios al ser la que mayor peso aporta. Para ello, se ha reducido del 15% al 10% la ponderación de la métrica de reducción de las emisiones de CO₂ de alcances 1 y 2, y se ha introducido otra métrica con un peso del 5% para promover que los cien principales proveedores del Grupo Bupa se alineen con los compromisos de reducción de emisiones de la empresa. Si bien reducir las emisiones de alcance 1 y 2 es importante, la intención es reducir la huella de carbono total y las emisiones de alcance 3 que constituyen la mayor parte de esa huella. Este primer paso tiene como objetivo incentivar los comportamientos alineados con la ambición de alcanzar las cero emisiones netas para 2040.



CLASE 8.ª



OP4548818

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las métricas asociadas a la sostenibilidad se incluyen en los planes de remuneración. La aprobación de la definición de las métricas y la fijación de los correspondientes objetivos son parte de las responsabilidades del Comité de Remuneración.

En este sentido, el Grupo Bupa dispone de un Comité de Remuneración formado por consejeros no ejecutivos independientes que, además, se asesora por consultores independientes de remuneración. El Comité es responsable de garantizar que sus sociedades se adhieren a los más altos estándares de gobernanza y a las mejores prácticas en materia de remuneración. La política de remuneración está estructurada para promover un desempeño sólido y sostenible y vincular la remuneración con el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el propósito del Grupo. Entre sus funciones, el Comité se encarga de la aprobación y actualización de los planes de retribución variable que aplican a las personas que dirigen de manera efectiva las distintas sociedades o que desempeñen otras funciones clave.

Los planes de incentivos, tanto a corto como a largo plazo, incluyen un componente de posible ajuste relacionado con la gestión de riesgos. En este sentido, un panel de expertos revisa anualmente cómo ha sido la gestión de riesgos en el Grupo Bupa y lo reporta al CEO de Bupa. En función de esta gestión, recomienda al Comité de Remuneración posibles ajustes en el nivel de pago de los incentivos. Dicha revisión incluye los riesgos de sostenibilidad. Con estas recomendaciones, el Comité de Remuneración determina si hay que aplicar algún ajuste en el pago de los incentivos, tanto a nivel individual como colectivo.

GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida

Sanitas Holding integra la debida diligencia en sus operaciones para prevenir y mitigar impactos negativos sobre derechos humanos, el medioambiente y la conducta empresarial. Basándose en las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Sanitas Holding exige a su cadena de valor altos estándares en cumplimiento legal, sostenibilidad y ética. Su compromiso se refleja en políticas clave, auditorías, homologación de proveedores y canales de denuncia. Además, mantiene un diálogo continuo con *stakeholders* y aplica medidas correctivas cuando es necesario. También refuerza su actuación mediante la adhesión a iniciativas internacionales, alineando su estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Mundial.

En el apéndice, dentro del apartado "Declaración sobre la diligencia debida", se muestra una relación de cómo y dónde se refleja la aplicación de los aspectos clave relativos al proceso de debida diligencia.

GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

El Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno es un conjunto de políticas, normativas, procesos y manuales operativos que describen las operaciones del Grupo y proporcionan a la alta dirección un grado de seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y de sostenibilidad y sobre la efectividad de las operaciones que permiten alcanzar los objetivos fijados y cumplir con la normativa aplicable al Grupo.

Además de disponer de una política específica para la gestión de la sostenibilidad, Sanitas Holding ha incorporado en aquellas políticas que así lo requieren información sobre cómo se integran los riesgos de sostenibilidad dentro del Sistema de Gestión de Riesgos. Esto sucede en las políticas de Inversiones y Tesorería, Riesgo de Seguros, Gestión de Riesgos, ORSA y Remuneración.

Asimismo, la gestión de riesgos y de control interno en relación con la divulgación de información sobre sostenibilidad se lleva a cabo a través del modelo general de gestión de tres líneas de defensa de Sanitas Holding.



CLASE 8.ª



OP4548819

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La primera línea (1LOD), constituida por los empleados, la Dirección y las áreas operativas de negocio y de soporte, asegura que todas las políticas estén correctamente implementadas a través de un sistema de gestión estructurado y formalizado, definiendo los procesos y controles necesarios.

Para la gestión de la sostenibilidad y del cambio climático existen varias áreas que se coordinan y colaboran de manera constante. Estas áreas son, principalmente, las de Sostenibilidad, Finanzas, Gestión Asistencial, Compras, Actuarial, Estrategia, Inmuebles, *Information Technology* (IT), Asesoría Jurídica y Personas.

El entorno de control interno relativo a la divulgación de información sobre sostenibilidad comprende tanto los riesgos como la calidad e integridad de los datos, la exactitud de los resultados de las estimaciones y la disponibilidad de datos.

La segunda línea (2LOD), integrada por la Función Actuarial, la Función de Riesgos y la Función de Cumplimiento, proporciona supervisión y verificación sobre las prácticas de gestión de incidencias, riesgos y oportunidades llevadas a cabo por la 1LOD y con base en ello se forma una opinión independiente sobre la calidad y suficiencia del entorno de control interno del Grupo.

La tercera línea (3LOD), Auditoría Interna, evalúa de forma independiente y objetiva el sistema de gobierno, el Marco de Gestión de Riesgos y el control interno. Por lo tanto, permite al Consejo y sus Comités evaluar los sistemas de gestión de riesgos y control interno, y considerar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora futuras. Cada año, la Función de Auditoría desarrolla un plan de aseguramiento basado en riesgos, teniendo en cuenta los riesgos clave, los planes de negocio, los requisitos regulatorios y otra información relevante. Los objetivos de sostenibilidad están inmersos en la estrategia del Grupo y los riesgos asociados al medioambiente, al ámbito social y al sistema de gobernanza (incluidos los riesgos asociados a la divulgación de información sobre sostenibilidad), son parte del Marco de Gestión de Riesgos corporativo y, por tanto, considerados por Auditoría Interna en el desarrollo del plan.

Los riesgos **relativos a la divulgación de información sobre sostenibilidad** se evalúan, tal y como el resto de los riesgos, en función de su impacto y de su probabilidad de ocurrencia de acuerdo con la matriz de evaluación definida por el Grupo, y que se revisa anualmente. La evaluación se realiza a nivel inherente y residual teniendo en cuenta el nivel de riesgo que el Grupo desea alcanzar.

La valoración del riesgo se calcula evaluando la magnitud de cada uno de los tipos de riesgos (reputacional, regulatorio y financiero, por el impacto en personas, sean clientes o empleados) y después multiplicando la magnitud más alta por la probabilidad.

En materia de divulgación de información sobre sostenibilidad, se identifica el riesgo de cometer errores en el proceso de reporte de indicadores de información no financiera que implique la declaración errónea de la información divulgada (incluido el reporte de la información requerida por las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad conforme al Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, en particular las emisiones de GEI, reporte de las Principales Incidencias Adversas conforme al Reglamento (UE) 2019/2088 o el reporte de las plantillas cuantitativas de taxonomía conforme al Reglamento (UE) 2020/852). Eso podría implicar la pérdida de clientes, proveedores o acreedores por el riesgo reputacional, así como sanciones económicas en función de la gravedad del riesgo.

En este sentido, a modo de estrategia para mitigar este riesgo, se lleva a cabo un análisis de la razonabilidad de los datos reportados a los reguladores y al público. Este análisis es llevado a cabo bajo el modelo de las tres líneas de defensa ya explicado. En este sentido, la Función de Auditoría Interna provee aseguramiento independiente y objetivo a la Comisión de Auditoría sobre la efectividad del Sistema de Gobierno, Gestión de Riesgos y Control Interno. Lo anterior ayuda al Grupo a cumplir su propósito y proteger sus activos, la reputación y su sostenibilidad. Esto, además, asegura que los riesgos asociados a los clientes y al negocio, incluidos los riesgos asociados a la divulgación de información sobre sostenibilidad, se gestionan adecuadamente, en línea con el apetito de riesgo establecido por el Consejo.

La principal respuesta que se ha definido para la gestión de los riesgos de divulgación de la información de sostenibilidad es la mitigación, introduciendo controles que permiten reducir la exposición de las sociedades del Grupo y, al mismo



CLASE 8.ª



OP4548820

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

tiempo, definiendo las medidas y planes de acción necesarios para cumplir con la estrategia definida por el Consejo de Administración.

La actividad de seguimiento radica en revisar de manera periódica el perfil de riesgo, las acciones de gestión, la efectividad de controles e indicadores, el cumplimiento de políticas, procesos y normativas y, en último término, examinar la posición de riesgo frente al apetito y los límites de riesgo definidos por el Consejo de Administración.

Existen múltiples formas de llevar a cabo este seguimiento. Algunas de las más habituales son:

- Vigilar la efectividad de los controles internos, tanto en cuanto a su diseño como en cuanto a su eficacia operativa.
- Verificar a través de un análisis exhaustivo de diferentes aspectos tanto los procesos como las actividades concretas (*assurance*, por su terminología en inglés).
- Revisar el cumplimiento de los requerimientos de las políticas.
- Examinar los indicadores que informan sobre el perfil de riesgo y la posición de apetito de riesgo.
- Analizar los incidentes y reclamaciones que se comunican desde cualquier área y categoría de empleado, y compartir las lecciones aprendidas de dichos análisis.

Estas revisiones incluyen los riesgos y controles relativos a la divulgación de información sobre sostenibilidad.

En el proceso de gestión de riesgos están implicados tanto los expertos en los riesgos seleccionados, pertenecientes a las áreas de negocio, como aquellos relacionados con la gestión de la sostenibilidad, como la Dirección de Sanitas Holding y el Consejo de Administración.

A lo largo de 2024, el Departamento de Riesgos ha revisado de manera continuada el Sistema de Control Interno y Marco de Gestión de Riesgos y, con los responsables de las distintas áreas del Grupo, las evaluaciones de riesgo actuales y futuras, de todas las categorías de riesgos, incluidas las relacionadas con la gestión de la sostenibilidad.

La Función de Riesgos y la Función Actuarial han llevado a cabo la validación de la información que subyace en el presente informe, confirmando que la información cuantitativa es apropiada para su propósito y las fuentes de información son válidas, teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad y materialidad. El enfoque de la validación cuantitativa ha incluido la revisión independiente de los números y movimientos materiales, así como la supervisión independiente de las evidencias de los controles clave. La información cualitativa ha sido revisada por expertos en la gestión de riesgos.

Para hacer más sólido y evidenciar este marco de gestión, Sanitas Holding se apoya en los sistemas y la tecnología, contando con BWISE, que es la herramienta de gestión de riesgos del Grupo. Esta permite vincular y verificar el buen funcionamiento de todos los elementos del Sistema de Gestión Integrado para poder garantizar un buen control interno.

Todas las conclusiones derivadas de la evaluación de riesgos son integradas en planes de acción cuando así se considera necesario.

El Consejo está al día de los riesgos y las oportunidades relevantes que pudieran afectar al Grupo y está implicado en todas las decisiones destacadas referidas a la gestión de la divulgación de la información sobre sostenibilidad.

Asimismo, la información sobre sostenibilidad divulgada en este informe se presenta en los comités de dirección de las filiales del Grupo y en el Comité de CSRD del Grupo, encargado de supervisar el cumplimiento de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad.

Los resultados del proceso de evaluación de la información sobre sostenibilidad a divulgar y de sus riesgos conexos se remiten al Consejo, quien los analiza y aprueba anualmente, antes de su remisión a las autoridades competentes.



CLASE 8.ª



0P4548821

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estrategia

SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

Estrategia y modelo de negocio

Sanitas Holding desarrolla su actividad en línea con el marco estratégico de su grupo matriz, Grupo Bupa. En España ofrece seguros de salud y servicios de asistencia sanitaria privada, apoyados por una plataforma propia de atención al cliente, a través de las entidades que componen este informe, prestando servicio a diversos grupos de clientes, que incluyen asegurados individuales, asegurados colectivos, asegurados a través de reaseguro y pacientes médicos privados, los cuales se describen en detalle en el apartado "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones".

Asimismo, con el fin de mejorar la experiencia y calidad del servicio ofrecido al cliente, el Grupo lleva a cabo acciones para mejorar la capacitación y satisfacción de los empleados con el puesto de trabajo. Para más información puede consultar el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", así como el apartado "S1-6: Características de los asalariados de la empresa" en relación con el número de asalariados para cada una de las sociedades que componen Sanitas Holding.

Las sociedades que componen Sanitas Holding ponen a disposición de los clientes los siguientes productos y servicios ofrecidos a través de sus líneas de negocio:

Seguros de salud (ofrecidos a través de Sanitas Seguros):

Sanitas Seguros ofrece una amplia gama de seguros para cubrir las necesidades de los distintos perfiles de sus clientes, tanto particulares como empresas. Contemplan diferentes niveles de cobertura, definidos en función del público objetivo al que se dirige la sociedad.

En 2024, el mercado asegurador de salud mantuvo su tendencia de crecimiento tanto en número de asegurados como en primas (fuente: ICEA). Asimismo, se mantiene la creciente presión en costes por la concentración hospitalaria privada, por la transformación digital, y los nuevos competidores: agregadores de seguros, nuevas soluciones de salud, etc. Ante la incertidumbre provocada por estos factores, Sanitas Seguros se ha mantenido en una trayectoria de crecimiento sostenido gracias a su enfoque en tres factores: el crecimiento orgánico, inorgánico y su fuerte apuesta por la innovación.

- **Crecimiento orgánico:** Sanitas Seguros ha reforzado su apuesta por la personalización de productos para acercarse a las necesidades de sus clientes. Así ha logrado aumentar en número de clientes.
- **Crecimiento inorgánico:** Sanitas Seguros mantiene acuerdos con diferentes canales y entidades comerciales para acercar su oferta de seguros de salud al mayor número de personas.
- **Innovación:** la transformación digital es clave en el sector salud por lo que la compañía aseguradora ha continuado apostando a lo largo del año por incorporar servicios digitales a su ecosistema digital, denominado Blua. Hay que recordar que Sanitas Seguros reconoció la importancia de contar con este tipo de innovaciones incluso antes del Covid, lo que le llevó a adoptar de manera prematura un gran número de servicios digitales como la videoconsulta y el acceso a informes médicos *online*.

Servicios médicos (ofrecidos a través de Sanitas Hospitales)

Sanitas Hospitales cuenta con una amplia cartera de servicios médicos de atención sanitaria gracias a la red propia de hospitales y centros médicos.



CLASE 8.ª



0P4548822

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En 2024, el mercado hospitalario privado español continuó su tendencia de gran consolidación de prestadores, en línea con lo vivido en los últimos años (fuente: IDIS). La previsión es que el mercado siga concentrándose en pocos prestadores, mientras que crece su alcance geográfico.

La innovación de la mano de la digitalización marcará el futuro del sector, pues la tendencia actual está encaminada a prestar mayores servicios ambulatorios, a reducir las estancias hospitalarias cambiando la manera en la que se prestan los servicios asistenciales y al incremento de la atención a domicilio. También se aprecia una tendencia a la creación de nuevas unidades de especialización para determinados servicios o tratamientos. En línea con estas tendencias, en 2024 Sanitas Hospitales ha continuado apostando por la digitalización y por los servicios especializados como los que presta en sus centros de rehabilitación avanzada.

También ha impulsado la ampliación de sus instalaciones propias con la apertura de un nuevo centro médico de carácter ambulatorio, Centro Médico Pirámides (Madrid), y la adquisición del grupo Ibermedic, que añade seis centros médicos, un centro radiológico y un centro de resonancia a su portfolio de centros asistenciales en la Comunidad de Madrid.

Servicios de atención al cliente (ofrecidos a través Sanitas Emisión)

Su objeto social y actividades principales consisten en la prestación de un servicio de atención al cliente y también servicios de salud personalizados a través de diferentes canales de atención digitales, tales como la videoconsulta, el teléfono y el chat.

Objetivos de sostenibilidad

La misión Sanitas Holding, como parte del Grupo Bupa, es la de ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor. Esta misión es la base de su estrategia, que, a su vez, afecta a su agenda de sostenibilidad.

En este sentido, los objetivos de sostenibilidad de Sanitas Holding se evidencian a través de sus productos, servicios y grupos de clientes, destacando lo siguiente:

- A nivel ambiental, tiene la ambición de ser cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2040. Para ello, implementa medidas de descarbonización descritas en el apartado "E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático". Con esta línea de acción se ha logrado reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en 171 toneladas de CO₂e en alcances 1 y 2 en 2024.
- A nivel social, el objetivo es promocionar estilos de vida saludable y ofrecer servicios adaptados para todo tipo de cliente con el fin de cubrir sus necesidades de salud, así como mejorar la accesibilidad de los servicios y apoyar al Sistema Nacional de Salud. En este sentido, el enfoque del Grupo es el de seguir mejorando las herramientas de accesibilidad digital y establecer nuevas guías de accesibilidad dentro de los centros con un enfoque "Diseño para todos". Se trata de anticipar la máxima variedad de necesidades y casuísticas, con el objetivo de que tener los servicios más accesibles posible (para más información puede consultar el apartado "S4 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio").
- Finalmente, a nivel tanto medioambiental como social, el Grupo cuenta con la iniciativa Healthy Cities by Sanitas, cuyo objetivo combina la promoción de estilos de vida saludable, con la promoción de entornos urbanos saludables, consciente de la interconexión de ambos en la salud de las personas. Incluye una donación del Grupo destinada a crear zonas verdes en ciudades en función del número de personas que acepta el reto de actividad física de Healthy Cities. La iniciativa es gratuita y abierta a toda la población adulta en España (para más información puede consultar el apartado "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa").



CLASE 8.ª



OP4548823

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En resumen, las acciones relativas al diseño y desarrollo de los productos, los servicios y las iniciativas que Sanitas Holding pone a disposición de sus clientes tienen el fin de mejorar su grado de satisfacción o de recomendación y de ampliar el acceso al seguro y recomendaciones de vida saludable a un amplio espectro de personas con necesidades diferentes.

Elementos de la estrategia de Sanitas Holding que se refieran a cuestiones de sostenibilidad

Sostenibilidad como pilar principal de la estrategia del Grupo

En 2024, la sostenibilidad se ha mantenido como uno de los cuatro pilares estratégicos del Grupo, lo que evidencia que la propia estrategia de la empresa se refiere directamente a cuestiones de sostenibilidad. En su conjunto, los cuatro pilares de su estrategia son:

- **Clientes:** priorizar las necesidades de los clientes en todas las decisiones del Grupo.
- **Crecimiento:** mantener un desempeño sólido y una buena gobernanza para crecer de manera sostenible.
- **Transformación:** innovar constantemente y crear la salud del futuro.
- **Sostenibilidad:** generar un impacto positivo en el mundo, a través de la estrategia de sostenibilidad con visión a largo plazo "Misión 2040".

Estos cuatro pilares son, a su vez, apoyados por otros dos pilares de activación, que también mejoran la actuación del Grupo en materia de sostenibilidad:

- **Datos:** el Grupo apuesta por la gestión de una gran cantidad de datos para mejorar su toma de decisiones y la evaluación de sus iniciativas de sostenibilidad. En este contexto, la privacidad y la correcta gestión de los datos también es clave.
- **Cultura de trabajo ágil:** el Grupo impulsa una cultura empresarial diversa y ágil que le permita adaptarse a los nuevos retos del mercado.

El principal reto de la estrategia relacionada con la sostenibilidad se centra en mantener un equilibrio constante entre sus cuatro principales pilares para asegurar un crecimiento sostenible.

A este fin, la empresa ha establecido diferentes mecanismos para asegurar que existan proyectos y soluciones que mantengan a la sostenibilidad en el centro de su modelo de negocio. Se resumen a continuación tres soluciones importantes:

1. Reinversión de beneficios en proyectos relacionados con la sostenibilidad

El grupo Bupa no tiene accionistas, por lo que reinvierte sus beneficios en mejorar los servicios que presta a sus clientes, en mejorar sus infraestructuras, en innovación para el futuro y en proyectos de sostenibilidad. Esto se ha traducido en dos compromisos claros que se consolidan dentro de Sanitas Holding:

- El compromiso de invertir el 1% de los beneficios de las entidades en proyectos locales en las comunidades donde operan. En España, esta inversión y este apoyo se vertebra a través de numerosas iniciativas descritas en las secciones NEIS E1, NEIS S4 y la sección "Comunidades saludables e inclusivas".
- El compromiso de invertir en proyectos de descarbonización para hacer realidad el plan de reducción de CO₂. Esto lo hace a través de un fondo habilitado por Grupo Bupa destinado a tal fin.

El reto asociado a estos compromisos se relaciona con el equilibrio requerido entre mejorar las instalaciones, abrir los servicios del Grupo al máximo número de personas posible, y lograrlo de forma asequible y económicamente sostenible en un entorno de aumento de costes. Parte de la solución a este reto se abarca a través de una colaboración estrecha con los grupos de interés implicados y una monitorización constante de la evolución de la



CLASE 8.ª



OP4548824

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

situación, así como con la integración de nuevas tecnologías para asegurar eficacia en cada línea de acción del plan de sostenibilidad.

2. Ambición Net Zero

Sanitas Holding tiene la ambición de ser cero emisiones netas (Net Zero) para 2040, tal y como se describe a lo largo de la sección "NEIS E1 – Cambio climático". Este compromiso forma parte de la estrategia global del Grupo Bupa, y Sanitas Holding se compromete a contribuir activamente a su cumplimiento.

Los retos asociados con este compromiso se centran, por un lado, en identificar soluciones alternativas al uso de gas natural como una de las principales fuentes de energía utilizada en hospitales. Las soluciones actuales relacionadas con la electricidad no siempre garantizan los niveles de seguridad operativa deseada o requieren el apoyo de unos generadores de seguridad de gasoil tan materiales que puedan contrarrestar los beneficios de electrificación. Desde Sanitas Holding se monitoriza esta situación para seguir la evolución de alternativas como el hidrógeno verde y el biogás, y la evolución de nuevas tecnologías alternativas.

Con relación a las emisiones de su cadena de valor (alcance 3), el principal reto se centra en consensuar en el sector una metodología de cálculo común y unos factores de emisión relacionados con los actos de carácter asistencial, para que todos los proveedores se puedan medir según el mismo criterio y establecer unos planes de reducción de CO₂ compatibles con las metodologías de sus clientes.

3. Compromiso para acelerar la sostenibilidad del sector sanitario

Parte del compromiso del Grupo se centra en potenciar la innovación para encontrar nuevas soluciones a retos de sostenibilidad dentro del sector. A este fin, desarrolla numerosas iniciativas de colaboración, entre ellas, el programa Eco-Disruptive.

Eco-Disruptive nació para potenciar el talento interno de la compañía, a la vez que pidió a sus empleados identificar y colaborar con distintas *start-ups* en la búsqueda de soluciones innovadoras con impacto positivo en la salud, la inclusión y el medioambiente que pudiera extenderse a todo el modelo de negocio del Grupo y hasta el resto del sector sanitario. El programa ya lleva en marcha cuatro años. En 2024, Eco-Disruptive ha trabajado en tres grandes áreas directamente vinculadas con los objetivos de sostenibilidad del Grupo:

1. Salud inclusiva/accesible
2. Apoyo a la discapacidad
3. Prevención de enfermedades

Cuatro equipos de empleados en España identificaron *start-ups* que pudieron aportar soluciones en cada área y desarrollaron propuestas precisas para Sanitas Holding, que después fueron sometidas a la votación del resto de empleados de todo el Grupo Bupa. El compromiso es otorgar un premio económico a la *start-up* ganadora para que pueda desarrollar su propuesta dentro del Grupo Bupa.

El modelo de negocio de Sanitas Holding y su cadena de valor

El modelo de negocio de Sanitas Holding consiste en ofrecer atención especializada en servicios de salud a personas en España a través de seguros médicos privados, apoyándose en la colaboración con profesionales y centros asistenciales privados externos, además de cierta integración vertical a través de su red de centros médicos y hospitales privados propios, gestionados por Sanitas Hospitales.

El Grupo Bupa no cuenta con accionistas y, por lo tanto, no existe la figura de inversor en su modelo de negocio.



CLASE 8.ª



0P4548825

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

A continuación, se describe el modelo de negocio de Sanitas Holding. Se describen las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor, diferenciando, donde son relevantes, si hay características específicas a destacar entre las tres sociedades que componen el Grupo. Se describen también sus insumos, los mecanismos para garantizarlos y los beneficios que sus productos y servicios ofrecen a las partes interesadas de su cadena de valor.

Principales características de la cadena de valor de Sanitas Holding

Las principales actividades que conforman la cadena de valor del Grupo abarcan desde el diseño y comercialización de productos, pasando por la evaluación de riesgos y la gestión de siniestros asociada con su actividad aseguradora, o la provisión de tratamientos y servicios médicos asociada con la actividad de la sociedad de Sanitas Hospitales, hasta la administración financiera y el cumplimiento normativo. Cada una de estas actividades está interconectada para asegurar la rentabilidad y la sostenibilidad del Grupo a largo plazo.

Fases de la cadena de valor de Sanitas Holding

1. Capitalización y modelo financiero

El Grupo cuenta con la provisión de capital necesaria para establecer su modelo de negocio y enfrentar futuros siniestros o tratamientos y asegurar su rentabilidad a largo plazo. En su mayor parte, su capital proviene del Grupo Bupa y de las reservas ya acumuladas por el Grupo, además de la financiación por acreedores.

2. Selección, negociación y gestión de proveedores y terceros

El Grupo trabaja con dos tipos de proveedores: los de carácter asistencial, que atienden a los asegurados de su sociedad, Sanitas Seguros, dentro de su cuadro médico, y los de carácter no asistencial, cuyos productos y servicios permiten completar la calidad del servicio al asegurado y los servicios de las otras dos sociedades del Grupo, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión.

- **Red de proveedores asistenciales:** Sanitas Seguros establece contratos con hospitales, centros médicos y profesionales asistenciales para prestar los servicios de salud a sus asegurados, conforme a las cláusulas recogidas en sus pólizas.

Los proveedores asistenciales clave son los grandes grupos hospitalarios privados que operan en España, así como los profesionales que cumplen una función sanitaria. En relación con la provisión hospitalaria, además de contar con esos grandes grupos, Sanitas Hospitales pone a disposición de Sanitas Seguros cuatro hospitales distribuidos en Madrid y Barcelona y distintos centros médicos en A Coruña, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Madrid, Málaga, Murcia, Sevilla, Tarragona, Valencia, Vizcaya y Zaragoza. Para garantizar la calidad de los servicios de los hospitales con los que Sanitas Seguros colabora, a estos se les requiere disponer de un sistema de identificación y gestión de riesgos clínicos, y, a tal efecto, se les exige firmar un anexo de calidad o un cuestionario de calidad en su defecto, bajo el cual se comprometen a llevar a cabo un gobierno clínico adecuado.

En cuanto a los tipos de proveedores asistenciales se distinguen:

- Médicos y centros: profesionales sanitarios de todas las especialidades que atienden a sus pacientes en los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Urgencias médicas: espacio donde se da asistencia médica en un lapso reducido de tiempo.
- Pruebas diagnósticas: servicio de evaluación y análisis de los pacientes.
- Otros proveedores de servicios asistenciales: tales como casas de prótesis, empresas de ambulancias, compañías farmacéuticas para servicios de gases como los CPAP (presión positiva continua en la vía respiratoria) y demás servicios asistenciales relacionados con la salud de los asegurados.



CLASE 8.ª



OP4548826

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Para recabar, desarrollar y garantizar la calidad del servicio ofrecido por los profesionales sanitarios, a estos se les requiere la firma de un contrato de prestación de servicios donde se establecen cláusulas según el marco regulatorio de aplicación (cuando proceda por el tipo de especialidad médica), lo cual asegura que el profesional cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su función.

- **Red de proveedores no asistenciales:** el Grupo también colabora con proveedores no asistenciales, que proporcionan los productos y servicios necesarios para llevar a cabo la atención sanitaria. Los principales proveedores no asistenciales cumplen las siguientes funciones:
 - Fabricación de equipamiento médico, fármacos y material sanitario.
 - Provisión de servicios de tecnología dedicados al desarrollo de licencias *software* o a la consultoría, así como producción de artículos de tecnología como ordenadores o periféricos, entre otros.
 - Provisión de servicios de *real estate* a través de la gestión de los inmuebles alquilados a Sanitas Holding.
 - Provisión de servicios de *marketing*, como campañas de publicidad, promoción comercial o eventos *online* y presenciales.
 - Provisión de servicios de *facilities* mediante la gestión y realización de funciones de mantenimiento como limpieza o gestión de residuos.

Para recabar, desarrollar y garantizar la calidad de los productos y servicios de los proveedores no asistenciales en el proceso de alta, se utilizan plataformas especializadas que permiten analizar preliminarmente la solvencia financiera, características de la empresa, experiencia e información sobre el entorno operativo. Se investiga la posible implicación de los proveedores en actividades de blanqueo de capitales o delitos financieros y se les solicita la aceptación del Certificado de Ética de Proveedores, que recoge los principios éticos del Código de Conducta del Grupo; de la Declaración de Cadena de Valor Responsable, que establece los estándares mínimos de conducta comercial y de las Condiciones Generales de Compras, que incluye aspectos relativos a la esclavitud moderna, normativa anticorrupción, antifraude y blanqueo de capitales, responsabilidad penal, soborno y Código de Conducta. Asimismo, al dar de alta a un proveedor, se realiza un proceso de segmentación con base en sus riesgos asociados y, en los procesos de contratación, se documentan cláusulas relativas al cumplimiento de la legislación medioambiental, laboral y de Seguridad Social aplicable, la adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el respeto y cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Conducta del Grupo. Además, se lleva a cabo un procedimiento de debida diligencia anual con el fin de evaluar la idoneidad y la materialidad del riesgo de los proveedores.

3. Observación de la regulación

- **Sanitas Seguros**
 - Regulación y supervisión: la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) es el organismo encargado de supervisar y regular las entidades que operan en el sector asegurador en España.
 - Licencia para operar: la DGSFP otorga a las entidades aseguradoras, como Sanitas Seguros, la licencia para operar en España. Esto implica que debe cumplir con los requisitos financieros y técnicos establecidos para ofrecer productos de seguros, incluidas pólizas de salud y otros servicios relacionados.
 - Protección al consumidor: la DGSFP también tiene como misión velar por la protección de los consumidores de seguros, lo que incluye el control de las prácticas comerciales de empresas como Sanitas Seguros.



CLASE 8.ª



OP4548827

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

• Sanitas Hospitales

- Regulación y supervisión: el Ministerio de Sanidad regula actividades relativas a la aceptación de tratamientos, autorización de medicamentos o formación de profesionales sanitarios. A nivel autonómico, son las consejerías de Sanidad las que gestionan las autorizaciones de los nuevos hospitales, centros médicos y unidades nuevas que pueden abrirse. Cuando es requerido, como en situaciones de emergencia nacional como la covid-19, los hospitales privados del Grupo se integran dentro del Sistema Nacional de Salud para prestar apoyo a este.

4. Gestión de empleados

El Grupo dimensiona sus necesidades de recursos humanos, valorando tanto sus requisitos a nivel corporativo como a nivel local. Los empleados del Grupo realizan una gran variedad de tareas, lo que genera una diversidad de puestos de trabajo y horarios. Estas actividades se llevan a cabo conforme a las jornadas laborales, categorías profesionales y distribuciones de funciones establecidas por los convenios vigentes en cada provincia donde opera la sociedad, garantizando el cumplimiento de las normativas locales y la calidad en la atención médica. Para más información sobre las actividades desarrolladas por el personal asalariado de las sociedades que componen el Grupo se puede consultar el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

5. Estrategia, investigación y desarrollo (I+D) y transformación

- **Estrategia de mercados y productos:** dentro del Grupo se analizan las necesidades y la situación del sector de la salud en España para crear y desarrollar los productos y las adaptaciones que anualmente requieren para responder a las necesidades de los asegurados o los avances médicos en el sector.
- **Innovación y transformación:** esta labor incluye la adaptación a nuevas regulaciones y tendencias del mercado, como el uso de tecnologías emergentes o la incorporación de nuevas coberturas al condicionado general de las pólizas.

6. Gestión comercial y de marketing

- **Promoción y publicidad:** el Grupo comunica los beneficios de sus productos a través de numerosos canales con el objetivo de generar conocimiento en el mercado o, eventualmente, la conversión de este conocimiento en la compra de sus productos y servicios.
- **Captación de clientes asegurados:** los asegurados pueden entrar en contacto con Sanitas Seguros a través de su red de oficinas, web, entidades terceras y, en el caso de asegurados colectivos, en ocasiones a través de procesos colectivos de licitación. La venta puede ser tanto directa como a través de acuerdos de distribución:
 - **Fuerza comercial directa:** Sanitas Seguros cuenta con un equipo comercial propio que atiende a potenciales asegurados individuales y colectivos.
 - **Acuerdos de distribución:** además de su fuerza comercial propia, Sanitas Seguros colabora con mediadores para la distribución de sus productos y servicios. Estos incluyen agentes de seguros, algunos de los cuales operan en régimen exclusivo o gestionan algunas de las oficinas de Sanitas Seguros en régimen de oficina colaboradora. Sanitas Seguros trabaja también con agentes multiramo, corredores de seguros, plataformas digitales y los operadores de banca-seguros de grandes bancos como BBVA y Banco Sabadell.

7. Suscripción de riesgos y emisión de pólizas en Sanitas Seguros

- **Evaluación de riesgos:** en esta etapa se analiza el perfil de riesgo del cliente individual o colectivo para determinar si la aseguradora acepta el riesgo de cubrirlo. Se realiza una evaluación de su cuestionario de salud.



CLASE 8.ª



OP4548828

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Determinación de primas:** basada en el análisis de riesgos, la aseguradora establece la tarifa de la prima que el cliente deberá pagar. Esto implica el uso de estadísticas y modelos actuariales para garantizar que las primas sean suficientes.
- **Emisión de pólizas:** una vez aprobadas por las dos partes, se emiten las pólizas correspondientes, detallando las coberturas, exclusiones y condiciones del contrato.

8. Gestión de siniestros

- **Gestión de la póliza de seguro de salud:** el proceso comienza cuando el asegurado utiliza su póliza para los servicios asistenciales recogidos en su condicionado particular. En la mayoría de los casos, el asegurado accederá directamente al proveedor asistencial que requiere, que, a su vez, facturará a Sanitas Seguros después de cada acto médico. En algunas ocasiones, se generará al asegurado un "copago" por algunos de los actos médicos, según lo acordado en el momento de firmar la póliza y según lo recogido en las condiciones particulares de esta. En este sentido, a través de la gestión de la póliza se colabora con el paciente en los distintos procesos de la atención sanitaria que ofrece el cuadro médico ajeno de Sanitas Seguros, o a través de Sanitas Hospitales. Estos procesos son:
 - Admisión del paciente: registro del paciente, evaluación inicial, asignación de habitaciones en caso de ingreso y provisión de información básica.
 - Diagnóstico: exámenes médicos y pruebas diagnósticas (laboratorios, radiodiagnóstico, resonancias magnéticas, etc.).
 - Tratamiento: procedimientos médicos, intervenciones quirúrgicas, consultas con especialistas, administración de medicamentos y terapias.
 - Seguimiento y rehabilitación: servicios posoperatorios, terapia física, control de enfermedades crónicas, seguimiento en consultas ambulatorias.
- **Evaluación del siniestro:** en ocasiones puntuales, Sanitas Seguros verifica las circunstancias de un siniestro, a través del proceso de una autorización, que permite verificar la prestación de la cobertura conforme a las condiciones particulares y generales pactadas en la póliza. La gran mayoría de estas autorizaciones son automáticas y no precisan interacción entre el asegurado y Sanitas Seguros.
- **Liquidación de siniestros:** dos veces al mes, Sanitas Seguros liquida todos aquellos actos médicos autorizados y realizados dentro del cuadro médico con sus proveedores asistenciales. En el caso de pólizas con un componente de reembolso por uso de un proveedor asistencial ajeno al cuadro médico de Sanitas Holding, el asegurado realiza el proceso de solicitud de reembolso *online*, recibiendo el reembolso en el período pactado en la póliza. Se puede realizar todo el proceso a través del área privada Mi Sanitas, monitorizando el proceso del reembolso por el mismo canal.

9. Atención y servicio al cliente

- **Servicio de atención al asegurado:** a lo largo de la vida de la póliza, se ofrece atención al cliente, ya sea para resolver dudas, brindar orientación sobre el uso de las coberturas o gestionar cambios en las pólizas. Muchos de estos servicios se prestan tanto de forma presencial como telefónica o vía digital. El Grupo habilita infraestructuras físicas (por ejemplo, oficinas comerciales) y tecnológicas (por ejemplo, vía web o *app*), que permiten a los asegurados acceder al servicio elegido según consideren oportuno.
- **Renovación de pólizas:** la aseguradora gestiona el proceso de renovación de las pólizas de seguros, lo que implica la actualización de la información, ajustes en las coberturas y precios.



CLASE 8.ª



OP4548829

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Fidelización:** se implementan estrategias para mantener la relación con el cliente mediante la comunicación de mejoras en el servicio, novedades en el producto o eventos de encuentro con la aseguradora.

10. Control y gestión de riesgos de suscripción

- **Revisión de la cartera de clientes:** el Grupo realiza un seguimiento continuo de las pólizas activas, el comportamiento de los asegurados y los riesgos asociados. En el caso de pólizas colectivas, esta información se suele compartir con los interlocutores de la póliza durante el transcurso del año para anticipar cualquier ajuste que pudiera requerir. Por su parte, los asegurados particulares pueden realizar un seguimiento a través de su área privada Mi Sanitas en cuanto a la frecuencia de uso de la póliza.
- **Ajuste de primas:** dependiendo de los siniestros ocurridos o el perfil del asegurado, Sanitas Seguros analiza la opción de ajustar las primas de sus seguros en el periodo de renovación de las pólizas, para adecuarlas al riesgo real, y previa información compartida en plazo y forma con el asegurado.

11. Gestión administrativa y mejora continua

- **Mantenimiento de registros:** Sanitas Holding lleva un control adecuado de los documentos, las comunicaciones y los archivos relacionados con las pólizas, los siniestros y los tratamientos prestados a través de diferentes equipos de gestión, donde destaca especialmente el equipo de atención al cliente corporativo.
- **Retroalimentación sobre el producto y análisis de avances en el sector:** diferentes equipos analizan la evolución de las pólizas, los avances médicos y de los sectores de los seguros de salud y la provisión hospitalaria cada año para consensuar la actualización de las condiciones y coberturas de las pólizas anualmente, además de la planificación hospitalaria. Esto incluye la escucha de la satisfacción del cliente, la aprobación de nuevas coberturas médicas, la introducción de nuevas tecnologías y un análisis del impacto del conjunto a nivel actuarial y legal. El objetivo es una mejora continua de la competitividad del Grupo y la satisfacción de sus asegurados y pacientes privados. En concreto, Sanitas Hospitales realiza una revisión constante de su incorporación de nuevas tecnologías y técnicas asistenciales para mejorar cada año sus servicios y la experiencia de sus pacientes y familiares. Para garantizar la atención a sus pacientes y clientes, Sanitas Hospitales invierte en material y equipamiento de última generación, utilizando las soluciones digitales más avanzadas para mejorar la seguridad clínica, la agilidad de los procesos asistenciales, la sostenibilidad y la labor diaria de los profesionales sanitarios. El objetivo es mejorar la experiencia, el bienestar y la atención de los pacientes.
- **Consulta con partes interesadas externas:** el Grupo colabora con entidades científicas y sectoriales, así como con otras aseguradoras si corresponde, autoridades sanitarias y otros hospitales para informarse sobre nuevas oportunidades o demandas de asegurados, y para anticiparse a requerimientos de nueva legislación o resolución asistencial. Además, colabora con asociaciones de pacientes, asociaciones del sector, comunidades locales y sindicatos, con el fin de poder introducir mejoras y resolver cualquier incidencia detectada tanto para pacientes como en la cadena de valor.
- **Consulta con partes interesadas internas:** en materia de desarrollo de negocio se analizan las necesidades y la situación del sector hospitalario en España, para crear y desarrollar nuevos centros en el país o adaptar los existentes.

12. Tecnología y soporte técnico

- **Implementación de tecnología:** el Grupo invierte en nuevas tecnologías, consciente de que permite mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, a la vez que requiere también medidas de ciberseguridad para proteger sus derechos y privacidad. Esta labor se realiza a través de los departamentos de IT y de ciberseguridad.
- **Análisis de datos y big data:** la digitalización facilita acceso a datos anonimizados, lo que permite mejorar la experiencia del cliente y la toma de decisiones tanto por los médicos como por los asegurados y el propio Grupo.



CLASE 8.ª



OP4548830

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En este sentido, el Grupo dispone de equipos especializados en la gestión de la información con el fin de mejorar la asistencia sanitaria mientras se cumplen estrictos criterios de protección de la confidencialidad.

13. Gestión financiera y de riesgos

- **Gestión financiera:** un equipo financiero establece las reservas adecuadas, realiza un control de los presupuestos, facturación, gestión y optimización de recursos financieros para hacer frente a los posibles pagos futuros por siniestros.
- **Gestión de inversiones:** un equipo financiero, en colaboración con un consultor externo, evalúa periódicamente el riesgo de sostenibilidad de las inversiones. Para ello se analiza el comportamiento en material ambiental, social y de buen gobierno de las compañías en las que invierte el Grupo, así como el nivel de controversias o una serie de indicadores de sostenibilidad (como las emisiones GEI) de estas.
- **Reaseguro:** Sanitas Seguros gestiona parte de su riesgo a otras compañías de reaseguro para protegerse contra pérdidas catastróficas o muy cuantiosas.
- **Gestión de riesgos:** un equipo financiero y actuarial, en colaboración con un consultor externo, analiza los riesgos derivados del cambio climático. En particular, de forma anual se evalúa la materialidad del riesgo del cambio climático. Esta información se incluye dentro del informe ORSA, supervisado por la DGSFP. Además, se monitoriza la elegibilidad y la alineación de las inversiones y los pasivos con los objetivos medioambientales de la taxonomía europea.

14. Cumplimiento normativo y auditoría

- **Cumplimiento regulatorio:** para cumplir con las normativas y leyes vigentes del sector asegurador, el Grupo tiene un equipo dedicado a seguir la evolución de las diferentes leyes para adecuarse a su introducción. A modo de ejemplos, se pueden mencionar la propia normativa de sostenibilidad o la Ley Europea de Accesibilidad, que tiene un impacto en el diseño de los servicios, especialmente los de carácter digital, para facilitar el acceso a todas las personas, cualquiera que sea su edad o capacidad.
- **Auditoría interna y externa:** para garantizar que todas las operaciones se desarrollan de manera transparente y conforme a la normativa, el Grupo realiza regularmente revisiones de sus procesos y publicaciones a través de auditorías internas y externas. Su listado de certificaciones incluye la Joint Commission, además de garantizar la accesibilidad con la certificación ISO 170001 en los hospitales de Sanitas Hospitales.

15. Inversión en iniciativas de impacto medioambiental y social

- Con carácter anual, el Grupo dirige el 1% de los beneficios percibidos a inversión en la comunidad. Estos recursos se canalizan para implementar acciones relativas a la promoción de la salud, la generación de hábitos y entornos saludables y sostenibles, la investigación y la divulgación en materia de salud entre la población general y el reconocimiento de la profesión asistencial. Estas acciones se implementan directamente a través de cada sociedad, o a través de la Fundación Sanitas. Con dicho fin se colabora frecuentemente con organizaciones de la salud, ONG, foros, asociaciones internacionales, universidades, asociaciones de pacientes y sociedades científicas.

SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas

Las partes interesadas se clasifican como sigue y se alinean con el estudio de doble materialidad realizado por el Grupo (ver apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y oportunidades



CLASE 8.ª



OP4548831

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de importancia relativa"). La colaboración con cada una de las partes interesadas y la forma en que el Grupo tiene en cuenta sus opiniones se detalla en su sección correspondiente en este informe.

El propósito de Sanitas Holding es mantener una colaboración fluida con las partes interesadas, y, para ello, ofrece un canal de comunicación bidireccional, que ayuda a mejorar la actuación de la compañía y a responder con eficacia y rapidez a cualquier incidencia que pueda surgir.

1. Partes interesadas: clientes

Para los clientes del Grupo, existe la posibilidad de colaborar y comunicarse a través de numerosos canales.

- El Centro de Relaciones con Clientes, las oficinas o centros médicos, por escrito postal al domicilio del Grupo, por correo electrónico, por teléfono, por chat en la web o por WhatsApp.
- A través de las redes sociales del Grupo.
- Encuestas de satisfacción después de usar los servicios de Sanitas Holding.
- Llamadas *Close the Loop* o llamada a detractores para indagar qué aspectos de la experiencia no han cumplido con sus expectativas, así como conocer qué debería mejorar.
- La app Escucha Activa.
- Sanitas Customer Lab, una comunidad *online* a través de la cual los clientes, empleados y personal médico de Sanitas Holding colaboran con los distintos equipos en materia de investigación de mercados.
- En caso de querer cursar una reclamación, existe un proceso formal que incluye la posibilidad de presentarlas mediante escrito al domicilio social del Grupo o por correo electrónico.

Para más información se pueden consultar los apartados "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias" y "S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes".

2. Parte interesada: proveedores asistenciales y no asistenciales

- **Proveedores asistenciales:** se mantiene un diálogo abierto tanto con los profesionales sanitarios de Sanitas Hospitales como con los profesionales sanitarios pertenecientes al cuadro médico de Sanitas Seguros. A través del Portal Asistencial de Sanitas Holding (PAS), los profesionales sanitarios pueden colaborar con el Grupo para agilizar sus gestiones.
- **Proveedores no asistenciales:** a nivel general, hay una comunicación fluida y constante entre el proveedor y el representante de los proveedores del Grupo a efectos de negociación, al cual se le traslada información o inquietudes por parte de los proveedores.

Para más detalle, se pueden consultar los apartados "S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de incidencias" y "S2-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes".

3. Partes interesadas: empleados y sindicatos

- **Representantes de los trabajadores:** además de las reuniones periódicas con la representación legal de las personas trabajadoras en todos los ámbitos donde su participación es relevante, existen foros de diálogo abiertos permanentemente para mantener una relación fluida. La dirección de Personas de cada sociedad del Grupo es la responsable de mantener vivos estos foros de comunicación, en coordinación con la Dirección corporativa de relaciones laborales.



CLASE 8.ª



OP4548832

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Mandos intermedios:** los cambios relevantes y de tipo organizativo que no suponen modificación de las condiciones de trabajo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios del Grupo, que tienen la responsabilidad de difundirlos al resto de los empleados.
- **People Pulse:** el Grupo mantiene un diálogo continuo con los empleados a través de la encuesta denominada *People Pulse*, la cual se adapta periódicamente a la situación, las necesidades y la estrategia del Grupo, e incluye preguntas que permiten tener una visión más completa de cómo es la experiencia de trabajar en Sanitas Holding. El equipo de Personas y los empleados con personal a cargo comparten los resultados y definen junto con sus equipos planes de acción y mejoras adaptadas a sus áreas.
- **Canales de comunicación interna:** el Grupo cuenta también con diferentes canales de comunicación interna, abiertos y accesibles a los empleados. Cada canal se utiliza en función del contenido de lo que se quiere comunicar y la audiencia a la que va dirigida.

Para más detalle, se pueden consultar los apartados "S1-2: Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias" y "S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes".

4. Parte interesada: mediadores y entidades colaboradoras

La mediación de seguros se desarrolla principalmente a través de agentes, corredores y acuerdos de distribución, incluidos los acuerdos de banca seguros. Este colectivo es un eficaz instrumento de enlace con los asegurados y permite a la sociedad conocer sus demandas y necesidades para adaptar mejor los servicios ofrecidos.

Además, Sanitas Seguros dispone del Portal de Mediadores, una herramienta de gestión y diálogo con los mediadores que ofrece un espacio digital en el que el mediador encuentra soluciones que le ayudan a hacer crecer su negocio y facilitan su relación con Sanitas Seguros y la gestión de su cartera.

5. Parte interesada: periodistas y organizaciones de analistas de reputación

El Grupo mantiene una relación fluida con los medios de comunicación con el fin de mantenerles al día de su actividad. Este contacto puede hacerse a través de envío por correo electrónico de notas de prensa, gestiones telefónicas para atender consultas o a través de encuentros presenciales de medios que acuden a convocatorias realizadas.

También se hace llegar información actualizada sobre el Grupo a organizaciones especializadas en reputación como el monitor de reputación sanitaria MERCO y RepTrak.

6. Parte interesada: regulador de seguros y regulador de actividades hospitalarias

- **Regulador de seguros:** Sanitas Seguros y el grupo conformado por Sanitas Holding y sus filiales están bajo la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). Sanitas Holding está regulada por la normativa aplicable a las entidades de seguros, por lo que cumple con los requisitos financieros y de solvencia, en materia de sistema de gobernanza y gestión de riesgos, así como en materia de información al mercado y al regulador. El Consejo de Administración de Sanitas Seguros y de Sanitas Holding aprueban anualmente el informe ORSA, el informe sobre la situación financiera y de solvencia y los reportes regulares al supervisor. Dentro del marco supervisor que establece la DGSFP, Sanitas Holding mantiene un diálogo activo y permanente con el supervisor, al cual se le remite trimestral y anualmente la información a la que le obliga la normativa.
- **Regulador de actividades hospitalarias:** el Ministerio de Sanidad opera como regulador del sector sanitario en España, regulando tanto en materia de tratamientos aceptados y medicamentos autorizados como de formación de profesionales sanitarios. A nivel autonómico, son las consejerías de sanidad las que gestionan las autorizaciones de los nuevos hospitales, centros médicos y unidades nuevas que se abren. La colaboración entre Sanitas Holding y el Ministerio de Sanidad se produce en cuestiones tales como la formación de profesionales sanitarios MIR y EIR en los



CLASE 8.ª



OP4548833

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

centros hospitalarios acreditados como universitarios con los que cuenta Sanitas Hospitales. También, anualmente, la compañía colabora con el Ministerio para conceder el premio al mejor médico que haya finalizado la formación MIR y al mejor enfermero que haya finalizado la formación EIR. La colaboración se sustancia en que un representante del Ministerio de Sanidad y otro del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades forma parte del jurado que concede estos premios.

Sanitas Holding colabora con las instituciones sanitarias de las comunidades autónomas cuando es requerida, un caso excepcional se dio durante la covid-19, cuando sus hospitales pasaron a formar parte del Sistema Nacional de Salud o desde hace muchos años, al operar como centros de vacunación del calendario oficial. Los centros sanitarios de Sanitas Hospitales contribuyen al logro de los objetivos de salud establecidos en los planes de los servicios de salud de las comunidades autónomas en los que están presentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos asistenciales y llegar a toda la población diana en régimen de igualdad y en los plazos requeridos por las autoridades. Esto comprende la atención sanitaria en tiempo y forma para pruebas diagnósticas, consultas, intervenciones quirúrgicas, apoyo a políticas y planes de educación para la salud y acciones sanitarias específicas de promoción de hábitos saludables, organización e intervención en jornadas sanitarias.

Además, el Grupo colabora con otras partes interesadas como son:

7. Parte interesada: instituciones del entorno de la salud y los seguros

El fin del Grupo en su relación con esta parte interesada es conocer y participar en las principales iniciativas que afectan a los sectores en los que opera. Para más información, se puede consultar el apartado "G1-5- Influencia política y actividades de los grupos de presión".

8. Parte interesada: instituciones científicas y educativas

El Grupo mantiene colaboración con universidades con el fin de generar conocimiento relacionado con la salud e impartir formación sanitaria. Para más información, se puede consultar el apartado "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

9. Parte interesada: ONG, plataformas de pacientes y otros colectivos de la sociedad civil

Con el objetivo de colaborar en proyectos comunes, que contribuyan en las acciones de sostenibilidad en beneficio de la salud de las comunidades y el cuidado del planeta, el Grupo colabora con ONG, plataformas de pacientes y otros colectivos de la sociedad civil. Para más información, se puede consultar el apartado "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

10. Parte interesada: entidades patrocinadas por Sanitas Holding

Sanitas Holding patrocina diferentes entidades para impulsar el deporte y su vinculación con la salud. Para más información, se puede consultar el apartado "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

11. Parte interesada: ciudadanía

La ciudadanía es otra parte interesada, como parte del objetivo del Grupo de promover sociedades más saludables. Para más información, se puede consultar el apartado "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

Adicionalmente, por medio del canal de comunicación Speak Up puesto a disposición de las partes interesadas a través de la web comercial del Grupo, cualquiera de ellas se puede poner en contacto con Sanitas Holding para trasladar disconformidades. Para más información sobre este canal, se pueden consultar los apartados "S1-2: Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias" y "S1-3 Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes".



CLASE 8.ª



OP4548834

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Comprensión de los intereses y opiniones de las partes interesadas relacionados con la estrategia y el modelo de negocio

Durante el proceso de evaluación de la importancia relativa desde la perspectiva de incidencias se llevó a cabo una comprensión de los intereses y opiniones de las partes interesadas relacionadas con la estrategia y el modelo de negocio. En este sentido, se colaboró tanto con partes interesadas internas como externas. Para más detalle, se puede consultar el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa".

Modificaciones en la estrategia o modelo de negocio

A continuación, se presenta cómo la estrategia del negocio se ha visto modificada para abordar los intereses y las opiniones de las partes interesadas. Para más información, se pueden consultar los apartados "E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático", "E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo", "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones", "S4 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones" y "I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

1. **Clientes y pacientes:** Sanitas Holding ha realizado los siguientes cambios en su estrategia, que le han permitido modificar la relación y las opiniones de los clientes y de la ciudadanía:

- **Cercanía digital:** en 2016 lanzó Blua, el primer seguro de salud digital, y en octubre de 2020 lanzó una evolución de este seguro con la modalidad BluaU. Este último representó un paso más en medicina digital, ya que facilita el seguimiento y la observación digital de la salud de los pacientes a través del uso de dispositivos conectados con equipos médicos y de la medición de constantes vitales por imagen facial. En 2024 se extendió este servicio a la totalidad de los clientes de Sanitas Seguros, de tal forma que los asegurados pueden acceder a diversas herramientas digitales en materia de prevención, diagnóstico y cuidado, independientemente de la cobertura de su póliza de seguro.
- **Accesibilidad:** diseño de un seguro para personas con discapacidad llamado Sanitas Inclusivo, en colaboración con la correduría de Ilunion. Se trata de una nueva línea de seguro que abre el acceso a servicios médicos de asistencia sanitaria extrahospitalaria privada de calidad, tanto de medicina primaria como de especialidades médicas, con el fin de garantizar la máxima accesibilidad a este colectivo sin buscar un rendimiento financiero.
- **Aseguramiento para personas mayores de 60 años:** diseño de un seguro de cobertura extrahospitalaria para mayores de 60 años sin cuestionario de salud que permite, a un coste muy accesible, acceder a consultas con especialistas, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos simples, cobertura dental básica y coberturas digitales.
- **Innovación médica constante:** lanzamiento en 2024 del nuevo servicio de Mi Salud Genómica, que estará disponible en 2025 y que contribuye a la prevención y el tratamiento de enfermedades con predisposición genética con el fin de mantener una vida más saludable.
- **Mayor oferta de centros médicos:** con el objetivo de ampliar la oferta de los servicios a más personas, Sanitas Hospitales explora nuevas oportunidades mediante la apertura de nuevos hospitales y centros médicos. El negocio hospitalario ha crecido en 2024 con un nuevo centro médico en Madrid y dos centros de rehabilitación avanzada en Madrid y Barcelona, lo que supone un total de 25 centros médicos, seis de ellos con centros de rehabilitación avanzada, y once centros de rehabilitación avanzada independientes. Se prevé continuar creciendo en los próximos años con nuevos centros médicos y hospitales en varias ciudades españolas.



CLASE 8.ª



OP4548835

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

2. **Proveedores:** el Grupo ha modificado su estrategia de contratación para incorporar criterios ESG y para abordar los intereses y las opiniones de las partes interesadas.

Además, para alcanzar el objetivo establecido por el Grupo de cero emisiones de carbono netas para 2040, se está llevando a cabo una estrategia por la cual se está formando y animando a los proveedores a unirse a una serie de iniciativas en materia de descarbonización como SBTi, Race to Zero, RE100, SME Climate Hub, Exponential Road Map, The Climate Pledge o, en el caso de proveedores de IT, además de las anteriores, Tech Zero.

3. **Empleados:** Sanitas Holding ha realizado los siguientes cambios en su estrategia que le ha permitido modificar la relación y las opiniones de sus empleados:

- **Bienestar:** en 2023 el Grupo renovó su programa de bienestar Viva en el que se incluyen iniciativas y herramientas relativas a cinco pilares (físico, emocional, social, medioambiental y financiero).
- **Seguridad y salud:** las distintas sociedades del Grupo disponen de servicios de prevención que incluyen un Servicio de Prevención Mancomunado que presta servicio a Sanitas Holding, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.
- **Igualdad:** al 100% de las personas trabajadoras de las distintas sociedades del Grupo se les aplica el convenio colectivo correspondiente y, además, existen planes de igualdad para promover la igualdad efectiva entre las personas trabajadoras.
- **Diversidad e inclusión:** las sociedades del Grupo, a través de su colaboración con asociaciones, fundaciones, ferias y plataformas de empleo, promueven el talento femenino, talento sénior y la contratación de personas trabajadoras con discapacidad.
- **Formación:** el Grupo ofrece a todo su personal propio un plan de formación en competencias que incluye píldoras online, sesiones en directo y charlas. Además, cuenta con un programa de formación con el objetivo de promover el conocimiento de la política de Speak Up.

4. **Sostenibilidad:** Sanitas Holding ha realizado los siguientes cambios en su estrategia, que han permitido ampliar el rango de su actividad y cumplir con sus objetivos de sostenibilidad:

- Se ha modificado la forma de valorar nuevos inmuebles antes de su incorporación a la cartera de Sanitas Hospitales. Previamente, la valoración de un nuevo inmueble no siempre tomaba en consideración su huella de carbono o eficiencia energética. Sin embargo, en línea con el objetivo del Grupo de alcanzar las cero emisiones de CO₂ netas en 2040 y de mantener las cero emisiones de alcance 2, a la hora de evaluar la apertura de un nuevo hospital o centro médico se toma en consideración que sea un edificio bajo en emisiones y que la electricidad consumida sea de origen 100% renovable o, en su defecto, exista un plan factible para su transición a electricidad verde en el corto plazo.
- Se ha ampliado su apoyo a iniciativas de impacto social y medioambiental; el Grupo forma parte de diversos foros con el fin de establecer un diálogo con las comunidades en las ciudades donde opera; colabora con entidades académicas para el desarrollo de estudios, investigaciones y cátedras; y con asociaciones de pacientes para comprender sus preocupaciones y necesidades e integrarlas en los procesos de mejora continua. Asimismo, ha ampliado el acceso a sus servicios para colectivos con necesidades especiales a través de la Fundación Sanitas. Cada año colabora también con empresas, ciudadanía y ayuntamientos a través de su proyecto Healthy Cities by Sanitas.

5. **Capacitación:** Sanitas Holding ha realizado los siguientes cambios en su estrategia:

- Se han ampliado los foros de divulgación médica abierta a la sociedad, con ejemplos como Future Health, un espacio digital donde se comparten noticias, podcast, webinars y sesiones online que ofrecen a la sociedad información sobre hábitos de vida saludables o la digitalización en el sector sanitario.



CLASE 8.ª



OP4548836

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Formación a universitarios: a través de Sanitas Campus, se ha incorporado la actividad educativa dentro del modelo de negocio de la compañía. El objetivo es la formación de futuros profesionales asistenciales, para paliar el problema que existe de esta falta de profesionales en España. En 2024 se ha firmado una colaboración con la Universidad Europea de Madrid (UEM) para ampliar la oferta de formación de universitarios.

En lo referente a las opiniones expresadas por las partes interesadas sobre las incidencias relacionadas con la sostenibilidad, en diciembre de 2024 el Comité de Riesgos se reunió para revisar la versión final del análisis de doble materialidad de Sanitas Holding donde se recogían las opiniones e intereses de las partes interesadas afectadas.

Asimismo, trimestralmente el Departamento de Sostenibilidad comparte con el Consejo de Administración de Sanitas Seguros información sobre el estatus de la relación del Grupo con las partes interesadas en cuanto a sostenibilidad.

Además, el Departamento de Reclamaciones informa al Consejo y al Comité de Riesgos de Sanitas Seguros del estado de las reclamaciones remitidas por clientes, incluyendo quejas, reclamaciones, incidencias o consultas/solicitudes de información y distinguiendo si el resultado es desfavorable o favorable para el cliente o si están pendientes de resolución.

Finalmente, también con carácter trimestral, se informa al Consejo de Sanitas Seguros sobre:

- La proporción de proveedores que se encuentran alineados con el objetivo de descarbonización.
- Las colaboraciones mantenidas con organizaciones de investigación y científicas y con instituciones académicas.
- Las acciones del proyecto Healthy Cities para la generación de un impacto positivo en la biodiversidad.
- Las iniciativas desarrolladas por la Fundación Sanitas.
- Las principales evaluaciones realizadas sobre el Grupo en materia reputacional de sostenibilidad.
- El nivel de atención prestado a la compañía en medios y redes sociales.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Incidencias, riesgos y oportunidades de Sanitas Holding

Cobertura en las NEIS*	Clasificación	Fase de la cdv**	ID	Descripción
S1-1, S1-4, S1-6, S1-15, S1-5			S1 IP1	Mantenimiento actual de estabilidad laboral y financiera de los trabajadores gracias a oportunidades de empleo estables.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-17, S1-5			S1 IP2	Protección actual de los derechos humanos del personal propio mediante buenas prácticas como protocolos internos y canales de denuncia que contribuyen a la prevención de la violencia o acoso por discriminación.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5, S1-8, S1-5			S1 IP3	Mejora actual de la motivación laboral mediante la mejora de las condiciones laborales y diálogo continuo.
S1-1, S1-4, S1-12, S1-5	Incidencia positiva real	Operaciones propias	S1 IP4	Mejora actual de la salud y el bienestar de los trabajadores con discapacidad a través de la adaptación del puesto de trabajo mediante medidas de accesibilidad, entre otras.
S1-1, S1-4, S1-10, S1-16, S1-5			S1 IP5	Salarios adecuados actualmente que mejoran la salud financiera y la capacidad de ahorro de los empleados.
S1-1, S1-4, S1-6, S1-9, S1-16, S1-5			S1 IP6	Protección actual de los derechos de las mujeres mediante su inclusión en los niveles directivos y ejecutivos de la compañía.
S1-1, S1-4, S1-5			S1 IP7	Fomento actual del desarrollo profesional de los empleados mediante un plan de formación adecuado para su especialidad.
S1-1, S1-4, S1-11, S1-14, S1-5			S1 IP8	Protección actual de la seguridad física del personal propio a través de medidas orientadas a reducir al mínimo posible los accidentes laborales.

0,03
0,05
OP4548897

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-1, S1-4, S1-11, S1-15, S1-5	S1 IP9	Mejora actual de la salud y el bienestar del personal propio a través de programas de conciliación laboral.		
S1-1, S1-4, S1-11, S1-14, S1-5	S1 IP10	Protección actual de la salud física y mental de los empleados mediante medidas que contribuyen a mantener el mínimo número posible de enfermedades profesionales.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP1	Mejora actual de la salud y el bienestar de los trabajadores de los proveedores de los procesos de contratación.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP2	Mejora actual de la situación económica y laboral de los trabajadores de los proveedores mediante la mejora de las políticas ESG de los proveedores que impulsen la diversidad y la inclusión laboral.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP3	Mayor estabilidad laboral actual de los trabajadores de los proveedores como resultado de contratos duraderos que refuercen el vínculo comercial.	Fases anteriores	
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP4	Protección actual de la salud y seguridad de los trabajadores de los proveedores mediante controles en materia de incidentes laborales llevados a cabo en el marco de los contratos.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP5	Mejora actual de la salud financiera de los trabajadores de los proveedores mediante una remuneración justa con la inclusión de criterios específicos en los contratos con los proveedores.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP6	Protección actual de los derechos de los trabajadores de los proveedores gracias a las políticas de los proveedores relativas a la prevención de la violencia o acoso por discriminación.		
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP7	Mejora actual de la operatividad para los profesionales sanitarios mediante el acceso a un conjunto de herramientas y recursos avanzados que optimizan el servicio entregado al paciente.	Operaciones propias	
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	S2 IP8	Mejora actual de la satisfacción de los profesionales sanitarios registrados en el cuadro médico, facilitándoles el acceso a los clientes.	Fases anteriores	

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	Riesgo	Fases anteriores	S2 R1	Una gestión deficiente de cuestiones ESG en la selección y renovación de proveedores asistenciales podría afectar a las relaciones con proveedores asistenciales críticos, que derivaría en el medio plazo en un impacto negativo económico y reputacional.
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5			S2 R2	Una relación inadecuada con el colectivo de profesionales sanitarios podría desencadenar en el medio plazo un impacto económico y un riesgo reputacional.
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	Oportunidad		S2 O1	Mantener una buena relación con el colectivo de profesionales sanitarios de forma continua y proactiva, contribuye en el corto plazo a mejorar la atracción y retención de clientes y a evitar impactos económicos negativos derivados del riesgo de pérdida de talento.
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	Riesgo		S2 R3	Una gestión deficiente en los contratos con proveedores podría generar en el medio plazo responsabilidades con un impacto económico.
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5		Operaciones propias	S2 R4	Una gestión deficiente de cuestiones ESG en la selección y renovación de proveedores no asistenciales podría generar en el medio plazo responsabilidades con un impacto económico.
S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2 MDR-M, S2-5	Oportunidad		S2 O2	La homologación y relación con proveedores no asistenciales y asistenciales basada en criterios de sostenibilidad, contribuye en el corto plazo a mejorar la atracción y retención de clientes y a reducir el riesgo reputacional derivado de una conducta irresponsable en la cadena de suministro.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5			S4 IP1	Promoción y protección actual de la salud de los clientes mediante la prevención de enfermedades y el acompañamiento en enfermedades crónicas.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5	Incidencia positiva real		S4 IP2	Satisfacción actual de las necesidades de los clientes a través de la oferta de una cartera de servicios amplia e inclusiva.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5			S4 IP3	Cobertura actual de necesidades no atendidas por los productos tradicionales mediante la creación de productos específicos de fin social que abordan problemáticas específicas de la sociedad.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5			S4 IP4	Mejora actual de la satisfacción de los clientes, así como protección de su salud a través de mejoras tecnológicas.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5			S4 IP5	Mejora actual de la atención proporcionada a los clientes, así como mayor capacidad de atención mediante mejoras en digitalización.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5			S4 IP6	Mejora actual del servicio ofrecido a los clientes a través de una cultura solvente que canaliza los recursos financieros de forma adecuada, algo que permite un crecimiento económico sostenible.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5	Riesgo		S4 R1	Una adaptación tecnológica insuficiente podría suponer en el medio plazo un obstáculo para la generación de ingresos.
S4-1, S4-2, S4-3 S4-4, S4 MDR-M, S4-5	Oportunidad		S4 O1	Inversión en mejoras de procesos de digitalización, trazabilidad de los datos y documentos de la organización, lo que implica en el corto plazo una mayor capacidad de generar ingresos.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-4, S2-5 S4-1, S4-4, S4-5			S1-2-4 IP1	Protección actual de la privacidad e integridad de los datos de empleados, trabajadores de los proveedores y clientes mediante medidas de seguridad efectivas contra ataques cibernéticos.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-2, S2-3, S2-4, S2-5 S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4 MDR-M, S4-5	Incidencia positiva real		S1-2-4 IP2	Mejora actual de la satisfacción de las partes interesadas mediante el desarrollo y establecimiento de canales de comunicación accesibles, comprensibles, adecuados y libres de represalias.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-4, S2-5 S4-1, S4-4, S4-5	Negativo potencial		S1-2-4 IN1	Los incidentes en materia de ciberseguridad, en caso de materializarse, podrían conllevar en el corto plazo la divulgación de datos privados.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-4, S2-5 S4-1, S4-4, S4-5	Riesgo		S1-2-4 R1	La pérdida de datos materiales de clientes y/o empleados y/o trabajadores de los proveedores por potenciales fugas de información podría implicar en el medio plazo riesgos reputacionales y pérdidas económicas.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-4, S2-5 S4-1, S4-4, S4-5			S1-2-4 R2	La pérdida de datos materiales de clientes y/o empleados y/o trabajadores de los proveedores por potenciales accesos no autorizados podría implicar en el medio plazo riesgos reputacionales y pérdidas económicas.
S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5 S2-1, S2-4, S2-5 S4-1, S4-4, S4-5	Oportunidad		S1-2-4 O1	La optimización del gobierno, calidad y trazabilidad de los datos y el aumento de las medidas de protección de datos permite evitar en el corto plazo riesgos asociados a la vulneración de datos que conlleven un impacto reputacional y posibles pérdidas económicas asociadas.
G1-1, G1-3, G1 MDR-A, G1-4, G1 MDR-T			G1 IP1	Mejora actual de la satisfacción del cliente y proveedores mediante el cumplimiento de las mejores prácticas en la lucha contra la corrupción, el soborno, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
G1-1, G1-3, G1-4, G1 MDR-A, G1 MDR-T			G1 IP2	Mejora actual de la satisfacción del cliente y de los proveedores mediante el cumplimiento de las mejores prácticas en composición, independencia y remuneración de los órganos de gobierno.
G1-1, G1 MDR-A, G1 MDR-M, G1 MDR-T	Incidencia positiva real	Operaciones propias	G1 IP3	Compromiso actual con la prevención, gestión y mitigación de las incidencias relativas a derechos humanos que puedan producirse sobre los empleados, trabajadores de los proveedores y/o clientes.
G1-1, G1-2, G1-6			G1 IP4	Contribución positiva actual a la sostenibilidad financiera de los proveedores mediante el cumplimiento en plazo de las obligaciones de pago.
G1-1, G1 MDR-A, G1 MDR-M, G1 MDR-T			G1 IP5	Diseño actual de una cultura empresarial reacia a la discriminación de cualquier tipo y propulsora de la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la compañía, que contribuya a proteger los derechos de los empleados.
I1 MDR-P, I1 MDR-A, I1 MDR-M, I1 MDR-T	Incidencia positiva real	Operaciones propias	I1 IP1	Mejora actual de la calidad de vida de las personas con discapacidad mediante el desarrollo de proyectos orientados a su inclusión y salud.
			I1 IP2	Mejora actual de la salud, seguridad y bienestar de las comunidades locales mediante la contribución a ellas a través del apoyo de hábitos de vida saludables.

OP4548841

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Incidencia positiva potencial	I1 IP3	Mejora en el medio plazo de la salud en los entornos urbanos mediante la promoción de iniciativas o con incentivos o colaboraciones destinadas a apoyar a colectivos vulnerables o en situaciones de emergencia.
-------------------------------	--------	--

*Se especifica si la incidencia, riesgo u oportunidad está cubierto por los requisitos de divulgación establecidos en las NEIS o si está cubierto mediante información adicional específica de Sanitas Holding (identificado como I1).

Incidenias, riesgos y oportunidades de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

Cobertura en las NEIS	Clasificación	Fase de la cdv**	ID	Descripción
E1 GOV-3, E1 IRO-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-5, E1-6, E1-7	Incidenias negativa real	Operaciones propias y fases anteriores y posteriores	E1 IN1	Los gases de efecto invernadero (GEI) contribuyen actualmente al aumento de la temperatura global. En el caso de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión provienen de actividad directa (alcance 1) e indirecta (alcance 2 y alcance 3 categorías 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.9 y 3.15).

Incidenias, riesgos y oportunidades de Sanitas Hospitales

Cobertura en las NEIS	Clasificación	Fase de la cdv**	ID	Descripción
E1 GOV-3, E1 IRO-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-5, E1-6, E1-7	Incidenias negativa real	Operaciones propias y fases anteriores y posteriores	E1 IN2	Los GEI contribuyen actualmente al aumento de la temperatura global. En Sanitas Hospitales estas emisiones provienen de su actividad directa (alcance 1) e indirecta (alcance 2 y alcance 3 categorías 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.9).
E1 GOV-3, E1 IRO-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-5, E1-6, E1-7	Incidenias positiva potencial		E1 IP1	Basándose en el objetivo de descarbonización para alcanzar el cero neto en 2040, se espera que en el medio plazo, la estrategia de sostenibilidad contribuya de forma material al objetivo de limitar el aumento de la temperatura global del planeta a 1,5 °C.

**Se indica a través de qué fase de la cadena de valor se origina el impacto, riesgo u oportunidad.



CLASE 8.ª



OP4548843

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Los efectos actuales y previstos de las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa se ven reflejados en cada una de las temáticas del informe de sostenibilidad. Para más detalle, ver los NEIS E1, S1, S2, S4, G1 y en la información específica del Grupo acerca de "Comunidades saludables e inclusivas".

Efectos financieros actuales de los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

Con respecto a los riesgos y las oportunidades materiales resultantes de la evaluación de importancia relativa no se han identificado efectos financieros actuales, así como no se identifica que puedan producir un ajuste de importancia relativa en 2025 de los importes en los libros de los activos y pasivos consignados en los correspondientes estados financieros.

En todo caso, los riesgos y las oportunidades se han considerado como de importancia relativa debido a la materialidad del impacto que pueden tener en un horizonte temporal inconcreto sobre la situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo en caso de ocurrencia, de tal forma que el efecto financiero no se ve reflejado actualmente en los estados financieros.

Resiliencia en relación con la capacidad para abordar las incidencias y los riesgos de importancia relativa

Sanitas Holding mantiene en la actualidad, y prevé mantener durante el resto de su plan de negocio a tres años, una robusta posición financiera en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia, garantizando a los asegurados en todo momento la necesaria protección a la que Sanitas Holding se ha comprometido.

Esto se debe, en parte, a la existencia de un sólido y eficaz sistema de gobierno y un Marco de Gestión de Riesgos que garantiza la gestión sana y prudente de la actividad y que permite al Grupo identificar los retos a los que se enfrenta en la actualidad y en los próximos años, con el fin de identificar las implicaciones significativas en su estrategia y en su modelo de negocio y gestionarlas de manera oportuna. En este sentido, se abordan tanto las incidencias en el medioambiente y la sociedad como los riesgos que pueden derivarse de la dependencia de estos factores o de las incidencias en ellos.

Se han realizado ejercicios de estrés (pruebas de resistencia), considerando las variables del Grupo que más podrían verse afectadas por a) el riesgo de suscripción de salud, derivado del negocio asegurador, b) el riesgo de inmuebles, incluido dentro del riesgo de mercado, y c) el riesgo operacional, el cual abarca una amplia gama de riesgos que son inherentes a las operaciones de Sanitas Holding.

En concreto, se han realizado dos escenarios, uno de valoración prospectiva de las necesidades globales de solvencia, teniendo en cuenta una combinación de varios factores adversos que pudieran afectar al negocio, y otro enfocado en el interés del Grupo en el avance de los efectos, actuales o futuros, del cambio climático sobre el negocio.

Escenario sobre las necesidades globales de solvencia

El escenario analizado en 2024 describe una combinación de varios factores, siendo clave en este escenario el efecto reputacional sobre el negocio, ya que todos ellos van apareciendo en los medios de comunicación, dentro de un contexto desafiante en términos de contratación o retención de personal. Lo anterior lleva a un aumento de los costes y, al mismo tiempo, afecta a la capacidad de generar negocio.

Bajo este escenario de estrés, el beneficio esperado según el plan estratégico podría verse afectado, si bien en ningún caso se produciría una situación de insolvencia, ya que las medidas a adoptar podrían soportar el escenario.

Escenario de cambio climático

En los análisis del Grupo se han tenido en cuenta las directrices del EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) y de otros organismos internacionales de referencia. Estas directrices clasifican los riesgos en dos categorías generales: los físicos y los de transición.



CLASE 8.ª



OP4548844

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En este sentido, el Grupo ha realizado en el pasado diversos estudios de impacto (por ejemplo, el impacto de olas de calor o frío sobre la actividad del negocio asegurador y hospitalario; efecto de la existencia o no de una transición ordenada hacia una economía neutra en carbono, es decir, conseguir que el aumento de la temperatura global se mantenga por debajo de 2 °C, con el esfuerzo de mantener el calentamiento por debajo de 1,5° C, en línea con el Acuerdo de París; frecuencia de eventos físicos que impacten en la operativa del negocio; análisis de sensibilidades sobre determinadas especialidades médicas y su impacto en la ratio de solvencia, etc.).

Uno de los análisis cualitativos que más ha contribuido a entender el riesgo de cambio climático ha sido el llevado a cabo desde cuatro ángulos y cuatro duraciones de tiempo distintas. Se han identificado cuatro escenarios: ordenado, desordenado, de medidas insuficientes y tardías y, finalmente, de alto grado de calentamiento global. Estos escenarios se corresponden con los definidos por la Red para la Ecologización del Sistema Financiero (NGFS, por sus siglas en inglés).

Este enfoque queda resumido en el siguiente cuadro:

		Riesgos físicos					
		Objetivo de París alcanzado			Objetivo de París no alcanzado		
Riesgos de transición	Desordenado	Proyección corto plazo (3-10 años)	Proyección medio plazo (10-30 años)	Proyección largo plazo (más de 30 años)	Proyección corto plazo (3-10 años)	Proyección medio plazo (10-30 años)	Proyección largo plazo (más de 30 años)
		Escenario 2: Transición desordenada			Escenario 3: Medidas insuficientes y tardías		
	Ordenado	Proyección corto plazo (3-10 años)	Proyección medio plazo (10-30 años)	Proyección largo plazo (más de 30 años)	Proyección corto plazo (3-10 años)	Proyección medio plazo (10-30 años)	Proyección largo plazo (más de 30 años)
		Escenario 1: Transición ordenada			Escenario 4: Alto grado de calentamiento global		

En este sentido se consideran los siguientes supuestos:

- **Objetivo de París alcanzado:** un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura global se mantiene por debajo de 2 °C, preferiblemente no más de 1,5 °C, en línea con el Acuerdo de París.
- **Objetivo de París no alcanzado:** un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura global supera los 2 °C.
- **Ordenado:** en el que se inicia una transición ecológica en 2023 mediante la introducción de medidas proactivas de mitigación y, por tanto, la transición a una economía neutra en carbono comienza pronto.
- **Desordenado:** en el que la transición se retrasa y debe ser más severa para compensar el inicio tardío.



CLASE 8.ª



OP4548845

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Para cada uno de estos supuestos se analizaron los siguientes escenarios: considerando horizontes temporales de proyección a corto plazo (de tres a diez años), a medio plazo (de diez a treinta años) y a largo plazo (más de treinta años). Tras el análisis de esos escenarios, se pudo concluir que no se prevé ningún impacto significativo en el corto plazo.

En relación con el modo en que se llevó a cabo el análisis sobre el cambio climático y los horizontes temporales que se aplicaron, se puede consultar el apartado "E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima".

Resiliencia en relación con la capacidad para aprovechar oportunidades de importancia relativa

Para poder cumplir con su estrategia existe el compromiso de ser financieramente fuertes con una sólida posición de liquidez y altos estándares de desempeño operacional, incluyendo el cumplimiento de todos los requisitos legales que regulan el mercado, como no podía ser de otro modo.

Al evaluar las oportunidades de crecimiento, el Grupo busca lograr al menos una tasa de retorno sobre el capital que refleje los riesgos inherentes a su línea de negocio y los rendimientos ajustados al riesgo disponibles en inversiones alternativas que serían consistentes con el propósito y la estrategia del Grupo.

Cambios en las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa en comparación con el período de referencia anterior

Dado que el presente estado de sostenibilidad es el primero en que se realiza análisis de doble materialidad no se observan cambios en las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa, ya que esta es la primera vez que se identifican utilizando esta metodología, tal y como requiere el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, y, de acuerdo con la disposición transitoria relacionada con la sección "7.1. Presentación de información comparativa de este reglamento que establece que la empresa no está obligada a divulgar la información comparativa requerida en el primer año de elaboración del estado de sostenibilidad con arreglo a las NEIS". En este sentido, no se han registrado efectos financieros actuales, y los efectos financieros previstos no se divulgan por ser un requisito de la normativa que aún se encuentra en un período transitorio.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

1. Identificación y análisis de las partes interesadas

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis para identificar qué partes interesadas están o pueden verse afectadas por la actividad propia de Sanitas Holding, así como por sus relaciones de negocio, con el fin de identificar aquellas cuestiones de sostenibilidad que podrían ser relevantes de evaluar y que no se corresponden de forma directa con la actividad propia de Sanitas Holding.

Para la identificación de las partes interesadas se tomaron en consideración los grupos de interés identificados por Sanitas Holding para su análisis de materialidad de 2019 y por Grupo Bupa para su análisis de materialidad de 2021, y se complementó la identificación mediante un análisis de los grupos de interés que consideran otras organizaciones referentes en los sectores de salud y seguros.

Este proceso dio lugar a un listado actualizado de partes interesadas internas y externas con las que Sanitas Holding debe establecer canales de comunicación para dialogar y conocer sus inquietudes sobre sostenibilidad, como se detalla en el apartado "SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas".



CLASE 8.ª



OP4548846

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

2. Identificación de las cuestiones de sostenibilidad

Para la identificación de las cuestiones de sostenibilidad se analizó la documentación relativa a previos análisis de materialidad y memorias de sostenibilidad realizados tanto por Sanitas Holding como por el Grupo Bupa. Asimismo, se complementó el análisis mediante la identificación de las cuestiones de sostenibilidad que otras organizaciones referentes en los sectores de salud y seguros consideraban en sus ejercicios de materialidad.

De esta forma, se identificaron las siguientes cuestiones de sostenibilidad:

Temas de las NEIS	Subtemas de las NEIS	Temas identificados por Sanitas Holding
E1 - Cambio climático	Mitigación del cambio climático	Cambio climático
	Adaptación al cambio climático	
	Energía	
E2 - Contaminación	Contaminación del aire	
	Contaminación del agua	
	Contaminación del suelo	
	Contaminación de organismos vivos y recursos alimentarios	
	Sustancias preocupantes	
	Sustancias extremadamente preocupantes	
	Microplásticos	
E3 - Agua y recursos marinos	Agua	Gestión responsable del agua
	Recursos marinos	
E4 - Biodiversidad y ecosistemas	Factores de incidencia directa sobre la pérdida de biodiversidad	Biodiversidad
	Incidencias sobre el estado de las especies	
	Incidencias sobre la extensión y el estado de los ecosistemas	
	Incidencias sobre los servicios ecosistémicos y dependencias de estos servicios	
	Factores de incidencia directa sobre la pérdida de biodiversidad	
	Incidencias sobre la extensión y el estado de los ecosistemas	
E5 - Economía circular	Salidas de recursos relacionadas con productos y servicios	Economía circular
	Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos	
	Residuos	



CLASE 8.ª



OP4548847

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1 - Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Lugares de trabajo justos
		Desarrollo profesional del empleado
	Condiciones de trabajo	Bienestar mental y físico de los empleados
	Otros derechos laborales	Relación con los profesionales sanitarios
S2 - Trabajadores de la cadena de valor	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Criterios ESG en proveedores
	Condiciones de trabajo	
	Otros derechos laborales	
S3 - Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Comunidades saludables e inclusivas
	Derechos civiles y políticos de los colectivos	
	Derechos de los pueblos indígenas	
S4 - Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Relación con los clientes
	Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales	
	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Producto social
G1 - Conducta empresarial	Cultura corporativa	Estructuras de buen gobierno corporativo
		Estrategia de sostenibilidad y gestión de riesgos ESG
	Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago	Comunicación abierta y continua con stakeholders
	Corrupción y soborno	Ética empresarial y derechos humanos
	Compromiso político y actividades de los grupos de presión	
	Protección de los denunciantes	
	Bienestar animal	
Información específica del Grupo		Innovación tecnológica
		Solvencia y eficiencia económica
		Ciberseguridad

Los 19 temas identificados por Sanitas Holding se mapearon con las cuestiones de sostenibilidad listadas en el AR 16 del apéndice A de la sección "NEIS 2 – Información general" del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, el cual establece las cuestiones de sostenibilidad que se deben tener en cuenta para el análisis de importancia relativa, con el fin de alinear el análisis con las directrices de la normativa.



CLASE 8.ª



OP4548848

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

3. Identificación y evaluación de las cuestiones de sostenibilidad desde la perspectiva de incidencias

3.1. Evaluación de la importancia relativa desde la perspectiva de incidencias de las cuestiones de sostenibilidad mediante involucración de las partes interesadas

La evaluación de incidencias relativas a las cuestiones de sostenibilidad identificadas se llevó a cabo mediante la consulta a las partes interesadas a través del mantenimiento de entrevistas y del lanzamiento de encuestas.

Las partes interesadas internas (Comité de Dirección –también denominado C-Suite– y directivos) llevaron a cabo el análisis de las cuestiones de sostenibilidad identificadas en dos fases distintas:

- Evaluación de las cuestiones de sostenibilidad mediante el mantenimiento de entrevistas. Se llevaron a cabo treinta entrevistas personalizadas, donde se pudo profundizar sobre los distintos temas ESG. Se mantuvieron siete entrevistas con los principales responsables, directivos del Comité de Dirección, las áreas de Riesgos, Personas, Finanzas, Transformación, Legal, Sostenibilidad y Seguros y veintitrés con otros directivos de Sanitas Holding.
- Evaluación de las cuestiones de sostenibilidad mediante el lanzamiento de cuestionarios *online* con el fin de que se recogiese la valoración de cada tema ESG por parte de la alta dirección. Los treinta directivos involucrados en el ejercicio cumplieron las encuestas.

Las partes interesadas externas y los empleados de Sanitas Holding (plantilla del Grupo, excluyendo a la alta dirección) llevaron a cabo el análisis de las cuestiones de sostenibilidad de la siguiente forma:

- Evaluación de las cuestiones de sostenibilidad identificadas mediante el lanzamiento de cuestionarios *online*. En este sentido se obtuvieron respuestas de empleados (excluyendo a la alta dirección), ciudadanía, clientes corporativos, clientes particulares, entidades colaboradoras, mediadores, ONG, periodistas, proveedores, sindicatos y representantes de los trabajadores, además de universidades y centros de investigación.

Los cuestionarios, dirigidos tanto a partes interesadas internas como externas, solicitaban información sobre la importancia que las partes interesadas encuestadas consideraban que tiene la actividad que realiza Sanitas Holding con respecto a cada una de las cuestiones de sostenibilidad identificadas. Esta importancia se valoraba en una escala del 0 al 5, donde 0 representa que la parte interesada da una importancia mínima y 5 el mayor grado de importancia a la cuestión valorada. De esta forma, se obtuvo de forma directa una valoración cuantitativa de las cuestiones de sostenibilidad para una mayor facilidad en su evaluación.

Posteriormente, para la consolidación de los resultados de las entrevistas y de las encuestas, se ponderaron las respuestas de las partes interesadas internas como C-Suite en un 20% del peso total, de las partes interesadas internas como directivos en un 10%, de las partes interesadas internas como empleados en un 10% y de las partes interesadas externas en un 6% cada una de las participantes. De este modo, el peso de partes interesadas internas (C-Suite, directivos y empleados de Sanitas Holding) es un 40%, mientras que el peso de las partes interesadas externas es de un 60%.

3.2. Evaluación de la importancia relativa desde la perspectiva de incidencias de las cuestiones de sostenibilidad mediante análisis experto

Con el fin de reducir sesgos en la evaluación de importancia relativa llevada a cabo por las partes interesadas, bajo el objetivo de tener en consideración en la evaluación las características del modelo de negocio de Sanitas Holding y con el principal propósito de considerar las directrices para el análisis de importancia relativa desde la perspectiva de incidencias que se requieren por la sección "3.4. Importancia relativa en términos de incidencia" de la NEIS 1 del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 y que se recomiendan en la guía "EFRAG IG 1: Guía de implementación de la evaluación de materialidad", el análisis de importancia relativa desde la perspectiva de incidencias llevado a cabo a través de la consulta con partes interesadas se complementó con el siguiente estudio:

- Determinación de incidencias con respecto a las cuestiones de sostenibilidad identificadas (ver el listado de cuestiones de sostenibilidad que se identificaron): tomando como referencia el listado de las 19 cuestiones



CLASE 8.ª



OP4548849

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de sostenibilidad identificadas por Sanitas Holding como potenciales de tener asociada una incidencia de importancia relativa, se identificó para cada una de ellas una serie de incidencias. Cada una de estas incidencias se clasificó indicando si se trataba de una incidencia positiva o negativa, real o potencial y si era producida o potencialmente podría producirse por la actividad propia del Grupo, las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor o tanto por la actividad propia como la cadena de valor. Asimismo, la identificación de incidencias se llevó a cabo en dos fases paralelas; por un lado, considerando incidencias que pudiesen resultar por el modelo de negocio de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión, y, por otro lado, considerando incidencias que pudiesen resultar por el modelo de negocio de Sanitas Hospitales.

- En materia de cambio climático se identificaron incidencias teniendo en cuenta la información divulgada por Sanitas Holding en el Estado de Información No Financiera (EINF) publicado en 2023, así como considerando fuentes de información públicas. En este sentido, en relación con el cambio climático se consideraron las emisiones de gases de efecto invernadero de Sanitas Seguros en relación con las emisiones del sector de seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto seguridad social obligatoria (NACE K65) y de Sanitas Hospitales en relación con las emisiones del sector de actividades sanitarias (NACE Q86) utilizando como fuente datos de Eurostat.
- En materia de contaminación se identificaron incidencias utilizando como fuente el artículo *"The environmental footprint of health care: a global assessment"* de la revista *The Lancet*, complementado con un análisis de la información divulgada en el EINF de 2023.
- En materia de biodiversidad se identificaron incidencias utilizando como fuente ENCORE (herramienta gratuita en línea que ayuda a las organizaciones a explorar su exposición a los riesgos relacionados con la naturaleza y a dar los primeros pasos para comprender sus dependencias y sus impactos en la naturaleza), complementado con un análisis de la información divulgada en el EINF de 2023.
- En materia de agua se identificaron incidencias utilizando como referencia la información divulgada en el EINF de 2023.
- En materia de economía circular se identificaron incidencias utilizando como fuente el artículo *"Guidance on Resource Efficiency and Circular Economy Target Setting"* de UNEP-FI, complementado con un análisis de la información divulgada en el EINF de 2023.
- En materia de personal propio, trabajadores de la cadena de valor, colectivos afectados, consumidores y usuarios finales y conducta empresarial, se identificaron incidencias teniendo en cuenta la información divulgada en el EINF de 2023, considerando que las incidencias que pueden derivarse de la información divulgada se sostienen sobre el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos que el Grupo implementa en su actividad propia y relaciones de negocio.
- En materia de información específica de Sanitas Holding, correspondiente a cuestiones de ciberseguridad, innovación tecnológica y solvencia y eficiencia económica, se identificaron incidencias teniendo en cuenta la información divulgada en el EINF de 2023.
- Evaluación de las características de las incidencias identificadas: con base en las fuentes de información consultadas anteriormente mencionadas, se evaluaron las incidencias identificadas de la siguiente forma:
 - Evaluación del plazo de la incidencia: se consideró que una incidencia es de corto plazo si puede producirse en un horizonte temporal inferior a un año, de medio plazo si puede producirse en un horizonte temporal de uno a cinco años y de largo plazo si puede producirse en un horizonte temporal superior a cinco años. Dado que la valoración del plazo se realizó a nivel cualitativo, se trasladó esto a nivel cuantitativo considerando que el corto plazo representase un 1,1 teniendo en cuenta que los impactos que se producen o pueden producirse en un menor intervalo de tiempo cobran mayor relevancia, que el medio plazo representase un 1 y que el largo plazo representase un 0,9 considerando que los impactos que pueden producirse en un mayor intervalo de tiempo cobran menor relevancia ya que existe un mayor recorrido para afrontar la incidencia.



CLASE 8.ª



OP4548850

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Evaluación de la magnitud de la incidencia: se consideró la magnitud de la incidencia como el impacto que tiene o podría tener en los afectados (medioambiente o personas). La magnitud se evaluó en una escala del 1 al 5 donde 1 indica que no se aprecia variación en la situación del afectado por el impacto y 5 que el afectado por el impacto sufre una variación sustancial. En el caso de las incidencias negativas potenciales identificadas en relación con el personal propio, los trabajadores de la cadena de valor, los colectivos afectados o los consumidores y usuarios finales, la magnitud se evaluó en una escala del 1,5 al 5,5 con el fin de que fuese siempre superior a la valoración de la probabilidad (escala 1 al 5) que se explica más adelante, ya que, conforme a las directrices del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 en caso de una incidencia negativa potencial sobre los derechos humanos, la gravedad prevalece sobre su probabilidad.
 - Evaluación del alcance de la incidencia: se consideró el alcance de la incidencia como el radio del impacto (número de personas afectadas). El alcance se evaluó en una escala del 1 al 5 donde 1 indica que afecta a un solo grupo de partes interesadas en un porcentaje no significativo y 5 que afecta a una amplia mayoría de un solo grupo de partes interesadas o a varios grupos de partes interesadas en un porcentaje ampliamente significativo. En el caso de las incidencias negativas potenciales identificadas en relación con el personal propio, los trabajadores de la cadena de valor, los colectivos afectados o los consumidores y usuarios finales, el alcance se evaluó en una escala del 1,5 al 5,5 con el fin de que fuese siempre superior a la valoración de la probabilidad (escala 1 al 5) que se explica más adelante, ya que, conforme a las directrices del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 en caso de una incidencia negativa potencial sobre los derechos humanos, la gravedad prevalece sobre su probabilidad.
 - Evaluación del carácter irremediable de las incidencias negativas: se consideró como carácter de irremediabilidad a la capacidad de Sanitas Holding de subsanar una incidencia negativa. El carácter de irremediabilidad se evaluó en una escala del 0,9 al 1,1, ya que se considera que este es un factor que puede mitigar o agravar una incidencia en función del grado de subsanación que permita. En este sentido 0,9 indica que el impacto es subsanable en su totalidad y 1,1 que el impacto no es subsanable.
 - Evaluación de la probabilidad de las incidencias potenciales: la probabilidad de ocurrencia de las incidencias potenciales se evaluó en una escala del 1 al 5, donde 1 indica que la incidencia puede producirse con una probabilidad de entre el 0% y el 20% y 5 con una probabilidad estrictamente superior al 80%.
- Evaluación de las cuestiones de sostenibilidad con base en las incidencias identificadas: con el fin de trasladar la valoración de las incidencias a una valoración de las cuestiones de sostenibilidad se realizó lo siguiente:
 - Agregación de las valoraciones de las incidencias: bajo el objetivo de obtener una valoración para cada una de las incidencias se multiplicó el valor del plazo con los valores de la magnitud, del alcance, del carácter de irremediabilidad y de la probabilidad, normalizándose posteriormente en una escala del 1 al 5 de la siguiente forma:
 - *Incidencias positivas reales: Escala x Alcance = Grado de materialidad*
 - *Incidencias positivas potenciales: Plazo x Escala x Alcance x Probabilidad = Grado de materialidad*
 - *Incidencias negativas reales: Escala x Alcance x Carácter irremediable = Grado de materialidad*
 - *Incidencias negativas potenciales: Plazo x Escala x Alcance x Carácter irremediable x Probabilidad = Grado de materialidad*
 - Valoración de las cuestiones de sostenibilidad con base en su vinculación con las incidencias identificadas y evaluadas: se otorgó a cada una de las cuestiones de sostenibilidad el máximo valor de entre las incidencias asociadas a estas cuestiones bajo el enfoque de que se considerase la incidencia con una mayor puntuación en materia de gravedad y probabilidad como la representativa de cada cuestión de sostenibilidad.



CLASE 8.ª



OP4548851

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

3.3. Consolidación de la evaluación de las partes interesadas y del análisis experto

Para la valoración final de las cuestiones de sostenibilidad desde la perspectiva de incidencias se realizó un promedio para cada cuestión de sostenibilidad entre la puntuación obtenida a través de las encuestas y de las entrevistas y la puntuación obtenida a través del análisis experto.

3.4. Determinación del umbral de la materialidad de las incidencias

Considerando el valor de la materialidad que se otorgó a cada una de las cuestiones de sostenibilidad en una escala del 0 al 5 desde la perspectiva de incidencias con respecto a las encuestas y entrevistas a las partes interesadas, tomando como referencia las recomendaciones de la Global Sustainability Standard Board (GSSB), se calcularon los percentiles 25%, 50% y 75% de las valoraciones con el fin de determinar el corte que permitiese diferenciar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa. En este sentido, las cuestiones de sostenibilidad que fueron valoradas en una puntuación igual o superior a 4,203 (en una escala del 0 al 5) se consideraron de importancia relativa desde la perspectiva de incidencias.

4. Identificación y evaluación de las cuestiones de sostenibilidad desde la perspectiva de riesgos y oportunidades

Con el principal propósito de considerar las directrices para el análisis de importancia relativa desde la perspectiva de riesgos y oportunidades que se requieren por la sección "3.5. Importancia relativa financiera" de la NEIS 1 del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 y que se recomiendan en la guía EFRAG IG 1: "Guía de implementación de la evaluación de materialidad", el análisis de importancia relativa desde la perspectiva financiera se ha llevado a cabo atendiendo a la probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de los riesgos y oportunidades que pueden materializarse en relación con las cuestiones de sostenibilidad identificadas (ver el listado de cuestiones de sostenibilidad que se identificaron).

Para la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades se llevó a cabo un *workshop* en el que el equipo directivo de Sanitas Holding participó para la priorización de las cuestiones de sostenibilidad desde la perspectiva financiera. Se involucraron los departamentos de Sostenibilidad, *Compliance*/Riesgos y Finanzas y se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Determinación de riesgos y oportunidades con respecto a las cuestiones de sostenibilidad identificadas: tomando como referencia el listado de las 19 cuestiones de sostenibilidad identificadas por Sanitas Holding como potenciales de tener asociada una incidencia de importancia relativa, se identificó para cada una de ellas una serie de riesgos y oportunidades. Asimismo, la identificación de riesgos y oportunidades se llevó a cabo en dos fases paralelas; por un lado, considerando riesgos y oportunidades que pudiesen producirse por el modelo de negocio de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión, y, por otro lado, considerando riesgos y oportunidades que pudiesen producirse por el modelo de negocio de Sanitas Hospitales.
- Evaluación de las características de los riesgos y oportunidades identificados: para el análisis de materialidad desde la perspectiva financiera se consideraron las siguientes características:
 - Evaluación de la magnitud de los riesgos y de las oportunidades: se consideró la magnitud del riesgo u oportunidad teniendo en cuenta el criterio de evaluación de riesgos utilizado por Sanitas Holding (% Beneficio Operativo de Gestión o MOP por sus siglas en inglés). La magnitud financiera de los riesgos y oportunidades se evaluó en una escala del 1 al 5, donde 1 indica que el impacto sobre el % MOP es inferior al 1% y 5 indica que el impacto sobre el % MOP es estrictamente superior al 10%.
 - Evaluación de la probabilidad de los riesgos y las oportunidades: se ha puntuado con base en la segmentación de probabilidades de riesgos de la metodología interna de gestión de riesgos de Sanitas Holding. La probabilidad de ocurrencia de los riesgos y oportunidades se evaluó en una escala del 1 al 5, donde 1 indica que se espera que el riesgo u oportunidad se produzca una vez cada veinte años o más y 5 indica que se espera que el riesgo u oportunidad se produzca seguramente dentro de un año.



CLASE 8.ª



OP4548852

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Evaluación de las cuestiones de sostenibilidad con base en los riesgos y oportunidades identificados: con el fin de trasladar la valoración de las incidencias a una valoración de las cuestiones de sostenibilidad se realizó lo siguiente:
 - Agregación de las valoraciones de los riesgos y las oportunidades: con el objetivo de obtener una valoración para cada uno de los riesgos y cada una de las oportunidades se consideró el producto de la magnitud y la probabilidad, normalizándose posteriormente a una escala del 1 al 5, en base a la siguiente fórmula:
Riesgos y oportunidades: Magnitud x Probabilidad = Grado de materialidad
 - Valoración de las cuestiones de sostenibilidad con base en su vinculación con los riesgos y las oportunidades identificados y evaluados: se otorgó a cada una de las cuestiones de sostenibilidad el máximo valor de entre los riesgos y las oportunidades asociado a estas cuestiones bajo el enfoque de que se considerase el riesgo u oportunidad con una mayor puntuación en materia de magnitud y probabilidad como el representativo de cada cuestión de sostenibilidad.
- Vinculación de los riesgos y oportunidades con la cadena de valor de Sanitas Holding: una vez llevada a cabo la evaluación de materialidad desde la perspectiva financiera se clasificaron los riesgos y oportunidades indicando si potencialmente pudieran producirse por la actividad propia de Sanitas Holding, las fases anteriores o posteriores de la cadena de valor o tanto por la actividad propia como por la cadena de valor.
- Vinculación de las incidencias con los riesgos y oportunidades identificados: los riesgos y oportunidades también fueron clasificados identificando si estos pudieran producirse como consecuencia de las incidencias de Sanitas Holding sobre las cuestiones de sostenibilidad o como dependencia del Grupo en relación con estas cuestiones de sostenibilidad.
- Determinación del umbral de la materialidad de los riesgos y oportunidades: considerando el valor de la materialidad que se otorgó a cada una de las cuestiones de sostenibilidad en una escala del 1 al 5 desde la perspectiva de riesgos y oportunidades, se siguió la misma metodología que con respecto a la evaluación de incidencias, tomando como referencia las recomendaciones de la GSSB se estableció como umbral una puntuación superior a 2,65 (en una escala del 1 al 5).

Priorización de los riesgos relacionados con la sostenibilidad en relación con otros tipos de riesgos

Para hacer más sólido y evidenciar su marco de gestión, el Grupo se apoya en los sistemas y la tecnología, contando con BWISE. Esta herramienta de gestión de riesgos permite vincular y verificar el buen funcionamiento de todos los elementos del Sistema de Gestión Integrado para poder garantizar un buen control interno.

Los riesgos de sostenibilidad no se abordan en la fórmula estándar, por lo que Sanitas Holding ha identificado dichos riesgos siguiendo un doble enfoque: en primer lugar, analizando dentro del mapa de riesgos actual del Grupo aquellos que podrían incluir factores asociados al riesgo de cambio climático, e incorporando dichos factores en la evaluación del propietario de los riesgos y controles (enfoque *bottom-up*); y, en segundo lugar, a través de sesiones de trabajo con responsables, identificando riesgos que no hubieran quedado incluidos ya en el primer enfoque (enfoque *top-down*).

En este sentido, el listado de riesgos que fueron considerados materiales en la evaluación de importancia relativa han sido mapeados con el registro de riesgos incluidos en BWISE, y en algún caso se ha generado un riesgo nuevo, adaptando así la evaluación de importancia relativa al análisis de riesgos establecidos por la matriz Grupo Bupa con el fin de alinear metodologías.

Sanitas Holding mide los riesgos fundamentales a los que se encuentra o pudiera encontrarse expuesta durante el desarrollo de su plan de negocio: riesgo de mercado, riesgo de contraparte, riesgo de suscripción, riesgo operacional, riesgo de liquidez, riesgo reputacional, riesgo estratégico y riesgo de sostenibilidad.



CLASE 8.ª



0P4548853

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Tal y como se ha comentado en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", en los últimos años se han realizado diversos ejercicios de estrés (pruebas de resistencia) tanto en materia de riesgos asociados a la plantilla como en materia de riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático.

Además del análisis de riesgos climáticos, también se ha llevado a cabo un análisis de idoneidad de las inversiones desde el punto de vista ESG. En este aspecto, el Grupo busca ir conformando una cartera más activa con respecto a la evolución de los tipos de interés, manteniendo el carácter conservador y prudente de las inversiones.

Una vez realizados estos análisis, se extrae el *ranking* ESG combinado. Para ello no se realiza el promedio de estos pilares, sino que el *ranking* final también incorpora otros factores como las controversias de las compañías o el distinto peso que pueden tener los pilares en función del sector económico de la entidad analizada.

De esta forma, tanto el análisis de riesgos climáticos realizado en el ORSA como el análisis de idoneidad de las inversiones desde el punto de vista del riesgo ESG, se han utilizado como insumos para la evaluación de importancia relativa de los riesgos.

Proceso de toma de decisiones y de los procedimientos de control interno correspondientes

Desde que se inició el proceso de evaluación de importancia relativa, el Comité de Riesgos de Sanitas Seguros y el Comité de Supervisión del Cumplimiento de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad han sido actualizados periódicamente a lo largo de 2023 y 2024 sobre la adecuada implementación de los requerimientos de la normativa. Se les ha informado sobre la metodología aplicada (incluyendo los umbrales establecidos), así como sobre las implicaciones del análisis en materia de identificación de la granularidad de la información que debe reportarse conforme a los resultados (cuantificación de los requisitos de divulgación y puntos de datos que deben reportarse con base en la evaluación de importancia relativa). Asimismo, el Comité de Riesgos de Sanitas Seguros, el Comité de Riesgos de Sanitas Holding y el Comité de Supervisión del Cumplimiento de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad de Sanitas Holding han revisado y aprobado la evaluación de importancia relativa, tanto en materia de metodología como en materia de implicaciones sobre el reporte.

Finalmente, el Consejo de Administración de Sanitas Seguros y el Consejo de Administración de Sanitas Holding han aprobado la formulación de los estados financieros del Grupo y del estado de sostenibilidad consolidado.

Integración del proceso de evaluación y gestión de incidencias, riesgos y oportunidades en el proceso de gestión global

Para la determinación de los riesgos de importancia relativa, además del mantenimiento de reuniones con el equipo directivo de Sanitas Holding, se consideraron los riesgos en materia de sostenibilidad ya identificados en el Mapa de Riesgos del Grupo.

Asimismo, en relación con la evaluación de importancia relativa de los riesgos, la magnitud potencial del impacto financiero se evalúa teniendo en cuenta, además de las variables relativas al acceso a recursos y a las relaciones clave, el criterio de evaluación de riesgos utilizado por Sanitas Holding (% MOP).

Para determinar las incidencias se llevó a cabo un juicio experto que tomó como referencia las actividades realizadas y previstas para el futuro por el Grupo, que tuviesen aspectos relativos al medioambiente, al ámbito social y de gobernanza. La evaluación de las incidencias se realizó también mediante juicio experto tomando como referencia fuentes de información públicas que avalan que las incidencias tienen el efecto esperado (en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" de la presente sección "NEIS 2 – Información general" se ofrece más detalle al respecto).



CLASE 8.ª



OP4548854

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Para la gestión de las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad, Sanitas Holding dispone de un marco de actuaciones que se revisa periódicamente para incorporar las mejores prácticas en este aspecto. En este sentido, el área de negocio, en conjunto con el área de sostenibilidad, identifican y desarrollan las acciones que podrían causar un efecto potencial positivo de importancia relativa sobre el modelo de negocio o la estrategia de la empresa y sobre su capacidad para alcanzar sus objetivos y metas y para crear valor.

En el proceso de determinación y evaluación de las oportunidades se han considerado las acciones en materia de sostenibilidad de Sanitas Holding que están en marcha o que podrían producirse recogidas en su marco de actuaciones. También se han tomado en cuenta las acciones que, si bien no están recogidas actualmente en ese marco de actuaciones, podrían generar un efecto positivo sobre el modelo de negocio o la estrategia de la empresa, y, en ese caso, podrían ser incluidas en él. De las 36 oportunidades identificadas, 33 se identificaron con base en el marco de actuaciones de Sanitas Holding.

Según lo anterior, las oportunidades se determinaron atendiendo al conjunto de recursos que componen el marco de actuaciones, entre los que se incluyen el Plan de Transición, el Plan de Igualdad, el proyecto Viva, la iniciativa Mission 2040 dentro de la estrategia de sostenibilidad del Grupo Bupa o el servicio Blua, entre otros, así como atendiendo a las actuaciones desarrolladas por otras entidades del sector. Finalmente, para la evaluación de la importancia relativa de estas actuaciones, se consideró el impacto financiero que las acciones podrían generar sobre el Grupo en línea con el criterio de evaluación seguido en materia de riesgos descrito anteriormente.

IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa

Estándar	Capítulo	Requisito de divulgación	Página/s
NEIS 2	Base para la elaboración	BP-1, BP-2	6-7
	Gobernanza	GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5	7-16
	Estrategia	SBM-1, SBM-2, SBM-3	17-41
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	IRO-1, IRO-2	41-52
E1	Gobernanza	E1 GOV-3	53
	Estrategia	E1-1, E1 SBM-3	53-55
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	E1 IRO-1, E1-2, E1-3	55-63
	Parámetros y metas	E1-4, E1-5, E1-6, E1-7, E1-8	63-71
		E1-9	No es de importancia relativa
E2	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	E2 IRO-1	72-75
		E2-1, E2-2	No es de importancia relativa
	Parámetros y metas	E2-3, E2-4, E2-5, E2-6	
E3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	E3 IRO-1	75
		E3-1, E3-2	No es de importancia relativa
	Parámetros y metas	E3-3, E3-4, E3-5	
E4	Estrategia	E4-1, E4 SBM-3	No es de importancia relativa
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	E4 IRO-1	
		E4-2, E4-3	
	Parámetros y metas	E4-4, E4-5, E4-6	



CLASE 8.ª



OP4548855

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

E5	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	E5 IRO-1	76
	Parámetros y metas	E5-1, E5-2	No es de importancia relativa
S1	Estrategia	E5-3, E5-4, E5-5, E5-6	77-84
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	S1 SBM-3	84-107
	Parámetros y metas	S1-1, S1-2, S1-3, S1-4	108-121
		S1-6, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17, S1-5	Omisible durante el primer año de divulgación
S2	Estrategia	S1-7, S1-13	121-124
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	S2 SBM-3	124-136
	Parámetros y metas	S2-1, S2-2, S2-3, S2-4	137-138
S3	Estrategia	S2 MDR-M, S2-5	No es de importancia relativa
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	S3 SBM-3	
	Parámetros y metas	S3-1, S3-2, S3-3, S3-4	
S4	Estrategia	S3-5	138-140
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	S4 SBM-3	141-160
	Parámetros y metas	S4-1, S4-2, S4-3, S4-4	160-164
G1	Gobernanza	S4 MDR-M, S4-5	165-166
	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	G1 GOV-1	166-176
	Parámetros y metas	G1-1, G1-2, G1-3, G1 MDR-A	176-178
Información específica I1	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	G1-4, G1-5, G1-6, G1 MDR-M, G1 MDR-T	179-187
	Parámetros y metas	I1 MDR-P, I1 MDR-A	188-190
Apéndice	Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad	I1 MDR-M, I1 MDR-T	191-206
	Lista de puntos de datos incluidos en normas transversales y en normas temáticas derivados de otra legislación de la UE	BP-2	207-218
	Información solicitada por la Ley 11/2018	IRO-2	219-219
	Declaración sobre la diligencia debida	BP-2	226-229
	Indicadores sobre taxonomía	GOV-4	230-263



CLASE 8.ª



OP4548856

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Explicación de la evaluación de la importancia relativa de los temas distintos del cambio climático, que no se consideran relevantes por lo que se omiten los requisitos de divulgación en la NEIS correspondiente

Las cuestiones de sostenibilidad relativas a la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas, economía circular y colectivos afectados no han sido consideradas de importancia relativa. Esto se debe a que en función del análisis realizado con la colaboración con partes interesadas y la evaluación del juicio experto (descrito en el apartado "IRO-1: Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa"), la puntuación otorgada a estas cuestiones desde la perspectiva de incidencias, riesgos y oportunidades no ha superado el umbral establecido.

Explicación sobre el modo en que se ha determinado la información de importancia relativa que se divulgará relacionada con las incidencias, los riesgos y las oportunidades

En el apartado "IRO-1: Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa" de la sección "NEIS 2 – Información general", se describe la metodología llevada a cabo para la evaluación de la importancia relativa de las incidencias, los riesgos y las oportunidades.



CLASE 8.ª



OP4548857

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

2. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Para Sanitas Holding, cuidar la salud de las personas implica proteger el planeta. Basado en el concepto "Una Salud" (One Health) que impulsan organismos como la OMS, Sanitas Holding reconoce la interdependencia entre la salud humana, animal y ambiental. El Grupo comprometido con la lucha contra el cambio climático, centra sus esfuerzos en mitigar su impacto, tal como se expone en los apartados siguientes. Además, la información incluida en el presente apartado hace referencia a las sociedades sobre las que el Grupo tiene control operacional.

Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)

En relación con el cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, que establece un marco para facilitar las inversiones sostenibles, se da respuesta en el Apéndice, dentro del apartado "Indicadores de Taxonomía".

NEIS E1 – CAMBIO CLIMÁTICO

Gobernanza

E1 relacionado con NEIS 2 GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

Tal y como se describe en el apartado "GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos", Sanitas Holding tiene en cuenta las consideraciones relacionadas con el clima en la remuneración de los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión. Estas consideraciones están enfocadas a la reducción de las emisiones de GEI en línea con la ambición de convertirse en *Net Zero* para 2040. Para más información sobre este objetivo, se puede consultar el apartado "E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo" del presente informe.

Estrategia

E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático

El plan de transición del Grupo se desarrolló en 2024. Actualmente, está en proceso de revisión interna y pendiente de aprobación, prevista para 2025.

E1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Sanitas Holding ha integrado los riesgos de sostenibilidad en su modelo de gestión de riesgos para garantizar la resiliencia del modelo de negocio y su estrategia. En este sentido, se ha llevado a cabo un análisis de la resiliencia (test de materialidad) frente a los riesgos físicos y de transición.

En cuanto a los riesgos físicos, se ha evaluado el impacto del riesgo de inundaciones, incendios y sequías en la exposición a gobiernos e inmuebles, así como el impacto del riesgo climático en relación con el pasivo actuarial. En este último caso, se ha evaluado el impacto sobre la ratio de siniestralidad aplicada a la prima no devengada.



CLASE 8.ª



OP4548858

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Respecto a los riesgos de transición, se ha analizado la exposición a sectores económicos que EIOPA identifica como intensivos para el cambio climático (combustibles fósiles, *utilities*, energía, construcción e inmobiliarias, transporte y agricultura).

Resultados del análisis de resiliencia

Como resultado del análisis de resiliencia, tras analizar las diferentes tipologías de activos en cartera y del pasivo actuarial, se puede concluir que, si bien existe cierto riesgo de transición y físico, la exposición es inferior al umbral establecido por Sanitas Holding.

Análisis de riesgos climáticos en el balance y la cuenta de resultados

Como conclusión, en relación con los estados financieros del Grupo, los impactos de estos riesgos aumentarán a medida que el horizonte temporal se extienda. Además, el impacto más relevante se produciría sobre el gasto médico.

Para más información sobre los ámbitos de incertidumbre del análisis de resiliencia, la consideración de los activos y las actividades empresariales en situación de riesgo dentro de la definición de la estrategia, las decisiones de inversión y las actuaciones de mitigación actuales y previstas de la empresa, así como la metodología empleada para el análisis de la resiliencia, incluido los análisis de escenarios climáticos, consultar el apartado "E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima".

Estrategia adaptada al cambio climático

Para Sanitas Holding, la salud de las personas y la salud del planeta están intrínsecamente vinculadas, razón por la cual la sostenibilidad es fundamental para cumplir su propósito: ayudar a las personas a vivir más tiempo, más saludables y felices y construir un mundo mejor.

Por ello, junto con la estrategia financiera y comercial, el Grupo Bupa ha establecido una estrategia de sostenibilidad "Misión 2040" implementada por Sanitas Holding en España. La estrategia reposa sobre tres submisiones. La primera (misión cero) consiste en la ambición de alcanzar las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2040 y mejorar la sostenibilidad de su práctica clínica. La segunda (misión acelerar) consiste en dirigir al sector sanitario hacia una asistencia sanitaria sostenible, mediante la investigación, la colaboración y la innovación. Finalmente, la tercera (misión regenerar) consiste en establecer acciones que trascienden el sector, con iniciativas que incluyen la restauración y regeneración de la naturaleza para contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Entre las numerosas acciones que realiza Sanitas Holding para gestionar el riesgo relacionado con la sostenibilidad, merece la pena mencionar, por su relevancia para el asegurado, que se han tenido en cuenta los factores, las preferencias y los riesgos de sostenibilidad en el proceso de diseño y aprobación de nuevos productos, en la identificación de su mercado destinatario, en la prueba de producto y en los demás mecanismos de gobernanza de producto. Estas medidas garantizan la transparencia en la distribución de productos de seguro con un perfil sostenible. En el apartado "E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático" se ofrece más detalle sobre los cambios realizados en materia de instalaciones, productos y servicios para mejorar los activos existentes en materia de cambio climático.

Asimismo, Sanitas Holding continúa la identificación de las actividades elegibles y alineadas a la taxonomía europea, es decir, aquellas que cumplen con los criterios técnicos para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la adaptación al cambio climático y que no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

Además, el Grupo ha evaluado el riesgo de sostenibilidad de la cartera de inversiones que cubre provisiones técnicas y recursos propios a 31 de diciembre de 2024.



CLASE 8.ª



OP4548859

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Sanitas Holding también trabaja para adaptar y robustecer su sistema de control interno a las nuevas exigencias de los riesgos y oportunidades asociados a los factores de sostenibilidad.

Para impulsar todas las iniciativas relacionadas con la gestión de la sostenibilidad, esta se ha integrado como un punto clave en el Comité de Riesgos, con la participación de representantes de las principales áreas del Grupo. Así, se hace seguimiento del cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad y de sus indicadores.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima

El primer paso para considerar la importancia de los riesgos del cambio climático para Sanitas Holding ha sido la evaluación de su materialidad. En el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa" se detalla el análisis realizado.

Antes de 2024 esta evaluación se realizaba siguiendo las directrices de EIOPA, que señala tres fases consecutivas: a) análisis del contexto del negocio, consistente en definir el entorno en el que Sanitas Holding está expuesta a los riesgos del cambio climático; b) estimación del impacto, con el fin de analizar cuáles podrían ser los posibles impactos de los riesgos del cambio climático sobre Sanitas Holding; y c) análisis de escenarios, cuyo objetivo es estimar potenciales factores severos que podrían llegar a impactar en el negocio actual y futuro.

Los riesgos considerados materiales en la evaluación de importancia relativa están incluidos en el registro de riesgos en la herramienta de gestión de riesgos, BWise.

1. Incidencias sobre el cambio climático

Sanitas Holding ha identificado incidencias de importancia relativa sobre el cambio climático. La metodología utilizada se recoge en los apartados "E1-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima", "E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo" y "E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales".

2. Riesgos y oportunidades relacionados con el clima

Sanitas Holding no ha identificado riesgos ni oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima tal y como se describe a continuación:

Análisis de materialidad para el activo

Evaluación de riesgos de transición

El objetivo de este análisis es evaluar la materialidad de los riesgos de cambio climático para las inversiones de la aseguradora.

A corto plazo se espera que el impacto del riesgo de cambio climático sea inmaterial, ya que en general estos riesgos tienen un carácter a medio-largo plazo en línea con el análisis cualitativo realizado.

En relación con el riesgo a medio y largo plazo del riesgo de cambio climático, se ha evaluado la exposición de las inversiones mantenidas por Sanitas Seguros en bonos corporativos y acciones (directa e indirectamente) a sectores económicos con altas emisiones de gases de efecto invernadero según la clasificación de EIOPA (combustibles fósiles, utilities, energía, construcción e inmobiliarias, transporte y agricultura).



CLASE 8.ª



OP4548860

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Se ha utilizado el código **NACE** (Clasificación Europea de Actividades Económicas) para identificar compañías en cartera expuestas a estos sectores.
 - También se ha analizado la exposición al sector financiero, dado su posible impacto ambiental indirecto.
- Respecto a las compañías expuestas a estos sectores, se han identificado aquellas que, presentan un riesgo de sostenibilidad elevado en base al *ranking* ambiental que proporciona el proveedor Clarity AI.
 - También se ha tomado como referencia los datos del BCE (2022) que indican que, en promedio, los bancos tienen una exposición del 65,2% a sectores intensivos en carbono.

Conclusión: la exposición material de las inversiones a estos sectores no es significativa.

Evaluación de riesgos físicos

Sanitas Holding ha identificado dos tipos de riesgos físicos relacionados con el cambio climático:

- Agudos: originados por el aumento de frecuencia o intensidad de desastres naturales tales como tormentas, inundaciones, incendios forestales, olas de calor, etc.
- Crónicos: originados por el cambio de tendencias en el comportamiento del clima tales como incremento del nivel del mar, y cambios en el patrón de temperaturas o vientos, etc.

Estos riesgos afectan a la aseguradora en dos áreas:

- Negocio asegurador: podría verse afectado a largo plazo sobre todo por el aumento de frecuencia de incidentes, por las olas de calor y por los riesgos crónicos que provocarían un aumento de la mortalidad, de la morbilidad y de las hospitalizaciones.
- Inversiones: se ha analizado el impacto sobre los inmuebles y renta fija pública, siguiendo la guía de EIOPA (2022) *Application guidance on running climate change materiality assessment and using climate change scenarios in the ORSA*.

Los efectos sobre la actividad empresarial de Sanitas Holding se traducen en el potencial aumento de la frecuencia de hospitalizaciones y consultas médicas. No es posible estimar directamente qué especialidades médicas pueden verse afectadas puesto que depende de numerosas variables, como se indica en los siguientes apartados.

A corto plazo se espera que el impacto del riesgo físico sea inmaterial, ya que en general estos riesgos tienen un carácter a medio-largo plazo en línea con el análisis cualitativo realizado en 2022.

En cuanto al riesgo físico, el análisis consta de dos partes.

Por un lado, el análisis de riesgos físicos en el activo. En primer lugar, se analiza el riesgo de las emisiones de gobiernos. De acuerdo con el informe de EIOPA mencionado anteriormente, cada país presenta una diferente tolerancia a incrementos de la temperatura y una frecuencia distinta en la ocurrencia de catástrofes medioambientales. Es probable que la transición hacia el uso de energías renovables perjudique a aquellas economías que dependen del comercio de estos recursos.

Este análisis se realiza tomando como referencia el índice Notre Dame (ND-Gain Country Index), que pretende medir el nivel de sensibilidad y habilidad de adaptarse al riesgo físico. Dado que todos los países en los que se invierte son desarrollados, el índice señala que el riesgo no es material.

Por otro lado, se analiza el riesgo físico asociado a inmuebles. EIOPA ha definido tres factores relevantes para la evaluación del riesgo físico de estas inversiones: el riesgo de inundaciones, de incendios y de sequías. El riesgo asociado



CLASE 8.ª



OP4548861

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

a cada uno de estos tres factores ha sido evaluado a partir de la localización geográfica de los inmuebles y de la información de la Agencia Europea del Medio Ambiente (EEA, por sus siglas en inglés).

A diciembre de 2024, todos los inmuebles en cartera están localizados en diferentes provincias de España. A partir de la localización geográfica de estos inmuebles, se ha cuantificado el impacto potencial que se podría esperar sobre el valor de las inversiones en inmuebles y se ha tomado como riesgo físico final el máximo nivel de impacto en cada provincia.

Sanitas Holding ha establecido un umbral de materialidad del 10% a la exposición al riesgo de cambio climático. Dado que la exposición actual es inferior a este umbral, el riesgo de cambio climático no se considera material en este ejercicio.

Análisis de materialidad para el pasivo

El objetivo principal del test de materialidad sobre el pasivo actuarial del Grupo ha sido estimar el posible efecto del cambio climático en la salud y, por tanto, en la frecuencia y el coste de los servicios médicos.

El riesgo de cambio climático está relacionado directamente con la salud. Diversos estudios apuntan que la contaminación del aire y el aumento de temperatura pueden provocar efectos adversos graves, desde el incremento de la mortalidad prematura hasta enfermedades neurodegenerativas como la demencia. Además, existen otros efectos indirectos que podrían agravar el estado de salud de las personas. Por ejemplo, la alteración de los ecosistemas naturales, que está provocando un menor rendimiento de los cultivos y que en el futuro podría causar, entre otros efectos, un aumento de las enfermedades gastrointestinales. Otro ejemplo es la propagación de enfermedades transmitidas por vectores a regiones que anteriormente no estaban afectadas y que podrían causar otras emergencias sanitarias similares a la ocasionada por la covid-19. Otro factor es la contaminación acústica, derivada del tráfico, el ocio nocturno o los aerogeneradores, que contribuye al desarrollo de enfermedades cardiovasculares, isquemia e insomnio, entre otras.

Sanitas Holding entiende que, si bien las consecuencias a corto plazo para las aseguradoras de vida y salud han sido modestas hasta ahora, pueden ser significativas a largo plazo debido al aumento de frecuencia y gravedad de los eventos relacionados con el medioambiente. No obstante, el nivel de impacto a largo plazo puede verse atenuado por múltiples factores, como la ubicación geográfica de la población asegurada, su perfil demográfico y socioeconómico, las políticas públicas y regulaciones adoptadas y la resiliencia del sistema de salud del país.

Por tanto, el Grupo ha estimado cualitativamente los riesgos físicos del cambio climático como potencialmente materiales a largo plazo, aunque con una probabilidad de ocurrencia medio/baja puesto que en España los efectos podrían mitigarse gracias a las políticas de mitigación adoptadas y a la existencia de un sistema de salud público.

A partir de las conclusiones del análisis cualitativo, el Grupo ha decidido analizar cuantitativamente el posible efecto financiero de los riesgos de cambio climático en el pasivo actuarial. Es decir, ha ajustado la ratio de siniestralidad que se aplica a la prima no devengada para estimar los siniestros futuros según la variación de frecuencia y el coste de los servicios médicos causados por el cambio climático a largo plazo.

El punto de partida del análisis ha sido la ratio de siniestralidad histórica relativa a los eventos climáticos y, en general, a factores ambientales.

Para la evaluación de la ratio de siniestralidad Sanitas Holding ha utilizado datos de mercado y estudios relacionados con el efecto del cambio climático sobre la salud. En particular, ha determinado cuáles de los servicios médicos podrían estar relacionados con eventos climáticos o, en general, con factores ambientales según la información contenida en el Plan Estratégico de Salud y Medioambiente 2022-2026 publicado por el Ministerio de Sanidad en colaboración con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España. Asimismo, ha recopilado datos históricos (2019-2023) relativos al número de siniestros, importe de los siniestros y número de asegurados de los servicios médicos que podrían estar relacionados con factores ambientales y ha calculado la media de estos, así como el coste unitario y frecuencia de los años analizados y ha aplicado a la media obtenida el porcentaje actual de carga de enfermedades atribuibles al medioambiente en España según la fuente citada.



CLASE 8.ª



OP4548862

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Una vez determinada la siniestralidad histórica relativa a factores ambientales, se ha proyectado la ratio a largo plazo en base al escenario climático RCP8.5, que supone un aumento de las emisiones durante todo el siglo XXI y provoca un aumento medio de la temperatura global en 2100 cercano a 3,7 °C.

Según lo descrito, el aumento de la ratio de siniestralidad proyectada a largo plazo respecto a la actual no es significativo.

3. Análisis de escenarios climáticos en el activo y la cuenta de resultados

Tal y como se apunta en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" de la NEIS 2, se ha realizado un análisis de escenarios climáticos para evaluar el impacto del cambio climático en los activos y la cuenta de resultados de Sanitas Holding.

Para la evaluación de los riesgos climáticos con base en estos escenarios, no se han considerado actuaciones de mitigación debido a la falta de una metodología fiable que permita determinar la contribución en la reducción de la exposición a los riesgos climáticos.

El impacto de los riesgos climáticos, tanto de transición como físicos, en el volumen de ingresos se ha calculado a través de juicio experto mediante un análisis de las siguientes fuentes de información:

- **"The economics of climate change: no action not an option"** (Swiss Re Institute, abril de 2021): se toma en consideración el impacto en el PIB debido a los riesgos climáticos para trasladarlo a un impacto en la variación porcentual de los ingresos percibidos por el Grupo.
- **"Cuantificación de los impactos del cambio climático sobre las patologías relacionadas con la contaminación atmosférica en Europa. Modelización enfocada a los casos y costes"** (Universidad de Murcia, 2019): proyecta el aumento de casos y costes asociados a enfermedades respiratorias, cerebrovasculares, insuficiencia cardíaca congestiva, bronquitis crónica, cáncer de pulmón y muerte prematura para el período 2071-2100 bajo el escenario RCP8.5 del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). Esta información es tomada en cuenta para evaluar los costes potenciales que podrían afectar a los ingresos netos.
- **Plan Estratégico de Salud y Medioambiente 2022-2026** (Ministerio de Sanidad, 2021): estima el incremento en la mortalidad vinculada al cambio climático entre 2030 y 2050 y estima el coste económico de los daños directos para la salud derivados del cambio climático (en millones de euros) entre 2021 y 2030.

Los impactos sobre el volumen de ingresos son determinados con criterios subjetivos considerando las fuentes citadas. Lo más habitual es considerar los diversos factores y cómo afectan a determinados indicadores macroeconómicos (por ejemplo, inflación, PIB, etc.) y, por ende, en las previsiones del negocio.

El análisis se enfrenta en términos generales a la limitación de información científica capaz de relacionar las enfermedades y aspectos derivados del cambio climático con las pérdidas económicas. No obstante, Sanitas Holding considera estos ejercicios de análisis relevantes para la evaluación de riesgos futuros. De esta forma, se compromete a actualizar sus análisis de riesgos climáticos incorporando nuevas metodologías que se publiquen y que impliquen la necesidad de reconsiderar estos riesgos.

Por último, en los escenarios climáticos no se ha tenido en cuenta si existe compatibilidad entre los activos y las actividades empresariales de Sanitas Holding y la transición hacia una economía climáticamente neutra, ya que se ha determinado que estos activos y actividades no requieren esfuerzos significativos para ser compatibles con esta transición. Esto se debe a que sus emisiones de GEI bloqueadas se consideran residuales y, por tanto, que no pueden representar un riesgo. Además, las hipótesis relacionadas con el clima utilizadas en los estados financieros no guardan relación con las hipótesis de los escenarios climáticos, ya que, dado que no se han considerado materiales los riesgos climáticos, no se han realizado ajustes en las provisiones por estos aspectos. En este sentido, los riesgos climáticos no afectan a los juicios y estimaciones de los estados financieros.



CLASE 8.ª

ESPAÑA



OP4548863

Anexo I

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

La Política de Sostenibilidad del Grupo Bupa y de Sanitas Holding articula el enfoque global hacia temas de importancia relativa como el cambio climático. En ella se definen las prioridades y objetivos locales y el requerimiento de realizar un plan local de sostenibilidad, la monitorización y comunicación regular sobre el grado de avance del plan y la asignación de los recursos necesarios para cumplimentarlo. Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": E1 IN1; E1 IN2; E1 IP1; I1 IP1; I1 IP2; I1 IP3.

Esta incluye:

- **Objetivos generales y descripción del contenido fundamental de la política:** la política establece claramente que el propósito de "ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices, y crear un mundo mejor". Para ello se han definido acciones concretas destinadas a transformar la sociedad a mejor, y que incluyen la ambición de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y de convertirse en una compañía con cero emisiones netas para 2040.
- **Identificación de incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa:** la política incluye una sección dedicada a los riesgos relacionados con el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad.
- **Cumplimiento y supervisión:** el enfoque en la implementación de sistemas para asegurar el cumplimiento de las regulaciones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), junto con la supervisión de su ejecución a nivel de grupo y entidad, garantiza que hay un proceso claro de monitoreo y control.
- **Medición e informes:** la política establece instrucciones detalladas sobre la medición y presentación de informes de progreso, incluidos sus objetivos, con plazos claros y plataformas de datos ambientales que deben ser utilizadas por todas las unidades de negocio.
- **Auditoría externa y verificación:** la política menciona la auditoría externa para las emisiones de GEI, para garantizar la precisión y control de los datos reportados.

La política aplica a todas las operaciones y filiales bajo el control Sanitas Holding, e integra a los proveedores y otros actores clave en la cadena de valor. No existen exclusiones sobre el ámbito de aplicación.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la directora de Comunicación, Sostenibilidad y Fundación, quien forma parte del Comité de Dirección y asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

La Política de Sostenibilidad del Grupo hace referencia a varias normas e iniciativas de terceros que se compromete a respetar. Entre ellas se incluyen:

- **Science Based Targets initiative (SBTi)**
- **Grupo de Trabajo para la Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD)**
- **Carbon Disclosure Project (CDP)**

La Política de Sostenibilidad se revisa periódicamente, junto con el resto de las políticas corporativas, a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos.

La Política de Sostenibilidad se pone a disposición de las partes interesadas. Los empleados acceden a ella a través de la intranet y otros canales internos, mientras que proveedores y socios externos la reciben mediante la Declaración de la Cadena de Valor Responsable.



CLASE 8.ª



OP4548864

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Por último, la Política de Sostenibilidad aborda los siguientes ámbitos:

- **Mitigación del cambio climático:** Sanitas Holding se compromete a reducir su impacto ambiental, con la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en 2040. En coordinación con Grupo Bupa, implementa procesos para identificar, monitorizar y reducir la huella de carbono en sus instalaciones, abarcando emisiones de alcance 1, 2 y 3. Además, cada entidad del Grupo debe garantizar la recopilación y reporte puntual de datos ambientales mediante plataformas designadas.
- **Adaptación al cambio climático:** cada entidad del Grupo debe integrar el seguimiento de regulaciones y riesgos ESG en su gestión, adaptando planes de sostenibilidad en consecuencia. Sanitas Holding asegura la identificación anticipada de cambios normativos y su comunicación interna para mejorar el conocimiento en toda la organización.

A partir del marco ofrecido por la Política de Sostenibilidad, el Grupo ha desarrollado estrategias y planes de acción clave que reflejan su compromiso con el medioambiente y permiten reducir sus emisiones y avanzar hacia su ambición de ser Net Zero en 2040. Destacan:

- **Mitigación del cambio climático:** se han implementado certificaciones y medidas para maximizar la eficiencia energética y reducir el uso de combustibles fósiles, alineadas con los compromisos SBTi para 2030 y 2034. Entre ellas:
 - **Eficiencia energética:** el Grupo ha implementado un sistema de gestión de eficiencia energética conforme a la norma ISO 50001 en sus cuatro hospitales, La Zarzuela, La Moraleja y Virgen del Mar en Madrid, y Hospital CIMA en Barcelona, lo cual proporciona una base para un plan de acción específico enfocado en reducir su huella de carbono. En hospitales y algunos centros médicos se han instalado dispositivos de control de temperatura y ventilación, así como aparatos sanitarios de bajo consumo, junto con un mantenimiento preventivo riguroso, para maximizar la eficiencia de los equipos asistenciales.
 - **Energías renovables:** el Grupo garantiza que el 100% de su consumo eléctrico proviene de fuentes renovables, asegurando que sus emisiones de GEI de alcance 2 sean cero y disminuyendo su dependencia de los combustibles fósiles.
 - **Otros aspectos medioambientales:** en 2024, Sanitas Holding ha llevado a cabo auditorías para la certificación ISO 14001 en su sede y en los hospitales y centros médicos principales, con vigencia hasta 2025. También se ha reforzado la certificación BREEAM de su sede central con una calificación excepcional, gracias a las mejoras del sistema de gestión ambiental. En relación también con su sede, esta renovó su certificación en consumo energético y seguimiento de emisiones en 2022 y con vigencia hasta 2025. Esta certificación refuerza el compromiso continuo del Grupo con la eficiencia y el respeto al medioambiente. El Grupo también implementa la certificación ISO 14064, con vigencia hasta 2025, en sus hospitales y centros médicos, que permite monitorear y reportar las emisiones de CO₂e, así como el uso de recursos naturales y la gestión de residuos. Además, ha renovado la certificación del Centro de Relaciones con Clientes.
- **Adaptación al cambio climático:** los riesgos ambientales se gestionan mediante los controles implantados y los planes correctivos con los que se garantiza la resiliencia operativa.

E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático

Mitigación del cambio climático

Sanitas Holding cuenta con un fondo de descarbonización habilitado por su matriz, el Grupo Bupa, dedicado exclusivamente a la eficiencia energética y a la implementación de palancas de descarbonización tal y como se explica en el apartado "E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales". Este fondo cubre una inversión estratégica, reflejada en los planes de negocio a tres años y se presenta como una línea financiera diferenciada e independiente dentro de los estados financieros de la compañía. El fondo proporciona los recursos necesarios para



CLASE 8.ª



OP4548865

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

llevar a cabo mejoras de eficiencia energética y proyectos de reducción de carbono, mediante la inversión en Capex y Opex, con el fin de alcanzar los objetivos de sostenibilidad en materia ambiental.

En 2024 se financiaron siete medidas para mitigar las emisiones de alcances 1 y 2 a través del fondo de descarbonización con una reducción de 166 toneladas de CO₂e y una inversión de 2.222 miles de euros de Capex y Opex. De cara a 2025 gracias a una inversión de 44 miles de euros de Capex y Opex se prevé reducir 319 toneladas de CO₂e, en 2026 383 toneladas de CO₂e y en 2027 113 toneladas de CO₂e.

Algunas de las medidas financiadas en 2024 continuarán ejecutándose en los próximos años, lo que contribuirá a futuras reducciones de emisiones. Cabe destacar que la elegibilidad de la inversión realizada a través del fondo de descarbonización no ha sido evaluada. Tal y como se explica en el Apéndice 6, "Indicadores de taxonomía", no se ha analizado la elegibilidad de los inmuebles de uso propio al formar parte de la actividad propia del Grupo, por lo que no existe una relación entre la inversión realizada y los indicadores clave de rendimiento divulgados en virtud del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

Eficiencia energética

En 2023, y gracias al fondo anteriormente descrito, se aprobaron los siguientes proyectos desarrollados en 2024:

- Sistemas de gestión inteligente (BMS): implementados en hospitales y en la sede central. Estos sistemas permiten controlar y automatizar el consumo energético.
- Reacondicionamiento de los hospitales: asistencia técnica para la puesta en servicio de los sistemas de producción energética de los edificios.

Además, en 2024 se iniciaron los siguientes proyectos que continuarán en 2025:

- Descarbonización de sistemas de calefacción y agua caliente sanitaria: mejora de los sistemas de distribución y retornos, instalación de nuevas calderas más eficientes para producción de agua caliente sanitaria y mejoras de la instalación solar térmica.
- Mejoras en aislamiento en hospitales para reducir la demanda de consumo energético.

Energía renovable

En 2024, Sanitas Holding ha mantenido el uso de electricidad de origen 100% renovable, que asegura cero emisiones en el alcance 2. El compromiso de la compra de electricidad con GdO (Garantías de Origen) se mantendrá los próximos años, lo cual asegurará que las emisiones de alcance 2 sigan siendo cero en el año 2025 y posteriores.

Además, se ha ampliado la generación fotovoltaica con la instalación de nuevos paneles solares en los hospitales universitarios La Zarzuela y Virgen del Mar. Además, en 2024 se ha redactado y financiado el proyecto de paneles solares fotovoltaicos en el Hospital CIMA, cuya ejecución está prevista para 2025 una vez obtenidos los permisos municipales.

En 2023, el Grupo comenzó la renovación de la flota del servicio de Atención Domiciliaria ACUDE, una flota que cerró 2024 siendo 100% eléctrica, con un total de 17 vehículos financiados a través del fondo de descarbonización.

Innovación

La innovación en atención sanitaria es crucial también para reducir las emisiones y conseguir un futuro sostenible. Sanitas Holding emplea tecnologías avanzadas e introduce prácticas asistenciales respetuosas con el medioambiente, entre ellas:

1. Anestesia sostenible

Los servicios de anestesiología de los hospitales universitarios La Zarzuela, La Moraleja y Virgen del Mar, en Madrid, y el Hospital CIMA, en Barcelona, así como los centros médicos con cirugía ambulatoria, han reducido de forma significativa el uso de dos gases habituales en los quirófanos, el protóxido y el desflurano, debido a las emisiones de



CLASE 8.ª



OP4548866

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CO₂e que generaban. Este proceso, que arrancó en junio de 2022 y ha culminado en 2024, sitúa a los hospitales del Grupo entre los primeros de España en eliminar casi en su totalidad estos gases y, en consecuencia, reducen el impacto ambiental de su actividad quirúrgica.

Gracias a este procedimiento, se ha logrado reducir más de 50 toneladas de CO₂ en 2024. La medida ayuda a disminuir el impacto medioambiental de las instalaciones sanitarias, hospitales y centros médicos en más de un tercio.

2. Transformación digital

La digitalización agiliza y facilita la atención a las personas al tiempo que permite evitar emisiones de alcance 3. Las videoconsultas y la descarga de informes online evitan las emisiones por desplazamientos al centro médico. La radiología digital también contribuye a evitar el consumo de recursos naturales.

Así, en 2024 se amplió el número de servicios digitales disponibles y el plan de digitalización del Grupo comprende una ampliación progresiva. Gracias a la consulta digital y la digitalización de las pruebas radioagnósticas se evitó la emisión de 9.417 toneladas de CO₂ y cerca de 115 toneladas de residuos.

Para aumentar la visibilidad y concienciación sobre el impacto positivo de estas medidas, la app Mi Sanitas incluye una calculadora de huella de carbono. Esta funcionalidad permite al paciente conocer las emisiones netas de CO₂e evitadas al optar por los servicios digitales como la videoconsulta o acceso digital a informes médicos, en vez de desplazarse hacia una clínica.

La digitalización también permite el ahorro de papel y evita la impresión y el archivo físico de solicitudes tradicionales de documentos e informes. Como ejemplo, la plataforma digital que usan los hospitales de Sanitas Holding para la digitalización de las pruebas de diagnóstico por imagen ha puesto fin al uso de discos CD y otros soportes físicos. Por su parte, los pacientes pueden disponer de una copia de las imágenes en el momento en que las necesiten a través de tecnología *cloud* sin necesidad de desplazarse al hospital o el centro médico.

Cooperación con proveedores

La estrategia de descarbonización de los proveedores se centra en dos objetivos clave:

- ✓ Alinear a todos los proveedores –y en especial los de mayor gasto– con los objetivos de descarbonización del Grupo.
- ✓ Acelerar la alineación con el compromiso de cero emisiones, en particular con proveedores de sistemas.

En 2024, el 78% del gasto en proveedores de sistemas y el 54% del gasto total estaban alineados con los objetivos de reducción de emisiones del Grupo.

A lo largo del año se mantuvieron reuniones con los principales proveedores del Grupo para promover el conocimiento sobre la contabilidad del carbono y comprender sus planes de descarbonización, brindándoles apoyo en el desarrollo de sus propias estrategias.

Adicionalmente, el Grupo participó por segundo año consecutivo en la iniciativa Proveedores Sostenibles, organizada por el Pacto Mundial de la ONU España, Fundación ICO e ICEX España Exportación e Inversiones, que ayuda a pequeñas y medianas empresas a avanzar en sostenibilidad. Como entidad impulsora, el Grupo invitó a 287 pymes con las que colabora regularmente, promoviendo la transformación sostenible de sus cadenas de suministro. Esto permite hacer seguimiento de su desempeño, fomentando la transparencia y la colaboración en toda la cadena de valor.

En 2024, Sanitas Holding ha instalado una estación de carga solar para patinetes eléctricos en el Hospital CIMA de Barcelona, capaz de generar energía con baldosas fotovoltaicas. Otra acción clave es el impulso del teletrabajo entre los empleados.



CLASE 8.ª



OP4548867

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Adaptación al cambio climático

Sanitas Holding dispone de una póliza de responsabilidad civil con coberturas específicas relacionadas con daños medioambientales. La cobertura por siniestro es de cinco millones de euros con un límite agregado anual de nueve millones de euros para el conjunto de las sociedades y coberturas incluidas en la póliza.

Parámetros y metas

E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

Metas de descarbonización en materia de GEI

El Grupo comenzó hace años el proceso de descarbonización de sus operaciones, tanto directas como indirectas, para reducir las emisiones de CO₂e y otros gases de efecto invernadero derivadas de su actividad, como principal estrategia para mitigar el cambio climático y sus consecuencias en la salud de las personas y el planeta. Para el cálculo de todas las emisiones de GEI, Sanitas Holding sigue los principios del GHG Protocol y utiliza factores de emisión actualizados y el PCG (potencial de calentamiento global) del IPCC (con un horizonte temporal de cien años) para calcular los equivalentes de CO₂ de los gases (CO₂e). Este procedimiento permite la coherencia y comparabilidad de los resultados, alineándolos con los requisitos de la CSRD. El análisis considera los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃, asegurando una cobertura completa de los principales GEI. Otros gases se consideran cuando son relevantes para las operaciones del Grupo.

Sanitas Holding forma parte de la ambiciosa hoja de ruta global del Grupo Bupa para la reducción de emisiones, alineada con la iniciativa global Science Based Targets (SBTi) y con el Business Ambition 1,5 °C, con el objetivo de evitar un aumento de temperatura media global por encima de los 1,5 °C. Esta estrategia establece una reducción del 46% de las emisiones de alcance 1 y 2 para 2030 en términos absolutos. En el caso de alcance 2, las emisiones de Sanitas Holding en 2024 fueron nulas, por lo que el objetivo es mantener esta situación mediante el uso exclusivo de electricidad de origen renovable. Para las emisiones de alcance 3, se ha fijado una reducción del 63% para 2034 en términos absolutos. Todos estos objetivos toman como referencia las emisiones de 2019. Sanitas Holding contribuye a estos compromisos globales mediante la implementación de iniciativas específicas en su ámbito de operación.

En colaboración con la iniciativa SBTi se estableció 2019 como año representativo para establecer la línea base para definir los objetivos de descarbonización tras hacer un análisis exhaustivo de la actividad y las emisiones de ese año. Además, se verificó que en 2019 no hubo actuaciones extraordinarias ni cambios significativos en el consumo de energía renovable o implementaciones tecnológicas de gran escala que alteraran de forma sustancial la huella de carbono. Se eligió el año 2019 como referencia, dado que representa la última actividad de negocio sin alteraciones causadas por la pandemia de la covid-19, que sí afectó los niveles de operación y emisiones en los años 2020 y 2021.

La metodología de reducción de CO₂ de SBTi adoptada por el Grupo Bupa utiliza criterios basados en la ciencia para definir los objetivos, asegurando que son compatibles con la limitación del calentamiento global a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales, tal y como establece el Acuerdo de París. Para ello, SBTi emplea modelos de reducción de emisiones basados en escenarios climáticos y políticas de mitigación del IPCC y la Agencia Internacional de la Energía (IEA).

Estos escenarios asumen una rápida transformación de sectores clave, promoviendo una transición justa hacia economías de baja emisión de carbono y políticas que apoyen la eficiencia energética, la electrificación y el uso de energías renovables.

En este contexto, los objetivos para 2030 y 2034 del Grupo Bupa, que se respetan y se aplican dentro del Grupo, han sido validados externamente por la organización SBTi, lo cual asegura que los compromisos de reducción cumplen con los requisitos metodológicos requeridos.



CLASE 8.ª



OP4548868

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Por otro lado, el Grupo ha evaluado el impacto potencial de la evolución de su modelo de negocio sobre sus emisiones de GEI y su capacidad para reducirlos. Esto incluye una previsión de crecimiento y expansión de servicios en los mercados actuales y potenciales, así como el impacto neto de la digitalización y las mejoras en la eficiencia operativa que puedan implicar. En este sentido, se han diseñado iniciativas estratégicas para minimizar el incremento de emisiones derivado de la expansión, asegurando que el crecimiento en volumen de negocio y servicios no comprometa los objetivos climáticos. La adopción de tecnologías limpias, la optimización de recursos y la transición hacia energías renovables en todas las operaciones de Sanitas Holding son componentes clave de esta estrategia de crecimiento y expansión. Además, se ha implementado un protocolo por el que las operaciones de crecimiento incluyen un plan de descarbonización en línea con los objetivos de reducción, lo que refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible a largo plazo.

Metas de descarbonización en relación con los proveedores no asistenciales

Para alcanzar el objetivo de reducción de la huella de carbono de alcance 3 del 63% en el año 2034 respecto al año 2019, asumido por el Grupo Bupa, se está llevando a cabo una estrategia de alineamiento con proveedores que tengan la misma estrategia de sostenibilidad que Sanitas Holding. Así, se les exige que se unan a una serie de iniciativas aprobadas por el Grupo para ser considerado proveedor alineado.

Los proveedores deben adherirse a iniciativas aprobadas por el Grupo, como Science Based Targets (SBTi), Race to Zero y RE100, SME Climate Hub, Exponential Road Map, The Climate Pledge o, en el caso de proveedores de IT, además de las anteriores, Tech Zero, para ser considerados alineados con la estrategia de descarbonización de Sanitas Holding. La razón de esta estrategia es que, al trabajar con proveedores con los mismos objetivos de reducción climáticos, la huella de carbono del Grupo también se reducirá.

Adicionalmente, se han establecido objetivos intermedios relacionados para garantizar la alineación progresiva del gasto en proveedores con su estrategia de descarbonización. El objetivo final es tener el 100% de proveedores alineados en 2040. En cuanto a los proveedores de IT, cuentan con un objetivo intermedio: conseguir que el 71% del gasto esté alineado a fin de 2025.

Se trata de un objetivo absoluto basado en la proporción del gasto en proveedores que se encontraban alineados en 2022, que era un 50%, y en 2024 esta proporción ha ascendido a un 54%. No ha habido participación de los proveedores en la fijación del objetivo, en el seguimiento de los resultados del mismo ni en la determinación de enseñanzas o mejora.

Inicialmente, la estrategia para el período 2025-2027 consiste en centrarse en los proveedores que aún no estén alineados con la estrategia de sostenibilidad y que tengan un volumen de transacciones superior a 500.000 euros.

En paralelo, para nuevos proveedores o renovaciones de contratos, la estrategia a seguir incluirá:

- Incorporar solo proveedores que están alineados con la estrategia de sostenibilidad y, en su defecto, incorporar obligatoriamente cláusulas contractuales de alineamiento para contratos nuevos y renovación de contratos.
- Todos aquellos proveedores no alineados deberán ser analizados caso a caso.
- Para determinar la proporción de proveedores que están alineados con la estrategia de descarbonización de Sanitas Holding se considera el gasto total con proveedores categorizados con las taxonomías de IT:
 - Totalmente alineados: inscritos en SBTi con objetivos de descarbonización para 2040 y limitación a 1,5 °C.
 - Parcialmente alineados: inscritos en SBTi con objetivos posteriores a 2040 o adheridos a iniciativas como RE100, Race to Zero, SME Climate Hub, Exponential Road Map, The Climate Pledge o, en el caso de proveedores de IT, además de las anteriores, Tech Zero.

La proporción de gasto en proveedores alineados se calcula dividiendo el gasto en estos proveedores entre el gasto total y se verifica trimestralmente su adhesión mediante consulta en páginas web oficiales o documentación acreditativa.



CLASE 8.ª



0P4548869

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El avance se reporta trimestralmente a la matriz Grupo Bupa, incluyendo la evolución de la métrica, gasto y número de proveedores, junto con información de contexto sobre variaciones.

E1-5: Consumo y combinación energéticos

Consumo y mix de energía	31.12.2024
Consumo total de energía fósil (MWh)	10.025,60
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	25,45%
Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	0,00
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	0,00%
Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno renovable, etc.) (MWh)	0
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	28.712,97
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	648,75
Consumo total de energía renovable (MWh)	29.361,72
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	74,55%
Consumo total de energía (MWh)	39.387,32

El consumo de energía fósil proviene del consumo de flota propia (diésel y gasolina) y consumo de energía estacionaria (gas natural). El consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables se corresponde con el consumo de electricidad de red certificada de origen renovable. El consumo de energía renovable autogenerada que no se utiliza como combustible se corresponde con la producción de energía solar fotovoltaica.

E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales

Principios metodológicos y divulgación de hipótesis y factores de emisión

Para el cálculo de todas las emisiones de gases de efecto invernadero, el Grupo sigue los principios del GHG Protocol publicado por The Greenhouse Gas Protocol Initiative (World Resources Institute [WRI] y World Business Council for Sustainable Development [WBCSD]). Además, utiliza factores de emisión actualizados y el potencial de calentamiento global (PCG) del IPCC, con un horizonte temporal de cien años, para calcular las toneladas equivalentes de CO₂ de los gases.

Los factores de emisión utilizados provienen de fuentes oficiales y reconocidas a nivel internacional, como DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), la Agencia Internacional de la Energía (AIE) y EEIO



CLASE 8.ª
COMUNICACIÓN



OP4548870

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

(Environmentally extended input-output analysis). En los casos en que no se dispone de factores de emisión actualizados, se utilizan los últimos disponibles proporcionados por las fuentes citadas. Estos factores han sido consensuados con las demás entidades del grupo matriz, Grupo Bupa, para asegurar uniformidad en las estimaciones y reportes.

Los gases incluidos en el cálculo son CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃, que aseguran una cobertura completa de los principales GEI. Otros gases se consideran cuando son relevantes para las operaciones del Grupo.

La metodología para la estimación de emisiones se basa en la siguiente fórmula:

$$E(\text{CO}_2\text{e}) = A \times EF$$

Donde:

E = emisiones de GEI (en CO₂e)

A = datos de actividad

EF = factor de emisión

CO₂e = Incluye las emisiones de los gases mencionados anteriormente.

A continuación, se describe detalladamente cómo se abordan las emisiones de cada alcance y el inventario total, así como los métodos específicos y los principios de divulgación aplicados.

ALCANCE

El cálculo de la huella de carbono contempla los siguientes límites y alcances:

Límites organizacionales

El cálculo se realiza bajo el enfoque de control operacional, incluyendo actividades o contratos sobre los cuales el Grupo tiene autoridad para implementar políticas operativas.

Alcance operacional

Las emisiones se cuantifican de acuerdo con el GHG Protocol. Se calculan todas las emisiones correspondientes a todos los gases de efecto invernadero relevantes para la compañía, consolidándose como CO₂e.

A continuación, se describen los tres alcances de emisiones incluidos y la metodología general:

Emisiones de alcance 1

Las emisiones de alcance 1 representan las emisiones generadas directamente por las operaciones del Grupo, sobre las que tiene control. Aunque estas emisiones contribuyen en menor proporción a las emisiones totales, corresponden con las que el Grupo tiene mayor control y capacidad de acción. Estas incluyen:

- Combustión de combustibles en instalaciones propias o vehículos. Estas fuentes estacionarias y móviles corresponden al uso de combustibles como gas natural, diésel y gasolina. El Grupo emplea factores de emisión específicos de DEFRA aplicados al consumo de combustible, en las unidades correspondientes, permitiendo una estimación precisa de las emisiones por tipo de fuente.
- Emisiones fugitivas de gases refrigerantes: para los sistemas de climatización y refrigeración, el Grupo registra las recargas anuales de gas como equivalentes a las fugas, aplicando factores de emisión específicos para gases refrigerantes, según DEFRA. Se incorporan todas las pérdidas de gases refrigerantes registradas, considerando su potencial de calentamiento global (PCG).



CLASE 8.ª



OP4548871

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Emisiones de gases anestésicos: el Grupo utiliza gases anestésicos como N₂O, y otros en instalaciones de atención médica. El consumo anual de cada gas se multiplica por su PCG correspondiente, basándose en datos del IPCC y los factores de emisión "estáticos" del Protocolo de Kyoto.

Actualmente, el Grupo no está sujeto a regímenes de comercio de derechos de emisión para las emisiones de alcance 1, lo cual indica que toda su reducción en este sentido es voluntaria.

Emisiones de GEI brutas de alcance 2

Las emisiones de alcance 2 son indirectas, provenientes de la electricidad comprada y consumida. El Grupo calcula las emisiones según dos enfoques:

Enfoque de ubicación (*location-based*): utiliza el factor de emisión promedio del mix eléctrico nacional, según los factores de la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés).

Enfoque de mercado (*market-based*): utiliza factores de emisión de los proveedores de electricidad. El Grupo adquiere electricidad con garantía de origen (GdO) en línea con su compromiso de adquirir el 100% de la energía eléctrica que provenga de comercializadoras que formen parte del Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (GdO), reforzando su alineación con las políticas de descarbonización de la UE y su compromiso con la iniciativa SBTi. En 2024, el factor de emisión empleado fue 0 tCO₂e/kWh. En este sentido, el Grupo no consume energía procedente de la combustión o biodegradación de biomasa.

Emisiones de alcance 3

Las emisiones de alcance 3 abarcan el impacto indirecto de las emisiones de CO₂e generadas en las etapas anteriores y posteriores de la cadena de valor. Estas emisiones representan la mayor fracción de la huella de carbono del Grupo y son clave para evaluar su impacto total. Con respecto al porcentaje de datos primarios utilizados, se considera dato primario aquel que corresponde a actividades específicas dentro de la cadena de valor de la empresa, según la definición del GHG Protocol Value Chain Scope 3. La categoría 15 no se reporta debido al bajo volumen de emisiones que representa con respecto al total y dado que la metodología se encuentra en proceso de desarrollo. De cara a próximos ejercicios se considerará su inclusión. A continuación, se detallan las categorías más significativas incluidas en el inventario de alcance 3 del Grupo:

Bienes y servicios adquiridos (categoría 1)

- 1a: emisiones derivadas de bienes y servicios adquiridos a proveedores no asistenciales. Se calcula según el gasto, volumen de compras y factores de emisión EEIO. No se han utilizado datos primarios ya que el cálculo se basó en el gasto.
- 1b: emisiones de los tratamientos de los asegurados del Grupo en instalaciones de terceros (proveedores asistenciales). Se calcula con datos primarios de proveedores (35%) y estimaciones basadas en coeficientes de emisión aplicados al gasto.

Actividades relacionadas con combustible y electricidad (categoría 3)

- Emisiones asociadas a la producción y el transporte de combustibles y electricidad no contempladas en los alcances 1 y 2. Se usan los factores DEFRA aplicados a los datos de actividad: volumen de combustible y consumo energético. El porcentaje de datos primarios utilizado fue cercano al 100%.

Transporte y distribución aguas arriba (categoría 4)

- Emisiones por el transporte de bienes adquiridos de proveedores externos, calculadas según gasto por proveedor y factores EEIO. No se han utilizado datos primarios, ya que el cálculo se ha hecho basándose en el gasto.



CLASE 8.ª
CORRESPONDENCIA



OP4548872

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Residuos generados en operaciones (categoría 5)

- Emisiones relacionadas con la gestión de residuos generados en instalaciones controladas. Se multiplican los datos de actividad: cantidad de residuos, en volumen o peso, por tipo de residuo y su factor de emisión de CO₂e, según factores DEFRA. El porcentaje de datos primarios utilizado fue cercano a un 100%.

Viajes de negocios (categoría 6)

- Incluye desplazamientos en avión, tren, taxi y coche de alquiler y kilometraje de empleados a reembolsar. Las emisiones se calculan usando los factores de emisión de DEFRA y la distancia recorrida según la modalidad y categoría de transporte. Se excluyen emisiones asociadas al alquiler de coches al considerarse en la categoría 1 de bienes y servicios adquiridos, siguiendo un enfoque basado en el gasto. El porcentaje de datos primarios utilizado ha sido un 100%.

Desplazamiento de empleados (categoría 7)

- Emisiones asociadas al traslado de los empleados desde y hasta su puesto de trabajo, calculadas mediante una encuesta, de la cual se obtuvo respuesta de un porcentaje de la plantilla, y los resultados de esta muestra representativa fueron extrapolados al total de los empleados. No se han utilizado datos primarios al haberse realizado el cálculo basándose en los resultados de una encuesta.

Transporte y distribución aguas abajo (categoría 9)

- Las emisiones generadas por el desplazamiento de los clientes a las instalaciones médicas se calculan por un lado estimando el número de desplazamientos de los clientes. Para las instalaciones propias del Grupo, se estima el número total de visitas médicas utilizando el número medio de consultas médicas por persona al año publicado por la OCDE. Para las instalaciones no propias, se asume que cada acto médico realizado genera un viaje de ida y vuelta por parte del asegurado. Para el cálculo de emisiones se asigna un factor de emisión basado en un modelo propio desarrollado por Carbon Trust. Este modelo utiliza las proyecciones de desplazamiento de los clientes de Sanitas Holding a los centros de consulta propios en 2021, clasificadas por región. Se asume que cada paciente realiza un viaje de ida y vuelta a la consulta médica. No se han utilizado datos primarios en este análisis, ya que el cálculo se basa en la metodología previamente descrita.

Mejoras en la Metodología

Se prevé mejorar el sistema de cálculo de cada categoría, con el objetivo de incorporar el máximo porcentaje posible de datos primarios.

Emisiones de GEI totales

El Grupo realiza un inventario total de GEI que cubre las emisiones de alcance 1, 2 y 3 correspondientes a las categorías relevantes explicadas en los apartados anteriores, asegurando una visión completa de su impacto. Este enfoque permite medir el progreso de la empresa hacia sus objetivos SBTi y Net Zero, tanto en términos de emisiones propias como en su cadena de valor.

Consideraciones para la cadena de valor y periodos de referencia

El Grupo utiliza los datos más recientes disponibles de las entidades de su cadena de valor. Cuando los periodos de referencia de estas entidades difieren de los del Grupo, se realizan estimaciones y *proxys* basados en la última información disponible, adecuada y de forma conservadora; por ejemplo, tomando datos sectoriales. Este enfoque garantiza la actualización y precisión de los datos, manteniendo consistencia en la duración de los periodos de referencia y divulgando cualquier cambio significativo que impacte en el cálculo de GEI.



CLASE 8.ª
SANTITAS HOLDING



OP4548873

Anexo I

SANTITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Dado que las emisiones de alcance 3 dependen de datos externos y estimaciones, existe un grado de incertidumbre en su medición. El Grupo continuará perfeccionando su metodología para mejorar la precisión y fiabilidad de los datos, en línea con las exigencias de la CSRD. Entre estas medidas se encuentra:

- **Uso de marcos normativos reconocidos:** se continuará utilizando estándares ampliamente aceptados y recomendados por reguladores y supervisores para el cálculo de emisiones de GEI, como el GHG Protocol Corporate Standard.
- **Refuerzo de la recopilación de datos primarios:** se establecerán mecanismos de comunicación con proveedores y otras entidades de la cadena de valor para mejorar la calidad de la información sobre consumo y emisiones de GEI.
- **Mejoras en la precisión de estimaciones:** se revisarán y actualizarán periódicamente los factores de emisión utilizados para garantizar que reflejan con mayor exactitud la realidad operativa del Grupo.

Dado el carácter indirecto de las emisiones de alcance 3, las métricas clave como las emisiones totales de GEI, la intensidad de GEI basada en ingresos netos y las emisiones de GEI de la cadena de valor siguen estando sujetas a incertidumbre. En los casos en los que los períodos de referencia de las entidades de la cadena de valor difieren de los del Grupo o cuando no se dispone de información directa, se emplean estimaciones basadas en datos sectoriales, asegurando la aplicación de criterios conservadores y metodologías consistentes con la regulación vigente.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Emisiones de GEI de alcance 1	N-1 (2023) (*)	N (2024)	% N / N-1
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO ₂ eq)	2.372	2.252	-5%
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO ₂ eq) procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%)	0%	0%	-
Emisiones de GEI de alcance 2			
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO ₂ eq)	-	4.858	-
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO ₂ eq)	0	0	-
Emisiones de GEI significativas de alcance 3			
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO ₂ eq) (**)	3.594	272.720	-
1. Bienes y servicios comprados	-	183.810	-
2. Bienes de capital	-	-	-
3. Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	-	2.431	-
4. Transporte y distribución en fases anteriores	-	2.421	-
5. Residuos generados en las operaciones	-	147	-
6. Viajes de negocios	-	1.681	-
7. Desplazamiento pendular de los asalariados	-	1.911	-
8. Activos arrendados en fases anteriores	-	-	-
9. Transporte y distribución	-	80.319	-
10. Transformación de los productos vendidos	-	-	-
11. Utilización de los productos vendidos	-	-	-
12. Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	-	-	-
13. Activos arrendados en fases posteriores	-	-	-
14. Franquicias	-	-	-
15. Inversiones	-	-	-
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO₂eq) (**)	5.966	279.830	-
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO₂eq) (**)	5.966	274.971	-

(*) Resultado de la suma de las emisiones de CO₂e de cada una de las sociedades según lo reportado en el Estado de Información No Financiera del Grupo 2023.
(**) Las emisiones de GEI indirectas brutas totales de alcance 3 de 2023 solamente consideraran las categorías 3.3 y 3.6, por lo que no se ofrece la variación porcentual entre 2024 y 2023.



OP4548874



CLASE 8.ª



OP4548875

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Información sobre instrumentos contractuales	31.12.2024
Proporción de instrumentos contractuales utilizados para la compra de energía agrupada para declaraciones de atributos energéticos disociados	100%
Tipo de instrumentos contractuales utilizados para la compra de energía agrupada para declaraciones de atributos energéticos disociados	Garantía de Origen
Intensidad de GEI por ingresos netos en millones de euros	31.12.2024
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) por ingresos netos (tCO ₂ eq/millones de euros de ingresos netos)	130,39
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) por ingresos netos (tCO ₂ eq/millones de euros de ingresos netos)	128,12
Información acerca de ingresos netos (miles de euros)	31.12.2024
Ingresos netos utilizados para calcular la intensidad de GEI	2.146.159
Ingresos netos (otros)	0
Ingresos netos totales (en los estados financieros)	2.146.159 (*)

(*) Los ingresos netos totales en los estados financieros se componen de la suma de los siguientes epígrafes de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas: Primas imputadas al ejercicio, netas de reaseguro, Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones, y Otros ingresos técnicos de la Cuenta Técnica de Seguro de No Vida; e Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones y Otros Ingresos de la Cuenta No Técnica que suma un total de 2.146.159 miles de euros.

En el caso de Sanitas Hospitales, la huella de carbono se somete a un proceso de verificación por AENOR según el estándar ISO 14064. Este proceso de verificación fue llevado a cabo por una auditoría realizada en 2024.

E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono

El Grupo no ha desarrollado en sus propias operaciones ni contribuido en las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor a financiar proyectos de eliminación y almacenamiento de GEI, por lo que no se registran reducciones o eliminaciones de GEI en este concepto. Sin embargo, ha establecido la ambición de alcanzar las cero emisiones netas para 2040 y desarrollará su estrategia de absorción de emisiones de CO₂ en los próximos años en línea con el compromiso asumido por Grupo Bupa. Este objetivo, además de contemplar la reducción de las emisiones brutas de GEI de alcance 1, 2 y 3 mediante palancas de descarbonización, abarca la neutralización de las emisiones residuales mediante mecanismos de absorción. Para ello, se definirán estrategias de absorción de emisiones concretas que permitirán abordar este objetivo.

E1-8: Sistema de fijación del precio interno del carbono

Actualmente, no se aplica un sistema de fijación del precio interno del carbono en el Grupo.



CLASE 8.ª
SUSCRIPCIÓN



OP4548876

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS E2 – CONTAMINACIÓN

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación

La determinación de las incidencias de importancia relativa relacionadas con la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas y economía circular se ha llevado a cabo mediante el análisis de juicio experto y mediante la consulta a los colectivos afectados a través de reuniones y del lanzamiento de encuestas a directivos de Sanitas Holding, así como a través del lanzamiento de encuestas al resto de empleados y a otras partes interesadas externas. En este sentido, se otorgó un peso del 50% a las consideraciones transmitidas por los colectivos afectados, y un peso del 50% a los resultados del análisis mediante juicio experto.

Por otro lado, la determinación de los riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas y economía circular se ha llevado a cabo mediante la consulta a través de reuniones a directivos de Sanitas Holding.

En el apartado "IRO-1: Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa", de la sección "NEIS 2 – Información general" se ofrece más detalle sobre los colectivos afectados a los que se consultó y la forma en que se llevó a cabo esta consulta, a través de encuestas y entrevistas, así como sobre los criterios de evaluación de la importancia relativa de las incidencias, los riesgos y las oportunidades.

Evaluación de incidencias asociadas a las propias operaciones

El marco de referencia para la evaluación de importancia relativa de las incidencias asociadas a la contaminación mediante juicio experto viene determinado por los siguientes criterios:

- Marco sectorial ENCORE: esta herramienta pública permite evaluar los impactos en relación con el capital natural para distintos sectores y la materialidad de los impactos asociados a la contaminación en función del modelo de negocio de las entidades.
- Marco operacional de Sanitas Holding: en línea con su política de sostenibilidad, Sanitas Holding se compromete a proteger el medioambiente mediante la implementación de los procesos y procedimientos adecuados, apoyados por sistemas apropiados, en instalaciones donde tiene control operacional para identificar, monitorizar y reducir el impacto ambiental de la instalación y de las actividades realizadas en ella. En el perímetro de Sanitas Holding, este compromiso se lleva a cabo a través de la implementación de sistemas de gestión y fomento de las mejores prácticas disponibles en gestión ambiental tanto de edificios como de operaciones en centros asistenciales.

Marco sectorial ENCORE

Se ha considerado que la contaminación, el agua y los recursos marinos, la biodiversidad y los ecosistemas y la economía circular no son cuestiones de importancia relativa, teniendo en consideración la información ofrecida por ENCORE. En este sentido, se destaca:

- **Sector de actividades hospitalarias:**
 - Contaminación acústica y lumínica: baja materialidad
 - Emisiones de contaminantes al aire (gases no GEI): baja materialidad
 - Uso del suelo: baja materialidad
 - Contaminación del agua y suelo: baja materialidad



CLASE 8.ª



OP4548877

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Volumen de uso del agua: baja materialidad
- Residuos sólidos: media materialidad debido a los residuos peligrosos y su tratamiento especial
- **Sector de seguro y reaseguro:**
 - Alteraciones, emisiones, uso del suelo y residuos: baja o muy baja materialidad

Marco operacional de Sanitas Holding

Aun no siendo materiales los aspectos relacionados con la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas y economía circular por la naturaleza de la actividad (comercio de seguros y asistencia sanitaria), Sanitas Holding aplica medidas preventivas y controles para minimizar su impacto ambiental. Entre ellas:

Certificación BREEAM®

La sede del Grupo renovó la certificación BREEAM® (*Building Research Establishment Environmental Assessment Method*) en la categoría de edificios en uso, con una calificación excepcional gracias a un proceso continuo de mejora en el consumo energético y el seguimiento de las emisiones de CO₂ equivalente. Esta certificación está vigente hasta el año 2025.

Para la certificación BREEAM® se abordan, entre otros, criterios de evaluación relativos a la contaminación del suelo y saneamiento, contaminación del agua, contaminación atmosférica, acústica y luminica, uso y valor del agua, emisiones de carbono y otros contaminantes asociados al consumo de agua, el impacto en la biodiversidad o la relación con hábitats, la eficiencia de los recursos, el uso circular de los productos, el aprovisionamiento responsable, la gestión de residuos o el consumo de energía.

Certificación medioambiental ISO 14001

En referencia a los sistemas de gestión ambiental, se dispone de auditorías de seguimiento realizadas en el año 2024 correspondientes a la certificación medioambiental ISO 14001 de la sede de Sanitas Holding y los hospitales y principales centros médicos del Grupo. Esta certificación tiene vigencia hasta el año 2025 para la sede y para los hospitales y centros médicos.

En este sentido, la certificación ISO 14001 permite evaluar si los establecimientos tienen un desempeño adecuado en materia ambiental, cubriendo aspectos como las condiciones del suelo, la clasificación de residuos, la salud de la vegetación, la concentración de contaminantes en el aire, el nivel de contaminantes en el agua, el consumo de agua o huella hídrica, el nivel de ruido, la eficiencia energética o el cumplimiento con la legislación y normativa ambiental.

Entre los criterios de evaluación de esta certificación se considera la perspectiva del ciclo de vida, considerando el impacto ambiental de la materia prima.

Estos aspectos son evaluados a través de indicadores como el consumo de energía y agua, la huella de carbono, la huella hídrica, los residuos generados o los residuos reciclados, entre otros. Además, esta certificación incluye diversas referencias a la pérdida de servicios ecosistémicos y biodiversidad, así como a los recursos naturales.

Certificación medioambiental ISO 50001

Se mantuvo el sistema de gestión de eficiencia energética conforme a la norma ISO 50001 en los Hospitales Universitarios Sanitas La Zarzuela, La Moraleja y Virgen del Mar en Madrid, así como en el Hospital CIMA en Barcelona.

Esta certificación permite evaluar el desempeño ambiental en materia de consumo de combustibles, consumo de energía, consumo de agua o vertido de aguas residuales, entre otros. Este sistema proporciona la base para implementar un plan de acción específico que contribuye a la reducción de la huella de carbono de la organización.



CLASE 8.ª



OP4548878

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La norma requiere que la estructura y el mantenimiento de un sistema de gestión energética sistemático sean tales que se reduzcan los efectos ambientales asociados con el consumo de energía de una empresa. Esto es particularmente relevante debido al hecho de que una gran proporción de la energía se obtiene de los combustibles fósiles y que el uso de estos puede tener impactos negativos en la biodiversidad. Ejemplos potenciales serían el daño a las plantas causado por las emisiones de dióxido de azufre y la alteración de un paisaje debido a la extracción de recursos energéticos como el carbón, el petróleo y el gas.

Otras medidas

En materia de contaminación del aire, en los hospitales y algunos centros médicos se han implementado dispositivos de control de temperatura y ventilación y se ha optado por el uso de aparatos sanitarios de bajo consumo. Además, se lleva a cabo un riguroso control de las labores de mantenimiento preventivo para garantizar la eficiencia y el buen rendimiento de las máquinas asistenciales instaladas.

De esta forma, se han examinado las ubicaciones de los emplazamientos y actividades empresariales con el fin de determinar incidencias de importancia relativa relacionadas con la contaminación en las propias operaciones.

Además, en su afán por reducir y gestionar los residuos de forma adecuada, la sede principal de Sanitas Holding obtuvo en 2023 el certificado Residuo Cero que otorga AENOR. Este distintivo, válido hasta el año 2026, certifica que el edificio cuenta con un sistema de gestión de residuos que garantiza que se valoriza más del 90% de los desperdicios producidos. Esto ha sido posible gracias a un proceso de reducción gradual del uso de plásticos que se implementó en la sede y los centros hospitalarios. Entre los proyectos de economía circular destacados se encuentra la eliminación de envases de plástico de un solo uso en el comedor de empleados y la instalación de fuentes de agua y bebidas rellenables en el comedor, que complementan las existentes previamente en el edificio.

Por otro lado, con respecto al conjunto de hospitales y oficinas, los esfuerzos por digitalizar los procesos en los últimos años han llevado a una reducción aún mayor en el consumo de papel y en la generación de residuos, tanto propios como de clientes y colaboradores.

En relación con la producción de residuos relativos a la actividad asistencial, se lleva a cabo un control exhaustivo de estos y se realizan planes de formación para su correcta segregación. Cabe mencionar que, aunque los residuos de alimentos no se consideran materiales, se lleva a cabo una monitorización de la cantidad generada.

Además, el Grupo impulsa proyectos de economía circular vinculados a los residuos electrónicos (ordenadores, tabletas y móviles) que genera con su actividad, a través de programas consolidados de ONG destacadas, como la donación de 400 portátiles y tabletas al programa Reutiliza-k de la Asociación Cultural La Calle.

El Grupo realiza una monitorización constante de los residuos generados como resultado de su actividad.

Evaluación de incidencias asociadas a la cadena de valor

La evaluación de las incidencias en la cadena de valor se realizó de acuerdo con los procesos de homologación ESG de los proveedores del Grupo, tal y como se describe en el apartado "S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones". Tras revisar estos procesos, no se identificaron incidencias de importancia relativa en la cadena de valor.

Evaluación de riesgos y oportunidades

Debido a la falta de metodologías ampliamente reconocidas para evaluar los riesgos físicos y de transición y las oportunidades relacionadas con la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas y economía circular se ha determinado que estas cuestiones no son de importancia relativa. Esta conclusión se basa en las



CLASE 8.ª

RENTAS



OP4548879

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

certificaciones ISO y BREEAM® de las oficinas e inmuebles, así como considerando las medidas de control del consumo energético implementadas.

Conclusión

Tras la evaluación de importancia relativa realizada con respecto a la contaminación, agua y recursos marinos, biodiversidad y ecosistemas y economía circular no se han identificado ubicaciones de los emplazamientos en los que estas cuestiones sean un problema de importancia relativa para las propias operaciones de la empresa y las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor, así como no se han identificado actividades empresariales asociadas a incidencias, riesgos u oportunidades de importancia relativa relacionados con estas cuestiones.

NEIS E3 – AGUA Y RECURSOS MARINOS

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E3 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos

La determinación de las incidencias de importancia relativa relacionadas con el agua y los recursos marinos se ha llevado a cabo mediante análisis de juicio experto y mediante la consulta a los colectivos afectados.

Por otro lado, la determinación de los riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con el agua y los recursos marinos se ha llevado a cabo mediante la consulta a través de reuniones a directivos de Sanitas Holding.

En el apartado “E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación” se ofrece más detalle sobre el enfoque utilizado para la evaluación de importancia relativa, así como con respecto a las incidencias, riesgos y oportunidades.

Tal y como se describe en el citado apartado, se han examinado las ubicaciones de los emplazamientos y actividades empresariales concluyendo que no hay impactos significativos en los recursos hídricos, ya que el agua se extrae de la red de abastecimiento y no se realiza vertido de agua a cauces públicos. Por tanto, no se afecta de forma significativa a fuentes sensibles por la extracción y el vertido de agua.

En relación con los recursos marinos, no se identificaron incidencias, riesgos ni oportunidades debido a que por el sector de actividad y modelo de negocio de Sanitas Holding su capacidad de influir y de verse afectado con respecto a los recursos marinos se encuentra muy limitada.

Tomando en cuenta las conclusiones descritas en el citado apartado, se ha considerado que el agua y los recursos marinos no son una cuestión de importancia relativa.



CLASE 8.ª



0P4548880

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS E4 – BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E4 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos, las dependencias y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas

La determinación de las incidencias de importancia relativa relacionadas con la biodiversidad y los ecosistemas se ha llevado a cabo mediante análisis de juicio experto y mediante la consulta a los colectivos afectados.

Por otro lado, la determinación de los riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas se ha llevado a cabo mediante la consulta a través de reuniones a directivos de Sanitas Holding.

En el apartado "E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación" se ofrece más detalle sobre el enfoque utilizado para la evaluación de importancia relativa.

Las instalaciones de Sanitas Holding están ubicadas en entornos urbanos, por lo que no se consideran impactos significativos sobre la biodiversidad ni áreas naturales protegidas debido a la contaminación del aire, agua, suelo, ruido o luz. Además, no hay emplazamientos en zonas sensibles en cuanto a biodiversidad.

Por lo tanto, no se prevé que las actividades de la empresa afecten negativamente a la biodiversidad o los ecosistemas, ni que haya incidencias sobre los servicios ecosistémicos relevantes para las operaciones.

Con base en estos hallazgos, se ha concluido que la biodiversidad y los ecosistemas no son cuestiones de importancia relativa. Tampoco se considera necesario aplicar medidas de mitigación o realizar una evaluación de impacto ambiental (EIA) conforme a la Directiva 2011/92/UE, ni evaluar las actividades en terceros países.

NEIS E5 – ECONOMÍA CIRCULAR

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

E5 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular

La determinación de las incidencias de importancia relativa relacionadas con la economía circular se ha llevado a cabo mediante análisis de juicio experto y mediante la consulta a los colectivos afectados.

Por otro lado, la determinación de los riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con la economía circular se ha llevado a cabo mediante la consulta a través de reuniones a directivos de Sanitas Holding.

En el apartado "E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación" se ofrece más detalle sobre el enfoque utilizado para la evaluación de importancia relativa, así como la información relativa a las incidencias, riesgos (incluidos los riesgos físicos y de transición, así como los riesgos sistémicos) y oportunidades.

Tomando en cuenta las conclusiones descritas en el citado apartado, se ha considerado que la economía circular no es una cuestión de importancia relativa.



CLASE 8.ª
Sostenibilidad



OP4548881

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

3. INFORMACIÓN SOCIAL

NEIS S1 – PERSONAL PROPIO

Estrategia

S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Dentro del alcance de divulgación de información en relación con el personal propio en el presente estado de sostenibilidad se han considerado a los trabajadores asalariados. Acogiéndose a la disposición transitoria definida en el apéndice C de la NEIS 1 sobre la Lista de requisitos de información introducidos paulatinamente del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, no se ha considerado al personal no asalariado en la divulgación de información relativa al personal propio.

Los principales tipos de asalariados en el personal propio afectados por las incidencias de importancia relativa de las propias operaciones son los siguientes:

Sanitas Seguros

Los empleados asalariados de la sociedad realizan actividades relacionadas con el negocio asegurador y de soporte a dichas actividades. Los perfiles de soporte realizan principalmente funciones financieras, tecnológicas, de gestión de personas y las funciones de control propias de la actividad. El tipo de trabajo mayoritario es el trabajo de oficina propio del sector donde opera (sin operaciones de producción ni manejo de cargas) y sin necesidad de turnos de trabajo.

Una parte importante de los empleados de la unidad de negocio se encuentran distribuidos en diferentes puntos de España. Actualmente hay cuatro direcciones regionales (Madrid, Norte, Noreste y Sur), de las que dependen un total de 16 direcciones de zona. Se cuenta con un total de 37 oficinas propias desde las que se da servicio a todos sus clientes.

Los perfiles de empleados que existen en cada región dan servicio de Atención al Cliente, Comercial y Gestión Asistencial a su área de influencia.

Sanitas Hospitales

Los empleados asalariados de la sociedad se dedican principalmente a la prestación de servicios médicos hospitalarios, con un enfoque en la atención al paciente en hospitales y centros médicos. Además, hay perfiles de apoyo o asistencia que realizan funciones financieras, tecnológicas, de gestión de personas y de control, esenciales para el funcionamiento eficiente de la entidad. Estas actividades se llevan a cabo conforme a las jornadas laborales, categorías profesionales y distribuciones de funciones establecidas por los convenios vigentes en cada provincia donde opera la sociedad, garantizando el cumplimiento de las normativas locales y la calidad en la atención médica.

Sanitas Emisión

En consonancia con las políticas internas y en conjunción entre el convenio colectivo y el tipo de actividad que lleva a cabo, la plantilla de Sanitas Emisión la conforman diversos equipos que dan soporte al negocio de forma integral.

Su Centro de Relación con Clientes (CRC) presta atención 24/7 los 365 días del año, con asesores en diferentes canales: telefónicamente, por correo electrónico, redes sociales y chat.

El Servicio de Promoción y Prevención de la Salud (SPS) está compuesto por dos plataformas:

- Una presta servicio de urgencias 24 horas (S24H), donde se atienden de manera telefónica y por videoconsulta las urgencias que llegan al servicio. Dentro de esta plataforma se cuenta con perfiles tanto de asesoría telefónica, como sanitarios, enfermería, medicina y TES (técnico de emergencias sanitarias).
- La otra plataforma de SPS es Sanitas Responde, donde se cuenta con perfiles de distintas especialidades para



CLASE 8.ª



OP4548882

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

atender, de lunes a viernes, los programas de salud digitales que ofrece Sanitas Holding a los clientes: nutrición, psicología, enfermería, fisioterapia y entrenamiento personal.

La plataforma de Retención y Televenta atiende las solicitudes de baja de los clientes y realiza las funciones de venta cruzada, recobros y morosidad y teleconcertación como apoyo al canal comercial de Sanitas Seguros.

Además, cuenta con un departamento de planificación para respaldar la estructura de turnos y horarios en cada plataforma, de manera que estas puedan dar cobertura a la demanda de llamadas y servicios en cada una de las plataformas.

[Incidencias positivas de importancia relativa]

El compromiso de Sanitas Holding por generar incidencias positivas de importancia relativa sobre su personal propio se materializa a través de las siguientes actividades:

Igualdad

Las sociedades que conforman el Grupo están comprometidas con la igualdad tal y como se recoge en la Política de Personas de sus distintas sociedades, así como en el Código de Conducta. Basándose en esas directrices Sanitas Holding mantiene el compromiso de tratar a todos sus empleados de manera justa sin tener en cuenta características personales como edad, origen o nacionalidad, discapacidad, etnia, sexo o identidad de género, estado civil, pertenencia a un órgano de representación, embarazo, maternidad o paternidad, responsabilidades a su cargo, opiniones políticas, raza, creencias religiosas u orientación sexual.

Por otro lado, la remuneración de una gran parte de los empleados se rige por lo establecido en los convenios colectivos de cada sociedad, los cuales se encargan de la negociación de salarios justos. En este sentido, Sanitas Holding ha garantizado en 2024 y prevé garantizar cada año que todos sus empleados perciban un salario adecuado de acuerdo con los índices de referencia aplicables.

La igualdad salarial entre hombres y mujeres forma parte de dichos convenios y, además, existen planes de igualdad, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, que incluyen el análisis y diagnóstico de la situación y medidas y acciones a poner en marcha para promover la igualdad efectiva de hombres y mujeres. También incluyen la definición de acoso, los protocolos a poner en marcha para su prevención y el procedimiento de denuncia que asegure que las potenciales personas afectadas puedan hacerlo sin temor a represalias. Estos procedimientos garantizan que las denuncias sean investigadas con confidencialidad y cumpliendo el principio de presunción de inocencia.

En relación con los convenios, las distintas sociedades del Grupo se encuentran adheridas a ellos, permitiendo regular el horario laboral, que se respeta rigurosamente. En referencia a la desconexión laboral, se reconoce el derecho de los empleados a la intimidad y el derecho a no responder a correos electrónicos o mensajes profesionales fuera del horario laboral.

En esta línea, cabe destacar que en 2024 no se ha producido ninguna resolución judicial, de la inspección de trabajo o de cualquier autoridad laboral, en relación con el ejercicio o por vulneración de derechos colectivos o sindicales.

Seguridad y salud

La seguridad y salud de las distintas sociedades del Grupo se gestiona a través de sus servicios de prevención propios, en la sociedad de Sanitas Hospitales, o a través de un sistema de gestión mancomunado que presta servicio a las siguientes empresas: Sanitas Holding, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

Este Servicio de Prevención Mancomunado, constituido a fecha de 1 de enero de 2023, asume las cuatro especialidades: ergonomía y psicología, seguridad, higiene y vigilancia de la salud. Para ello cuenta con los siguientes recursos: dos técnicos superiores (con las tres especialidades), un técnico y una unidad básica de salud (un médico del trabajo, una enfermera del trabajo y una enfermera con la titulación básica en Prevención de Riesgos Laborales). El Servicio de



CLASE 8.ª



OP4548883

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Prevención Mancomunado (SPM) realizó la auditoria reglamentaria, obligatoria en su primer año de creación, durante octubre de 2023. El resultado fue satisfactorio y se ha conseguido el certificado de empresa auditada para cada una de las empresas que están bajo el paraguas del SPM. La siguiente auditoria obligatoria será en 2027.

Además, los sistemas de gestión de la seguridad y salud de las compañías que forman el Grupo se someten periódicamente a auditorías externas e independientes.

Adicionalmente, asociada a sus Políticas de Seguridad y Salud, se han desarrollado estándares que definen los criterios y procedimientos en determinados temas, siempre con una mayor protección que la establecida por el marco legal. A continuación, se detallan los índices más relevantes relacionados con la seguridad y salud:

- 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
- EHSS08: Fumar en el trabajo
- EHSS09: Seguridad y salud psicosocial

Beneficios sociales

Los empleados del Grupo, como parte de su contrato, tienen una serie de beneficios adicionales a su compensación, con ligeras diferencias según las distintas sociedades. Los principales beneficios son: póliza de seguro médico, compensación en el caso de incapacidad temporal (IT), según se establece en el convenio colectivo de aplicación de cada provincia, ayuda en comida donde sea aplicable y póliza de decesos.

Por otro lado, los empleados pueden optar por participar en el sistema de retribución flexible del Grupo, conocido como Retriflex, que les permite incluir ciertos gastos personales como parte de su compensación, lo que les brinda ventajas fiscales. Por ejemplo:

- Tarjeta de transporte: esta tarjeta les permite pagar los gastos de transporte público colectivo para desplazarse al centro de trabajo (disponible para los empleados de Sanitas Holding, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión).
- Cheques guardería: son cheques virtuales destinados al pago de la guardería de hijos menores de 3 años.
- Formación: el Grupo puede anticipar el pago total del curso de formación seleccionado por el empleado, descontando dicho importe de su salario en un plazo máximo de 12 meses. Esto permite al empleado beneficiarse de una exención fiscal y de un pago aplazado.

En materia de conciliación laboral, más allá de las medidas reconocidas por ley para todos los trabajadores destinadas a asegurar el derecho a conciliar vida laboral y personal, el Grupo cuenta con numerosas medidas recogidas en los planes de igualdad de las distintas sociedades, a través de políticas internas y acuerdos.



CLASE 8.^a
SANTITAS



OP4548884

Anexo I

SANTITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Entre ellas destacan las siguientes medidas:

Sanitas Seguros

- Disfrute alternativo de uno de estos dos días como libre (24 o 31 de diciembre), que se suma al cómputo anual de vacaciones retribuidas. Quienes trabajan el 24 o el 31 de diciembre disfrutan de una jornada reducida, hasta las 13:00 horas.
- Política de teletrabajo que facilita, cuando el puesto lo permita, trabajar un número de días a la semana desde casa.
- Servicios de apoyo para facilitar tareas personales (lavado de coches, servicio de fisioterapia, gimnasios tanto en sede como en el centro de la atención al cliente, portal de descuentos, etc.).
- Sistema Retriflex, que permite incrementar el beneficio de ayuda de comida con ventajas fiscales.
- Horario adaptado hasta el tercer año de vida de los hijos.
- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 24 de gestación:
 - o Reserva de aparcamiento en sede central.
 - o Teletrabajo.
 - o Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00 horas).
 - o Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
 - o Facilidades para movilidad geográfica en situaciones personales o familiares graves.
 - o Ampliación del período de disfrute del permiso de lactancia hasta 10 meses.

Sanitas Hospitales

- Acumulación de lactancia, en los términos acordados en la negociación colectiva, es decir, 16 días naturales a continuación de la baja maternal, salvo casos excepcionales por tipo de jornada y en determinadas provincias donde los convenios colectivos de aplicación no regulan específicamente la acumulación de lactancia.
- Las personas trabajadoras tendrán la opción de ejercer el permiso por lactancia reduciendo su jornada en una hora diaria, al final o al principio de la jornada para el cuidado del lactante hasta que este cumpla 9 meses.
- Política de teletrabajo que permite a un número determinado de trabajadores, si el puesto lo permite, trabajar días a la semana desde casa.
- Políticas de apoyo de la entidad para facilitar tareas personales (servicio de fisioterapia, portal de descuentos, etc.).
- Aparcamiento, posibilidad del personal de utilizar el aparcamiento en las instalaciones de los centros de trabajo donde así esté establecido y según los precios que se determinen. En los centros que no disponen de instalaciones propias se valorarán acuerdos o convenios con *parkings* privados cercanos.
- Sistema Retriflex, que permite pagar la guardería con ventajas fiscales.

Sanitas Emisión

- Disfrute alternativo de uno de estos dos días libres (24 o 31 de diciembre), que se suma al cómputo anual de vacaciones retribuidas. Para quienes trabajan el 24 o 31 de diciembre, la jornada finaliza a las 13:00 horas.
- Política de teletrabajo, que se aplica a todos los trabajadores, que engloba dos regímenes de distribución, del 50% y el 60% de la jornada ordinaria mensual, en función de la plataforma.



CLASE 8.ª



OP4548885

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Políticas de apoyo de Sanitas Emisión para facilitar tareas personales (servicio de fisioterapia, gimnasio en sede, portal de descuentos, etc.).
- Sistema Retriflex, que permite ampliar la ayuda de comida y la inclusión de familiares en la póliza de salud con ventajas fiscales.
- Flexibilidad horaria en el primer día de inicio de curso escolar (guardería y educación infantil).
- Días de asuntos propios: 3 días más fuera de convenio.
- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 20 de gestación:
 - o Reserva de aparcamiento en la sede central.
 - o Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00 horas).
 - o Teletrabajo a demanda.
 - o Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
- Ampliación de la lactancia hasta 10 meses o permiso retribuido de 17 días naturales.
- Excedencias estivales de un mes de duración de aplicación entre el 1 de julio y el 31 de agosto.
- Hasta 35 horas retribuidas al año para asistir a consultas médicas.
- Permiso de asistencia a exámenes.
- Política de cambio de turnos entre compañeros.
- Flexibilidad de teletrabajo en festivos especiales, facilitando la opción de teletrabajo los días: 24, 25 y 31 de diciembre y 1, 5 y 6 de enero.
- Flexibilidad en el desempeño del teletrabajo durante los meses de julio y agosto.
- Excedencias con reserva de puesto.

Salud y bienestar

El cuidado de la salud de las personas es un pilar clave de la estrategia. Esto se materializa en el programa propio de salud que se ha renovado en 2024 y que ha pasado a llamarse Viva.

El programa Viva cubre todos los aspectos clave del bienestar a través de cinco pilares: físico, emocional, social, medioambiental y financiero. Ofrece iniciativas, proyectos y acciones para mejorar hábitos y conocimientos, tanto en el cuidado personal como en el familiar y en la sostenibilidad del planeta. Pone a disposición del empleado programas de asistencia psicológica, clases virtuales, descuentos en gimnasios y aplicaciones de salud, así como formación y participación en sostenibilidad, entre otros.

En el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones" se ofrece más detalle sobre los cambios que se han implementado en 2024 en el programa Viva.

Diversidad e inclusión

El Grupo ha participado en la Feria de Empleo de Discapacidad de la Comunidad de Madrid y ha colaborado con tres asociaciones (Fundación ONCE, Fundación Adecco), las cuales facilitan la inserción laboral de este colectivo.



CLASE 8.ª



OP4548886

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además, se mantiene el contrato anual con el portal de empleo de personas con discapacidad, DisJob, a través del cual se publican ofertas de trabajo y se asegura de que las candidaturas recibidas cuenten con un certificado de discapacidad igual o superior al 33%. En aquellas sociedades donde no es posible la contratación directa, se acude a la autorización gubernamental para la utilización de medidas excepcionales que permite subcontratar con centros especiales de empleo la prestación de servicios o suministros, de acuerdo con las previsiones legales al respecto.

Finalmente, Sanitas Hospitales colabora con la Fundación Oxiria para fomentar la incorporación de personas con discapacidad en sus hospitales.

Formación

Uno de los pilares fundamentales en Sanitas Holding es el desarrollo y la formación de sus empleados. Por ello, fomenta el desarrollo profesional de su personal a través de diversos programas específicos. En 2024 se han realizado diversas acciones de formación que detalladas a continuación y se prevé mantener de cara a 2025 y los siguientes años.

Así, por ejemplo, se dispone de un plan de competencias accesible a todos los empleados en el que se trabajan habilidades transversales para el día a día en distintos formatos: píldoras *online*, sesiones en directo y charlas. En este plan se incluye el programa The Human Factor, dirigido a los compañeros de primera línea, sobre la gestión de conflictos y emociones, así como acceso al espacio Mundo Sanitas y píldoras formativas relativas al estilo y tono de voz. Además, este año ha continuado con su plan de inglés Apollo, mediante una nueva edición con una oferta renovada con foco en los estilos de aprendizaje, más digital y accesible para todos los empleados.

A nivel específico en cada sociedad destacan los siguientes aspectos:

Sanitas Seguros

Este año se ha dado continuidad al itinerario de la Academia de Negociación para el colectivo asistencial a través de acciones prácticas y apoyándose en la metodología del caso, que crea situaciones personalizadas de negociación para la práctica y posterior análisis.

Además, se ha continuado impulsando el programa Modern Selling iniciado en 2016, el cual persigue gestionar el cambio en la manera en que la fuerza comercial utiliza los canales digitales, aportando así valor al cliente que ha modificado la manera en la que accede a los productos y servicios. Se trata de un cambio a largo plazo de muchas de las rutinas comerciales de la entidad, y no es, por lo tanto, una mera evolución de herramientas de ventas. Este año se ha puesto el foco en las posibilidades que los programas de retribución flexible ofrecen, mejorando el conocimiento de la fiscalidad que afecta a este servicio.

Por otro lado, se ha desarrollado la IV Edición del Programa Sanitas Insurtech con la colaboración de una de las escuelas de negocio más prestigiosas en el campo de las competencias digitales, ISDI Digital Business School. Se busca ofrecer a los empleados de Sanitas Seguros la oportunidad de desarrollarse y estar a la última en los avances digitales que se están realizando en el sector asegurador. El programa tiene una duración de cuatro meses, con sesiones presenciales en las distintas sedes que el ISDI tiene en Madrid, Barcelona y Málaga, donde los participantes pueden vivir distintas experiencias tecnológicas.

Además, ha tenido lugar el VII Blue Meeting & Learning Point para los equipos de atención al cliente de oficinas a nivel nacional. En este encuentro presencial se promueve el conocimiento de todos los miembros del equipo, que por pertenecer a diferentes regionales no suelen coincidir. A lo largo de varios días viven experiencias de aprendizaje que les ayudan a mejorar personal y profesionalmente. Este año se han impulsado áreas como el autoconocimiento y las relaciones interpersonales.

Para favorecer el desarrollo del liderazgo se ha continuado con el programa Sherpa, cuyo objetivo es mejorar la curva de aprendizaje en gestión de equipos de aquellos *managers* recién nombrados y con poca o nula experiencia en esta competencia tan crítica. Para conseguirlo se ha apoyado en una plataforma de *coaching online* que facilita el seguimiento



CLASE 8.ª



OP4548887

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de los nuevos líderes a lo largo de los primeros meses en la nueva posición. Además, se ha ampliado esta metodología de desarrollo a *managers* específicos que querían profundizar en sus capacidades de gestión de equipos.

Sanitas Hospitales

El personal de Sanitas Hospitales participa en formaciones acordes a su puesto para garantizar que se adquieren conocimientos que permitan el desarrollo de habilidades específicas y transversales. Se priorizan aquellas acciones acreditadas, para garantizar la calidad de la oferta formativa, siguiendo la línea iniciada en 2023.

En *hard skills*, se realizan formaciones específicas para cada uno de los perfiles a través de cursos acreditados por centros universitarios. Se ofrece contenido formativo específico con expertos universitarios para el personal de enfermería y se ha continuado con la oferta de realización de másteres universitarios.

Se realizan formaciones en materia de derechos y deberes de profesionales y pacientes y también se llevan a cabo formaciones internas para acercar a los profesionales conocimientos no solo técnicos sino de procesos internos.

Los equipos médicos participan en congresos y cursos específicos de su servicio para poder estar al tanto de las actualizaciones y novedades en cada especialidad.

Para el personal de recepción y atención al paciente, también tienen lugar cursos acreditados acordes a su puesto.

En cuanto al personal no asistencial, se desarrollan formaciones para la parte administrativa y cursos específicos para el personal de mantenimiento e instalaciones.

Se facilitan conocimientos en materia de gestión de equipos a los actuales responsables a través de formaciones en materia de relaciones laborales y de gestión de equipos con perspectiva de género.

En *soft skills*, todos los empleados tienen a su disposición la plataforma *online* de aprendizaje Good Habitz. Se realizan formaciones en habilidades como la comunicación y escucha activa y se ofrece el Programa Avanzado en Inteligencia Emocional. También se refuerza la cohesión, el trabajo en equipo y la asertividad a través de jornadas de *teamwork*.

Para favorecer el desarrollo profesional, los empleados cuentan con el programa Talent Academy y se llevan a cabo el Programa de Alta Dirección de Entidades Sanitarias, el Máster Oficial en Dirección y Gestión Sanitaria y el Máster en Dirección de Unidades de Enfermería. También se presta apoyo económico para la realización de estudios universitarios como el Grado de Enfermería o formación profesional.

Para 2025, con respecto a las iniciativas de formación y desarrollo profesional de los empleados citadas anteriormente, se prevé mantener esta línea de acción para atender las necesidades estratégicas de la Entidad.

[Incidencias negativas de importancia relativa]

Con respecto a incidencias negativas, se ha procedido a identificar los principales tipos de personas que, por sus características específicas, por trabajar en un contexto determinado o por realizar una actividad particular, pueden correr el riesgo de su sufrir daños o verse negativamente afectadas por este tipo de incidencias. Como resultado se puede concluir que no se han identificado incidencias de importancia relativa que puedan afectarles. En este sentido, se evaluó si el personal podría verse negativamente afectado debido a la discriminación por razones de género, etnia o cualquier otra característica, constatándose que no se producen incidencias negativas de importancia relativa en este sentido.

Asimismo, tras los análisis y comprobaciones realizados con respecto a las operaciones de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión en España, y teniendo en cuenta la conformidad de Sanitas Holding con la legislación vigente, no se identifican operaciones en el Grupo con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso o trabajo obligatorio,



CLASE 8.ª



OP4548888

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

así como con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

Por otro lado, en materia de incidencias negativas que puedan afectar tanto al personal propio, trabajadores de los proveedores como a consumidores y usuarios finales, solo se ha detectado una incidencia negativa de importancia relativa que podría afectar a estas partes interesadas. Esta se corresponde con una incidencia generalizada relacionada con una posible vulneración de datos personales. En el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques" se describen las actuaciones relacionadas con esta incidencia.

[Riesgos y oportunidades de importancia relativa]

No se han identificado riesgos y oportunidades de importancia relativa para Sanitas Holding derivados de sus incidencias específicamente sobre el personal propio.

Sin embargo, sí se han identificado riesgos y oportunidades de importancia relativa comunes para personal propio, trabajadores de los proveedores y consumidores y usuarios finales. Estos son:

- Riesgo: la pérdida de datos materiales de clientes o empleados (incluidos trabajadores de los proveedores) por potenciales fugas de información podría implicar riesgos reputacionales o incluso posibles sanciones económicas.
- Riesgo: la pérdida de datos materiales de clientes o empleados (incluidos trabajadores de los proveedores) por potenciales accesos no autorizados, usos indebidos, modificación o denegación de una red informática y sus recursos accesibles podría implicar riesgos reputacionales o incluso posibles sanciones económicas.
- Oportunidad: la optimización del gobierno, calidad y trazabilidad de los datos, así como el aumento de las medidas de seguridad, privacidad y protección de datos, permite evitar riesgos asociados a la vulneración de datos que conlleven un impacto reputacional y posibles sanciones asociadas.

Estos riesgos podrían afectar a cualquiera de las partes interesadas (personal propio, trabajadores de los proveedores y consumidores y usuarios finales), sin diferenciar a unos sobre otros.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio

Las políticas descritas a continuación se revisan junto con el resto de las políticas corporativas, de forma periódica a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo. Además, estas políticas se aplican a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding.

Políticas asociadas al personal propio, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales

Código de Conducta

Tal y como se describe en el apartado "G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial", Sanitas Holding tiene redactado un Código de Conducta que aplica a todos los empleados de las empresas que forman parte del Grupo y que también sirve de pauta de comportamiento para los proveedores externos.



CLASE 8.ª



OP4548889

Anexo I

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Política de Speak Up

La Política de *Speak Up* de Sanitas Holding aplica a todos los empleados y establece un canal de comunicación para que cualquier persona vinculada al Grupo pueda reportar de manera segura, confidencial y anónima, si así lo prefiere, cualquier irregularidad, mala conducta o riesgo de daño que pueda afectar a clientes, empleados, al Grupo, al público o al medioambiente. Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1-2-4 IP2.

Su objetivo es garantizar que las comunicaciones sean escuchadas, investigadas y gestionadas adecuadamente, protegiendo a los informantes contra represalias.

Los empleados pueden acceder a esta política a través de la intranet, donde se encuentra publicada, y, además, en los procesos de contratación que se requiera, se puede compartir con terceros.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, y la Dirección de Gobierno Corporativo, Privacidad y Asesoría Jurídica, quienes aseguran la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.

Política de Privacidad

La Política de Privacidad del Grupo tiene como objetivo principal garantizar la protección y el uso responsable de los datos personales de todos los clientes, empleados y proveedores. Esto incluye asegurar que la información se maneje de manera segura y cumpliendo con la legalidad vigente.

Objetivos generales:

- **Protección de los datos personales:** se establece un compromiso firme para proteger los datos personales, con especial foco en los datos de salud y otros datos sensibles, garantizando su uso ético, transparente y bajo control de los usuarios.
- **Fomento de la confianza:** al ofrecer opciones sobre cómo se usan los datos y ser transparentes en su tratamiento, se busca fortalecer la confianza de clientes y empleados, lo que favorece el intercambio de datos y la mejora en los resultados.
- **Responsabilidad compartida:** todos los empleados tienen la responsabilidad de tratar los datos personales de forma segura y evitar incidentes que comprometan la confianza de los interesados.

Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1-2-4 IP1; S1-2-4 IP1; S1-2-4 IN1; S1-2-4 R1; S1-2-4 R2; S1-2-4 O1.

La Política de Privacidad garantiza la aplicación sistemática del derecho fundamental a la protección de datos, consagrado en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Estos principios establecen el marco de responsabilidad empresarial para respetar los derechos humanos, incluyendo los derechos de privacidad y protección de datos.

La Política de Privacidad establece que el tratamiento de los datos personales realizado con distintas finalidades siempre se lleve a cabo teniendo una base jurídica que le faculta al Grupo a hacer ese tratamiento. De conformidad con el Tratado de Lisboa y la Ley Orgánica 1/2008, de 30 de julio, por la que se autoriza la ratificación por España del Tratado de Lisboa, la Política de Privacidad establece que el tratamiento de los datos personales se realice con base en el consentimiento otorgado, así como que la parte interesada que haya proporcionado sus datos tendrá derecho a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, sin que dicha retirada del consentimiento afecte a la licitud del tratamiento anterior a la retirada de este.



CLASE 8.^a



OP4548890

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Esta política se encuentra accesible para todas las partes interesadas en la página web corporativa de Sanitas Holding. Este acceso asegura que tanto los clientes como los empleados, así como otros grupos de interés, estén informados sobre cómo se manejan y protegen sus datos personales, promoviendo así la transparencia y la confianza en la gestión de la privacidad. Además, facilita la participación de las partes interesadas en la aplicación de la política, al permitirles conocer sus derechos y obligaciones en relación con la privacidad de los datos.

El seguimiento del cumplimiento de la eficacia de la Política de Privacidad está a cargo del Comité de Riesgos. Este comité supervisa la efectividad de la estrategia de privacidad y el manejo de riesgos, así como las actualizaciones necesarias para garantizar el cumplimiento normativo. Además, se hace un monitoreo continuo a través de una estructura de gobernanza establecida y procesos internos que aseguran la gestión de incidentes y la capacitación del personal.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo del delegado de Protección de Datos, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo. La alta dirección se compromete adecuadamente con la gestión del riesgo de privacidad y establece la pauta para garantizar que todos los niveles del Grupo cumplan con los principios y requerimientos establecidos en la política. La alta dirección desempeña un papel crucial al asignar recursos adecuados, definir responsabilidades y garantizar que se implementen procesos y controles efectivos en relación con la protección de datos personales.

Política de Seguridad de la Información

La Política de Seguridad de la Información establece los requisitos para la gestión de la Seguridad de la Información, incluyendo la información personal de los clientes (y sus familias), los proveedores, socios comerciales, personal del Grupo y otra información comercial y de negocios, garantizando así la aplicación sistemática del derecho fundamental a la protección de datos. Esta política se encuentra publicada en la intranet a disposición de todos los empleados. Además, existe una difusión formal tras su revisión periódica que incluye a todos los interesados a nivel interno.

Los objetivos principales de la política persiguen preservar la confidencialidad de la información personal y del negocio, así como su protección para garantizar la disponibilidad de los servicios críticos prestados a los clientes.

Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1-2-4 IP1; S1-2-4 IP1; S1-2-4 R1; S1-2-4 R2; S1-2-4 O1.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Seguridad de la Información, quien aseguran la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.

Política de Gestión de la Tecnología

El objetivo de esta política es definir claramente los requisitos para la gestión de la tecnología (esto abarca todos los sistemas tecnológicos y no solo los sistemas mantenidos y gestionados por las funciones tecnológicas). Esta política se encuentra publicada en la intranet a disposición de todos los empleados. Además, existe una difusión formal tras su revisión periódica que incluye a todos los interesados a nivel interno.

Sus objetivos son asegurar una gestión óptima de la tecnología, de forma que el servicio prestado a los clientes sea óptimo.

Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1-2-4 IP1; S1-2-4 IP1; S1-2-4 IN1; S1-2-4 R1; S1-2-4 R2; S1-2-4 O1.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Seguridad de la Información, quienes aseguran la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.



CLASE 8.ª



OP4548891

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Políticas asociadas al personal propio

Las políticas relativas al personal propio están a disposición de los empleados en la intranet del Grupo y se comunican de forma proactiva a través de campañas de comunicación interna, lideradas por el equipo de Personas de cada sociedad.

Además de estas políticas, las sociedades que forman parte del Grupo cuentan con un conjunto de normativas que abordan riesgos en viajes, regalos y hospitalidades, comunicación interna y desconexión digital, así como con un conjunto de procesos que abordan el diseño organizativo, la selección, la formación, la gestión de objetivos y desempeño, la compensación y beneficios, la prevención de riesgos laborales, las relaciones laborales, la aptitud y honorabilidad, los conflictos de interés y el proyecto Viva, que complementan a las políticas mencionadas a continuación.

Política de Personas

Esta política establece los requerimientos a alto nivel que se aplican en todo el Grupo para mitigar los principales riesgos de no gestionar a la plantilla, en línea con el Marco de Gestión de Riesgos de Personas, con el fin de:

- Proteger a la plantilla de un trato adverso como resultado de las prácticas laborales
- Planificar y cumplir eficazmente con los requerimientos de plantilla
- Mantener una plantilla capacitada y competente
- Mantener una cultura interna positiva

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1 IP1; S1 IP2; S1 IP3; S1 IP4; S1 IP5; S1 IP6; S1 IP7; S1 IP8; S1 IP9; S1 IP10; G1 IP2; S1-2-4 IN1.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo del director de Compensación, Beneficios y Operaciones, que asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.

Política de Bienestar, Seguridad y Salud

Proteger el bienestar, la seguridad y salud de las personas trabajadoras, así como de los clientes, pacientes, residentes y visitantes y otras personas afectadas por la actividad, es fundamental para el objetivo de ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices y de crear un mundo mejor.

Esta política aborda la prevención de los accidentes de trabajo, recogiendo que las medidas a adoptar en situaciones de emergencia, incluyendo la actuación en caso de accidente, deben ser conocidas, comunicadas y de fácil acceso para todas las personas trabajadoras.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1 IP8; S1 IP10.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la directora de Salud y Bienestar del empleado, que asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.

Política de Remuneración

La Política de Remuneración, de conformidad con la Política de Personas, detalla la estrategia general del Grupo en cuanto a remuneración.

Los principios definidos en esta política están previstos para gestionar aquellas áreas de riesgo señaladas en la Política de Personas en cuanto a temas de remuneración. Asimismo, la Política de Remuneración establece cómo se debe cumplir con los requisitos y principios de la Política de Personas sobre estos aspectos, además de ofrecer algunas orientaciones sobre cómo cumplir con la política.



CLASE 8.ª

COMUNICACIÓN



0P4548892

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1 IP5, G1 IP2.

La Política de Remuneración aplica a todos los empleados de Sanitas Holding y a todas sus filiales, así como a aquellas personas cuya remuneración está regulada como consecuencia de sus actividades para la entidad aseguradora.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo del director de Compensación, Beneficios y Operaciones, que asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo.

Respeto de los derechos humanos

La gran responsabilidad que conlleva el propósito del Grupo hace que sus valores y principios éticos sean clave en las decisiones tomadas y en las acciones llevadas a cabo durante la realización del trabajo.

El Código de Conducta muestra el compromiso en materia de políticas de derechos humanos y aporta información, recursos y herramientas para poder tomar las decisiones correctas, resolver problemas que puedan surgir en el día a día y actuar de forma íntegra.

Tal y como se recoge en este código, respecto a la privacidad y confidencialidad de la información existe el compromiso de proteger la información que se les confía y a tratarla de acuerdo con la normativa de protección de datos personales. Asimismo, hay un compromiso a que la información confidencial solamente se comparta con aquellos empleados que lo requieran por la necesidad del desarrollo de su actividad, y a asegurarse de que no sea divulgada a terceros.

El Grupo está comprometido con el respeto a los derechos humanos y es sensible con los derechos fundamentales y libertades públicas de los empleados, especialmente en cuanto al ejercicio de sus derechos laborales y sociales.

En el contexto de la protección de la privacidad y el manejo de datos personales de los consumidores y usuarios finales, se describen los compromisos del Grupo en materia de derechos humanos relacionados con la Política de Privacidad:

1. **Derecho a la privacidad:** el Grupo se compromete a proteger el derecho de los consumidores y usuarios finales a la privacidad de sus datos personales, asegurando que se recopilen, procesen y almacenen de manera segura y con un propósito legítimo.
2. **Consentimiento informado:** el Grupo garantiza que los consumidores tengan la opción de dar su consentimiento de manera clara y explícita antes de que sus datos personales sean utilizados. Se proporciona información accesible sobre cómo se utilizarán sus datos, permitiendo a los usuarios ejercer su derecho a decidir.
3. **Transparencia en el manejo de datos:** el Grupo se compromete a ser transparente sobre cómo recopila, utiliza y comparte la información personal de los consumidores. Esto incluye proporcionar detalles sobre las bases legales para el tratamiento de datos y los derechos que tienen los usuarios sobre su información.
4. **Seguridad de los datos:** el Grupo implementa medidas adecuadas de seguridad para proteger los datos personales de los consumidores contra el acceso no autorizado, la divulgación y la pérdida. Esto es fundamental para salvaguardar la integridad y la confidencialidad de la información.
5. **Derechos de los interesados:** el Grupo se compromete a respetar y facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores relacionados con sus datos personales, incluidos los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento de sus datos.
6. **Responsabilidad y rendición de cuentas:** el Grupo establece mecanismos de supervisión para asegurar el cumplimiento de estos compromisos en materia de derechos humanos, promoviendo una cultura de responsabilidad y ética en el manejo de datos personales.

Al integrar estos principios en la protección de los datos personales y el respeto de la vida privada, derecho fundamental reconocido en el artículo 18.4 de la CE, el Grupo protege los derechos humanos garantizando la protección y el tratamiento ético de los datos personales de los empleados, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales.



CLASE 8.^a

ESPANIA



OP4548893

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Igualdad de trato y oportunidades en el lugar de trabajo

La igualdad y la diversidad son también parte esencial del propósito del Grupo, como refleja su Código de Conducta y al que se adhieren todos los empleados. Este Código está destinado, entre otros objetivos, a eliminar la discriminación, en particular el acoso, al fomento de la igualdad de oportunidades y otras formas de promoción de la diversidad y la inclusión. Además, en materia de discriminación, el procedimiento de Relaciones Laborales menciona expresamente el compromiso contra la discriminación por cualquier motivo, incluyendo expresamente la discriminación de origen racial y étnico, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, edad, religión, opinión, política, ascendencia nacional y origen social y otras formas de discriminación.

Por otro lado, en relación con la igualdad e inclusión en el lugar de trabajo, sin considerarse un compromiso político, el Grupo cumple con la Ley General de Personas con Discapacidad, que incluye el compromiso de que al menos el 2% de la plantilla sean personas con discapacidad.

Sanitas Holding cumple con la legislación nacional sobre discriminación y existe una cultura comprometida con la promoción de la diversidad y la inclusión con el convencimiento de que dicha diversidad e inclusión enriquecen la cultura.

Los procedimientos de aplicación varían en cada caso y para cada situación relacionada con la discriminación, la diversidad y la inclusión, siendo los principales los siguientes mecanismos:

- Los procesos de selección de las sociedades que forman parte del Grupo siguen un procedimiento estandarizado. Este incluye la definición de un perfil de la vacante basado en funciones y responsabilidades del puesto de trabajo y no en características personales que puedan dar lugar a sesgos conscientes o inconscientes que resulten en discriminación o falta de inclusión o diversidad.
- Las acciones en materia de diversidad e inclusión se articulan con un plan de acción que recoge las diferentes iniciativas que se van a llevar a cabo en las sociedades que forman parte del Grupo. Dicho plan de acción se comunica a la Dirección y se hace un seguimiento de su evolución a lo largo del año. Durante 2024, las iniciativas se han centrado en actividades de formación para concienciar sobre la importancia de la diversidad y la inclusión a diferentes colectivos del Grupo.
- Todos los empleados están obligados a realizar una formación obligatoria de carácter anual que incluye la información necesaria sobre el Código de Conducta, incluida la prevención del acoso y la discriminación, con el fin de que contribuyan a su cumplimiento.
- La implementación del Plan de Igualdad incluye establecer un plan de acción con acciones específicas que se deben llevar a cabo en el período de vigencia del plan. Durante este, el comité del Plan de Igualdad realiza sesiones periódicas de seguimiento de dichas acciones para garantizar que se llevan a cabo y se cumplen con las disposiciones establecidas en el plan.
- Todo empleado tiene derecho a estar protegido frente a actos que atenten contra su dignidad, tal y como actos de discriminación, acoso, hostigamiento y violencia laboral. Para ello, los empleados tienen a su disposición medidas de protección reflejadas en el canal *Speak Up* y en los distintos mecanismos de comunicación con el empleado que les permiten ejercer su derecho a protegerse frente a los casos mencionados.
- Asimismo, está prohibido todo tipo de conducta o acto que implique o represente acoso u hostigamiento, comportamientos basados en el sexo que afecten la dignidad del empleado, violencia laboral, discriminación, así como comportamientos verbales y no verbales de naturaleza sexual. El incumplimiento de estos principios, independientemente de cualquier posible investigación y sus repercusiones por parte de las autoridades competentes, dará lugar a medidas disciplinarias que determine el Grupo. Estas podrán ir desde una amonestación verbal, llamada de atención, ajuste del horario o reubicación del puesto de trabajo hasta la suspensión del empleo e incluso la rescisión del contrato laboral.



CLASE 8.ª

INTENSIFICACIÓN



0P4548894

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Gestión de incidencias y colaboración con el personal propio en materia de derechos humanos

Para prevenir incidencias negativas relativas a los derechos humanos, los procedimientos internos del Grupo declaran expresamente su intención de tomar las medidas y acciones necesarias para evitar la trata de seres humanos, el trabajo forzoso, el trabajo obligatorio y el trabajo infantil, de tal forma que las políticas relativas al personal propio descritas anteriormente abordan estos aspectos de forma implícita y no explícita.

Por otro lado, el Código de Conducta prohíbe cualquier conducta que pueda infringir la legislación, así como cualquier discriminación, incluidas las incidencias negativas relativas a los derechos humanos.

En cuanto a la reparación de las incidencias negativas relativas a los derechos humanos, el Código de Conducta del Grupo recoge los comportamientos que los empleados deben observar. Así, promueve el respeto a la dignidad y libertad personal, mientras prohíbe cualquier conducta que pueda conculcar la legislación y proscribire cualquier discriminación.

Además, el Código establece los principios éticos, valores y comportamientos esperados que guían la colaboración y actividades con todos los grupos de interés, incluyendo el personal, los trabajadores de la cadena de valor y los consumidores finales.

Los mecanismos de colaboración con el personal propio en materia de derechos humanos son: formación y sensibilización, canal *Speak Up* y protección de la información personal.

Formación y sensibilización

Las acciones de formación y sensibilización a empleados se realizan a través de los canales de comunicación interna. Están especialmente centradas en las indicaciones recogidas en el Código de Conducta, sus implicaciones y cómo aplicarlo en el día a día. Todas estas acciones están explicadas en detalle en el apartado "G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

Canal Speak Up

Sanitas Holding cuenta con el canal *Speak Up*, o también llamado canal del informante, que garantiza la confidencialidad y la posibilidad de mantener el anonimato de cualquier comunicación y prohíbe cualquier represalia contra los informantes de buena fe. El Grupo valora las aportaciones de quienes identifican posibles incumplimientos del Código de Conducta, garantizando la confidencialidad de la información, la cual es conocida solo por un reducido número de personas involucradas en la gestión del canal. Asimismo, está prohibida cualquier represalia contra quienes reporten honestamente, y se protege a la persona reportada bajo el principio de presunción de inocencia.

En los casos en que se determine la existencia de una infracción, el *Speak Up Officer*, como responsable último de todo el proceso, en conjunto con el equipo responsable de gestionar *Speak Up*, actúa de manera adecuada y consensúa las medidas correctivas que correspondan para cesar la situación de manera inmediata y reparar el posible daño ocasionado. Por otra parte, en los casos de incidencias negativas significativas, el *Speak Up Officer* y el equipo responsable de gestionar el *Speak Up* involucran al Comité de Conducta para consensuar las medidas correctivas que correspondan para cesar la situación y reparar el posible daño.

Además, periódicamente se reportan al Comité de Conducta las comunicaciones y las medidas correctivas tomadas.

Para más información sobre las fases y la frecuencia de la colaboración a través del canal *Speak Up* se puede consultar el apartado "S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias".



CLASE 8.ª

INTERNET



OP4548895

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Protección de la información personal

En lo que concierne a la protección de los datos personales y el respeto de la vida privada, existen una serie de medidas, entre las que destacan:

Información a los interesados

De conformidad con la normativa vigente, se facilita a los interesados toda la información relativa al tratamiento de sus datos personales, lo que incluye la posibilidad de contactar con el delegado de Protección de Datos (DPO), así como su derecho a: a) acceder, rectificar, oponerse, suprimir ("derecho al olvido") sus datos personales, a solicitar limitación del tratamiento, la portabilidad y el derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas; y a b) presentar una reclamación ante la autoridad de control competente (Agencia Española de Protección de Datos), y ejercitar las acciones judiciales que consideren oportunas. Toda esta información, así como los distintos medios para ejercitar estos derechos, está permanentemente disponibles en www.sanitas.es/RGPD.

Puesta a disposición de los interesados de diferentes canales de contacto con el delegado de Protección de Datos (DPO)

Los interesados pueden poner de manifiesto las dudas, solicitudes o reclamaciones que puedan existir en este ámbito a través de los canales de comunicación con el DPO. Así, además del correo postal, existen otros canales electrónicos de fácil acceso que permiten notificar cualquier duda, sugerencia o potencial irregularidad, como pueden ser los correos electrónicos puestos a disposición de los clientes, de los proveedores y de los propios empleados. Además, existen mecanismos de contacto a través de www.sanitas.es/RGPD.

Creación de un mecanismo de mediación

Para aquellos supuestos en los que el Grupo actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, y con el objetivo de facilitar el diálogo y asegurar la máxima transparencia en todo lo relativo al tratamiento de sus datos personales, dispone de un mecanismo de mediación en materia de protección de datos denominado Servicio de Resolución de Conflictos (SRC).

Dicho mecanismo se ha desarrollado a raíz de la voluntad del Grupo de privilegiar el rol de asesor y mediador que el DPO debe ostentar en el marco de cualquier reclamación o queja que un interesado pueda manifestar, de conformidad con el artículo 39 del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), y especialmente con el artículo 37 de la LOPDGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), que prioriza la resolución extrajudicial de conflictos en esta materia otorgando al DPO funciones de mediador.

Uno de los mecanismos empleados y ofrecidos a los interesados que han acudido a este sistema ha sido el de contar con su opinión para la definición de mejoras, así como la de mantenerlos informados del estado de implementación de estas.

Este proceder está en línea con las declaraciones de la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos), que ha reiterado en varias ocasiones la importancia de la resolución extrajudicial de conflictos en materia de protección de datos, y el papel clave que desempeña el DPO para su consecución.

Acciones de formación y de concienciación

Desde el Grupo se realizan numerosas acciones de formación y concienciación para que tanto empleados como clientes dispongan de la máxima información y recursos a la hora de evitar o gestionar potenciales incidentes de privacidad. Estas formaciones pueden ser tanto genéricas como específicas para determinadas áreas del Grupo en función de los distintos tratamientos de datos personales que puedan realizar.



CLASE 8.ª



0P4548896

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-2: Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

Las perspectivas del personal propio, de los trabajadores de la cadena de valor y de los consumidores y usuarios finales sirven de base para las decisiones y actividades destinadas a gestionar las incidencias reales y potenciales sobre estos y son consideradas a través de los procedimientos descritos en este apartado. Cada uno de ellos está asignado a un puesto que actúa como propietario del procedimiento y es el responsable último de cada canal, si bien a nivel operativo la responsabilidad es delegada.

Procesos para colaborar con personal propio, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales

Canal Speak Up

A través de este canal se consideran las perspectivas del personal propio, los trabajadores de la cadena de valor, los consumidores y usuarios finales. El órgano de gestión del canal está formado por un reducido grupo de personas con funciones de control interno del Grupo, que colabora con los usuarios del canal, con la figura del *Speak Up Officer* como responsable último de todo el proceso y encargado de:

- Recibir las comunicaciones por conducta indebida o cualquier irregularidad de aquellas contempladas en el Código de Conducta.
- Acordar la apertura de las investigaciones formales necesarias encaminadas a resolver las situaciones descritas en el punto anterior.
- Designar, en su caso, a la persona o personas encargadas de realizar dichas investigaciones.
- Finalmente, y a tenor de las conclusiones obtenidas, realiza las propuestas de resolución procedentes y toma las decisiones o realiza las recomendaciones pertinentes, encomendando su ejecución o implantación a los departamentos internos que procedan.

La colaboración a través del canal *Speak Up* puede ocurrir tanto de forma directa como indirecta. Normalmente, esta colaboración se produce de manera directa con la parte interesada que hace uso del canal. Sin embargo, también es posible que la colaboración se lleve a cabo de manera indirecta, a través de sus representantes legítimos o portavoces creíbles que tengan conocimiento de su situación.

La colaboración a través del canal *Speak Up* con las partes interesadas comienza cuando estas comunican una inquietud. Tras la comunicación por parte de la parte interesada, se inicia la investigación y, finalmente, se realizan las propuestas de resolución pertinentes basadas en las conclusiones obtenidas. La comunicación es constante con la parte interesada para asegurar que se aborden adecuadamente sus inquietudes. Dependiendo de la complejidad de cada caso, puede requerirse información adicional o ser suficiente con la aportada inicialmente, dando así inicio a la investigación. En caso de identificarse una inconformidad, se proponen las resoluciones pertinentes basadas en las conclusiones obtenidas.

Cabe resaltar que, en ocasiones, la comunicación con los informantes puede verse interrumpida. A pesar de los esfuerzos por mantener el contacto, algunos casos no reciben seguimiento por parte de quienes los registraron. Esto ocurre cuando los informantes no vuelven a responder, no acceden nuevamente a la plataforma que gestiona el canal o no proporcionan un correo electrónico o número de teléfono de contacto, lo que dificulta o imposibilita continuar con el proceso de resolución. Sin embargo, siempre se hace todo lo posible para continuar el diálogo.

Además, es destacable que, en ocasiones, la información adicional solicitada puede no ser suficiente, lo que obliga a insistir en la obtención de más detalles y evidencias para determinar si la comunicación corresponde a una inconformidad. Por otra parte, en algunos casos, la investigación puede no llegar a iniciarse debido a la falta de fundamentos suficientes.



CLASE 8.ª



OP4548897

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El resultado de los trabajos de investigación del canal *Speak Up* se evalúa tomando como referencia la situación de partida y, transcurrido un tiempo que varía en función de los casos, analizando la situación posterior y el efecto de las medidas y acciones que hayan sido adoptados una vez concluidas las actuaciones.

Protección de datos

La colaboración con las partes interesadas en materia de protección de datos se produce de forma directa con el DPO o con el responsable del mecanismo de mediación. El DPO es el puesto más alto del Grupo que es operativamente responsable de garantizar que la colaboración con los interesados en materia de protección de datos tenga lugar y que los resultados sirvan de base para el enfoque del Grupo.

A través de diversos canales de comunicación como son el correo postal y los distintos canales electrónicos de fácil acceso (tal y como los correos electrónicos puestos a disposición de las partes interesadas), una vez realizan una solicitud los interesados pueden dirigirse directamente al DPO para expresar sus dudas, comentarios o reclamaciones relacionadas con la protección de datos. Cuando un determinado incidente haya causado o haya podido causar un daño relativo sobre las partes interesadas, desde la posición del DPO se analiza y se estudian soluciones o herramientas para impedir que se repita ese suceso, así como, en su caso, ofrecer posibles alternativas para informar al interesado y tratar de reparar el daño causado.

Además, se cuenta con un Servicio de Resolución de Conflictos (SRC) que ofrece un mecanismo adicional para facilitar la mediación en materia de protección de datos. Este se encuentra disponible para aquellos casos en los que el Grupo actúa en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, con el fin de asegurar que los usuarios tengan la oportunidad de resolver sus incidencias materiales de manera eficiente y transparente.

Para la evaluación de la eficacia de la colaboración con el personal propio, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales en materia de protección de datos, el Grupo analiza las perspectivas de los interesados en el marco de cada incidencia recibida y este análisis detallado permite identificar la causa raíz de la insatisfacción del interesado. Con base en ello, se determinan las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos y garantizar que las incidencias sean gestionadas de manera adecuada y eficiente. En aquellos casos en los que el interesado acepte voluntariamente acogerse al SRC, este es informado de los plazos y de las medidas adoptadas para resolver el incidente, incluido un potencial resarcimiento de los daños y perjuicios, lo que asegura una resolución transparente y orientada a la satisfacción del interesado.

Una vez informados los interesados sobre una incidencia, el nivel de comunicación se mantiene constante a lo largo del proceso, teniendo en cuenta la voluntad del interesado a este respecto. Desde el momento en que este presenta una solicitud a través de uno de los canales disponibles, se establece una comunicación continua, cuyo nivel depende de la criticidad de la incidencia. La priorización de la gestión se basa en el impacto potencial del incidente sobre los afectados, la urgencia del caso y cómo afecta a la empresa en el corto, medio y largo plazo, hasta llegar a un acuerdo sobre la resolución de la reclamación mediante el Servicio de Resolución de Conflictos (SRC) mencionado anteriormente.

Es preciso recordar que el Grupo cuenta con diversos canales a través de los cuales los interesados pueden ponerse en contacto e informar de cualquier incidente de este tipo (correo postal, correo electrónico, www.sanitas.es/RGPD, teléfono de atención al cliente, etc.). Además, y con arreglo a la normativa vigente, todos los incidentes deben ser objeto de una evaluación inicial que permita cumplir con el plazo de 72 horas que fija el RGPD para notificar al regulador aquellos incidentes que reúnan los criterios definidos al efecto.

Procesos para colaborar con personal propio

Sistema de Gestión de Riesgos

Dentro de las políticas y procedimientos de gestión de los riesgos del Grupo, se establecen unas personas como propietarias de los riesgos y los controles de los riesgos relacionados con el personal propio. Son personas empleadas



CLASE 8.ª



OP4548898

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de las funciones relacionadas con las políticas de personal propio, encargadas de evaluar, tramitar y resolver las incidencias, controles y riesgos que se identifican en el sistema de gestión.

Desde el Departamento de Riesgos y con carácter periódico, al menos anual, se lleva a cabo una revisión de los riesgos y controles del Grupo, incluidos los del área de Personas, relacionados con las políticas y procesos del personal propio (Política de Personas, Política de Bienestar, Seguridad y Salud, etc.). En cuanto a los controles, estos son sometidos a testeo, es decir, a análisis de las evidencias aportadas por el área. En ambos casos el proceso de trabajo es similar y contiene una comunicación directa a los responsables de los riesgos para que evalúen la eficacia de los riesgos y controles de los que son responsables, aportando las evidencias necesarias. Posteriormente, el equipo de segunda línea analiza la respuesta y las evidencias aportadas y, en caso de necesitarlo, se pone en contacto con las personas correspondientes para validar o contrastar la información.

También con carácter anual se lleva a cabo una revisión completa de los procesos del Grupo en la que la segunda línea mantiene reuniones con los propietarios de las políticas, normas y procesos para actualizar la información necesaria.

Finalmente, todas las incidencias relevantes deben ser comunicadas al área de Riesgos y Cumplimiento. Cuando las incidencias no contienen la información necesaria, los responsables de incidentes (*Incident Managers*) se ponen en contacto con los empleados correspondientes para obtenerla de cara a su correcta evaluación y mitigación.

Todo lo anterior está respaldado por una herramienta de gestión de riesgos que permite relacionar y actualizar la información.

La resolución de los riesgos, sus controles y los incidentes relacionados con el personal propio ocurridos durante el año se revisan de manera anual mediante una evaluación global de la gestión de incidentes y control de riesgos (ICRMA, por sus siglas en inglés). Esta evaluación se realiza analizando el total de incidentes reportados, su nivel de impacto, los planes de acción que en su caso fueron necesarios, y las medidas que se adoptaron en relación con los riesgos del personal propio.

La responsabilidad del lanzamiento, análisis y seguimiento de las campañas de revisiones de riesgos y controles para las distintas sociedades del Grupo recae sobre el responsable de Riesgos, quien colabora con los miembros de su equipo y los propietarios de los riesgos para el correcto desempeño y resolución de los objetivos definidos durante la campaña.

Representantes de los trabajadores

El Grupo reconoce y aplica la legislación vigente y los compromisos adquiridos al respecto en materia de derechos sindicales. En este sentido, el derecho de las personas trabajadoras a asociarse está garantizado.

La función de relaciones laborales de cada sociedad del Grupo mantiene una comunicación estable con los representantes de los trabajadores. Esta comunicación puede ser periódica en comisiones o reuniones anuales, o realizarse de manera puntual para tratar temas específicos. En este sentido, la responsabilidad operativa de la colaboración con los representantes de los trabajadores recae sobre el responsable de relaciones laborales de cada sociedad, sin perjuicio de la intervención de otros responsables en función de la naturaleza de la incidencia.

En el Grupo existen numerosos órganos de representación de las personas trabajadoras (comités de empresas, delegados de personal o secciones sindicales) plenamente reconocidos como legítimos representantes y que ejercen sus derechos y facultades, legalmente establecidas, con plena libertad y autonomía.

Estos órganos que permiten una colaboración indirecta con el personal propio mantienen un claro espíritu colaborativo y constructivo y son partícipes de la información de negocio y económica que puntualmente se comparte con ellos para que estén plenamente informados de la trayectoria del Grupo.

La comunicación por parte de los representantes legales de los trabajadores de cualquier incidencia negativa se hace normalmente por canales informales. En caso de que la incidencia reportada revista de entidad o gravedad suficiente,



CLASE 8.ª



OP4548899

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

esta es reportada según los mecanismos del Sistema de Gestión de Riesgos, a los efectos de que quede registrada y su eficacia se evalúa según se describe en dicho sistema.

La comunicación puede iniciarse desde el departamento de Personas, quien realiza convocatorias de reunión con los diferentes representantes, a través de los propios representantes de los trabajadores, quienes se ponen en contacto con el Departamento de Relaciones Laborales, o a petición de un empleado que directamente se pueda poner en contacto con unos u otros para comunicar la incidencia. En función de la naturaleza de la comunicación, se ponen en marcha mecanismos de seguimiento diferentes para tomar las decisiones que sean necesarias, recabar información adicional o realizar el seguimiento que permita asegurar que la situación está suficientemente resuelta.

Además de las reuniones periódicas con la representación legal de las personas trabajadoras en todos los ámbitos donde su participación es relevante, existen foros de diálogo abiertos permanentemente para mantener una relación fluida. La dirección de Personas de cada sociedad del Grupo es la responsable de mantener vivos estos foros de comunicación, en coordinación con la Dirección corporativa de Relaciones Laborales.

S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes

Para la reparación de incidencias negativas y con el fin de que el personal propio, los trabajadores de la cadena de valor y los consumidores y usuarios finales expresen cualquier inquietud o necesidad, Sanitas Holding pone a disposición de estas partes interesadas distintos canales de comunicación.

En relación con conductas que impliquen un incumplimiento del Código de Conducta, las partes interesadas tienen acceso al canal *Speak Up*, disponible en la página web del Grupo, así como en la intranet corporativa.

Con respecto a incidencias relativas a la seguridad de la información, las partes interesadas pueden ponerse en contacto con el DPO o utilizar el Servicio de Resolución de Conflictos (SRC). En este sentido, el canal de contacto con el DPO se encuentra accesible en la página web de Sanitas Holding.

Por otro lado, el personal propio dispone particularmente de un formulario de comunicación de incidentes, el cual se encuentra disponible y accesible vía web y en la intranet corporativa. Además, puede ponerse en contacto con la Dirección de Personas para el planteamiento de cualquier inquietud o necesidad.

Colaboración con personal propio, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales en materia de incumplimiento del Código de Conducta

La colaboración o la comunicación de cualquier incumplimiento relacionado con el Código de Conducta se realiza, como ya se ha detallado, a través del canal *Speak Up*, disponible en la intranet. También puede accederse mediante la plataforma Navex como asistente tecnológico, disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través de la página web o teléfono. Se trata de una plataforma gestionada por un proveedor externo que reúne todas las garantías de confidencialidad y anonimato.

Por otro lado, en relación con la supervisión periódica del canal *Speak Up*, las inquietudes que se reportan a través de este son gestionadas con un proceso establecido y existe un comité supervisor designado para el seguimiento de las comunicaciones realizadas a través de este canal.

El órgano de gestión del canal *Speak Up* reporta al menos una vez al año la información de la actividad del canal al Comité de Conducta y al resto de comités correspondientes dentro del Sistema de Gobierno corporativo. Así, al menos dos veces al año se celebra el Comité de Conducta, donde se analiza de manera específica toda la información relevante, como los casos gestionados y las lecciones aprendidas, las acciones de formación y comunicación, posibles revisiones y actualizaciones de normativa interna y novedades de normativa externa en la materia si se producen.



CLASE 8.ª



OP4548900

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además, en cuanto al seguimiento diario del canal *Speak Up*, cada vez que este es utilizado, se produce un correo automático que informa a las personas responsables del canal.

A su vez, la información cuantitativa de casos y cualitativa respecto de las lecciones aprendidas es compartida también con el Comité de Dirección y posteriormente con el Consejo de Administración. Durante 2024, el Comité de Conducta recibió 69 comunicaciones relativas a Sanitas Holding. Ninguna de ellas era relativa a la violación de los derechos humanos. De estas, 26 eran cuestiones ajenas al canal de denuncias y fueron transferidas a los canales oportunos, otras 7 eran preguntas relacionadas con el cumplimiento normativo. Entre las 36 comunicaciones restantes, que sí cumplían con los requisitos del canal, había comunicaciones relacionadas entre sí y, por tanto, se unificaron y se originaron 22 casos independientes.

Para transmitir la máxima confianza, el Grupo destaca en su canal *Speak Up* las garantías de anonimato (si se prefiere optar por este), confidencialidad y prohibición de represalias frente a la comunicación de cualquier incumplimiento, irregularidad o comportamiento poco ético relacionado con las leyes, políticas, valores y principios éticos del Grupo, con la certeza de que el asunto se tomará en serio y se adoptarán las medidas oportunas para solucionar la situación. En este sentido, en la Política de Canal *Speak Up* se recoge el objetivo de garantizar la protección contra represalias a todas las personas que utilicen el canal de buena fe. Además, una de las vías para evaluar la confianza en el canal es a través de los propios usuarios e informantes, quienes en ocasiones comparten su grado de confianza en relación con este mecanismo o posibles dudas que puedan surgirles.

En cuanto al personal propio, se evalúa la confianza principalmente a través de la encuesta de clima y satisfacción (*People Pulse*). Además, mediante acciones de comunicación, formación y concienciación se abordan preguntas o inquietudes que puedan tener los empleados.

Colaboración con personal propio, trabajadores de la cadena de valor y consumidores y usuarios finales en materia de protección de datos

Para hacer un seguimiento de la colaboración relacionada con la protección de datos, el Grupo controla las cuestiones planteadas a través del sistema de gestión de reclamaciones y mecanismos de mediación, asegurando que cada solicitud sea atendida con rapidez y eficacia. La eficacia de los canales se garantiza mediante auditorías internas y la participación activa del delegado de Protección de Datos (DPO). Para más información sobre estos canales de colaboración, se puede consultar el apartado "S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias".

En todos aquellos procesos en los que exista un tratamiento de datos personales existe un procedimiento previamente supervisado por el Departamento de Privacidad o una intervención de dicho departamento. Esta actuación está encaminada a garantizar que se protegen adecuadamente los derechos y libertades de los interesados y que se cumple con la normativa vigente.

El Departamento de Privacidad se organiza de modo que existe una supervisión 24/7 de los principales canales de comunicación (especialmente en todo lo concerniente a los incidentes de privacidad). Desde el área de Privacidad se revisan y gestionan de manera casi diaria los diferentes canales de comunicación con los interesados, por lo que existe una información constante sobre el uso de estos por parte de los interesados. Periódicamente se revisan los canales de comunicación, uno de ellos el correo electrónico, donde se recibe un gran número de consultas por parte de los usuarios o consumidores finales, lo que establece un indicador del conocimiento de la Política de Privacidad. Existe, además, un control periódico por parte de la segunda y tercera línea de defensa del cumplimiento de los plazos en la gestión de incidentes y en las respuestas a los derechos de los interesados.

Además, dentro del Grupo se ha definido un procedimiento específico de contratación por virtud del cual, siempre que exista un contrato que implique un tratamiento de datos personales relevante, se implica y se requiere necesariamente la intervención y aprobación de los responsables del área de privacidad.



CLASE 8.ª



OP4548901

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Colaboración con personal propio en materia de asuntos laborales

En materia de asuntos laborales el personal puede colaborar básicamente a través de dos modos:

- **Formulario de comunicación de incidentes**

Los incidentes registrados a través del formulario de incidentes disponible para los empleados son monitorizados por los equipos de las funciones de control, quienes supervisan su correcto análisis, gestión y resolución. Cada vez que se registra un incidente en la herramienta, se genera automáticamente un correo que informa al responsable del incidente correspondiente de manera que esté informado y pueda poner en marcha las actuaciones necesarias. De igual forma, se producen recordatorios y comunicaciones a estos responsables, bien en momentos puntuales del año (como durante la realización de campañas de controles) como de manera periódica (cuando los incidentes llevan más de un mes abiertos) para recordar al responsable la necesidad de realizar su cumplimentación.

- **Áreas de Personas**

En relación con mecanismos de gestión de reclamaciones relacionadas con asuntos laborales, los empleados tienen pleno conocimiento de que pueden acudir a las áreas de Personas de las diferentes sociedades a los efectos de plantear cualquier duda, consulta o reclamación de índole laboral.

Por otro lado, se realizan encuestas de clima y satisfacción (*People Pulse*) y existen canales digitales de comunicación interna (*Workvivo*) a través de los cuales los empleados pueden comunicar sus inquietudes. Tanto *Workvivo* como *People Pulse* son herramientas establecidas mediante la participación en mecanismos de terceros, proporcionadas por proveedores ajenos al Grupo.

Para apoyar la disponibilidad de estos canales en el lugar de trabajo, como parte del compromiso de Sanitas Holding con la gestión de las incidencias, se realizan diferentes acciones anuales para dar a conocer estos canales y sensibilizar sobre su utilización. Un ejemplo de ello son los cursos de formación que los empleados deben realizar de manera obligatoria. Dentro de esta formación obligatoria se encuadran los programas de cultura de riesgos y cumplimiento bajo la denominación de *Risk & Role*, donde se informa a todos los empleados sobre la necesidad de comunicar los incidentes de los que sean conscientes.

S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones

Incidencias positivas de importancia relativa

En materia de incidencias positivas, Sanitas Holding se esfuerza en generar acciones que tengan un impacto positivo en sus empleados. Estos esfuerzos se desglosan en:

1. **Iniciativas generales:** son actividades que se realizan para todos los empleados de las sociedades que forman parte del Grupo y se comunican bajo el programa de bienestar Viva. En 2023, se renovó este programa de hábitos de vida saludable con una filosofía que cubre todos los aspectos clave de seguridad, salud y bienestar del empleado.

Durante 2024, se ha reforzado la oferta de iniciativas y herramientas en cada uno de los cinco pilares en los que se organiza, ampliando la diversidad de contenido y adaptando el formato para hacerla más accesible.

En el pilar de bienestar físico, se han ofrecido herramientas para mejorar la calidad del sueño y contenido sobre nutrición, se ha continuado promocionando carreras y subvencionando dorsales, y también se han organizado torneos deportivos de fútbol, pádel, baloncesto y otras competiciones deportivas en sedes.



CLASE 8.ª



OP4548902

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En el pilar emocional, se pone a disposición de los empleados asistencia psicológica y planes de salud personalizados, que se promocionan a través de distintas campañas. También se realizan sesiones mensuales de bienestar emocional, sesiones semanales de consciencia y se ha lanzado un servicio llamado *Viva On Demand* en el que se ofrecen sesiones de bienestar adaptadas a las particularidades de cada equipo. El contenido también ha evolucionado en cuanto a formato, ya que dispone de audios cortos con pequeños consejos y meditaciones, y de píldoras de contenido para prescribir en caso de necesidades particulares.

En el pilar social, se han realizado charlas para apoyar en la gestión familiar de hijos o dependientes, así como orientadas a mejorar o mantener relaciones sociales. Se promueve, además, la participación del entorno familiar en muchas de las iniciativas desarrolladas. Este año se ha lanzado una nueva comunidad en la red social interna *Workvivo*, como es la comunidad de lectura, un espacio donde compañeros con la misma afición pueden compartir y recomendar libros. Además, se ha inaugurado la Sala Viva en la sede del Grupo, un lugar donde además de relajarse, se ofrece la posibilidad del *book sharing*, donde los empleados pueden coger y dejar un libro.

En el pilar medioambiental se han definido sesiones formativas que refuerzan el conocimiento de los problemas a los que se enfrenta el planeta y se fomenta la participación interna en el proyecto *Healthy Cities*, iniciativa que promueve la actividad física diaria entre las personas para mejorar su salud y la del entorno en el que viven. También se anima a la participación en actividades como el *plogging tour* o la recogida de "basurala".

En el pilar financiero, se han ofrecido servicios que ayudan a los empleados con la declaración de la renta, así como charlas formativas. También se promociona el uso de la plataforma de descuentos. Este año se ha regalado a todos los empleados un libro de divulgación sobre finanzas con el que se quería dotar de una herramienta más para cuidar del bienestar financiero.

Además de toda la oferta de bienestar que se ofrece a los empleados, se realizan a lo largo del año multitud de eventos que promueven el compromiso y orgullo de pertenencia, como son la fiesta de Navidad, los "días sin cole" en la oficina, sesiones de *team building* por equipos, sorteos o asistencia a eventos.

2. Iniciativas específicas de cada sociedad

Empleo estable

Consciente del impacto en la comunidad en la que opera, el Grupo apuesta por la creación de empleo estable y de calidad y, en este sentido, ha incrementado su plantilla en España de forma ininterrumpida en los últimos diez años. En 2024, la plantilla se mantuvo estable con un porcentaje superior al 90% de los empleados con contrato indefinido.

Seguridad y salud

Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

En materia de condiciones de trabajo, durante el año 2024:

- Visitas a centros de trabajo: los técnicos de prevención visitaron la mayoría de las oficinas comerciales de Sanitas Seguros (repartidas por toda la geografía española) y el centro de trabajo de Sanitas Emisión (ubicado en Madrid). Durante la visita se revisó el estado de la planificación de medidas preventivas. Además, se ha realizado el simulacro de emergencias y se ha impartido una formación sobre "riesgos en oficina".
- Evaluación de riesgos psicosociales: la evaluación abarcó a toda la plantilla de Sanitas Emisión. Se lanzó el cuestionario (voluntario) de evaluación a sus 585 trabajadores, de los cuales 375 quisieron participar.
- Formación en extinción de incendios: el curso se ofrece a los nuevos miembros de los equipos de emergencia (si los hubiera) y a aquellos que hace dos años o más que no realizan la formación.



CLASE 8.ª



OP4548903

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Durante el año 2025 está previsto que se impartan cursos teórico-prácticos de extinción de incendios a los equipos de emergencia de los distintos centros de trabajo.

Diversidad e inclusión

Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

En materia de inclusión, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión han llegado a un acuerdo con Gestolasa (empresa especializada en gestión integral del reconocimiento de discapacidad), para el afloramiento de la discapacidad, con el que se pretende proporcionar a la plantilla un servicio de valoración de enfermedad o afección que pueda llegar a considerarse como discapacidad.

Es un programa que ayuda a las personas trabajadoras que presentan una patología médica, susceptible de ser reconocida como discapacidad, a realizar las gestiones necesarias para conseguir dicho reconocimiento por parte de la Administración pública.

Es un proceso compuesto de normalización-sensibilización-información para que aquellos empleados que tengan certificada su discapacidad o puedan optar a su tramitación perciban las ventajas y beneficios sociales, personales y profesionales de darlo a conocer en su empresa.

Esta actuación tiene tres objetivos generales:

- a) Cumplir la Ley de Discapacidad y rebajar la cuantía de donación a través de las medidas alternativas.
- b) Generar una cultura sensible con aquellas personas que, por su condición diferente, se enfrentan a las barreras sociales y laborales.
- c) Fortalecer los valores corporativos del Grupo que van enfocados hacia la diversidad.

De manera específica, este proceso tiene como objetivo acompañar a los empleados que pudieran haber desarrollado o a los que les hubiera aflorado algún tipo de discapacidad, pero que por diferentes motivos no han certificado su condición, como por ejemplo por la falta de confianza respecto a la reacción de la empresa o la falta de conocimiento e información.

El estudio de inclusión de personas con discapacidad se realizó en 2023 y el lanzamiento del plan se realizó a principios de 2024. El seguimiento y refuerzo del plan de afloramiento se extenderá también durante 2025, con el objetivo de alcanzar al menos el 2% de la plantilla con discapacidad.

Igualmente, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión colaboran con la asesoría de Gestolasa en un plan de acceso voluntario a la jubilación de la persona trabajadora a partir de una edad inferior en 2 años, como máximo, a la edad legal ordinaria de jubilación y sumen al menos 35 años de cotización a la Seguridad Social para poder acceder a este programa. Igualmente, la pensión que resulte del estudio del caso particular de la persona trabajadora deberá ser superior a la pensión mínima legal.

Esta acción permite a la persona trabajadora cesar la obligación de la prestación laboral manteniendo un porcentaje de su retribución y consolidando su pensión en la Seguridad Social hasta alcanzar la edad ordinaria de jubilación. Gestolasa, a su vez, acompaña y asesora a la persona trabajadora durante todo el proceso de gestión de los trámites pertinentes con los organismos públicos.

El programa de acceso voluntario a la jubilación previo al alcance de la edad legal ordinaria realiza campañas anuales, siendo previsible que se extienda al año 2025 a todas aquellas personas trabajadoras de Sanitas Holding que cumplan con los requisitos previamente mencionados.



CLASE 8.ª



OP4548904

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además, en 2024 se ha continuado trabajando en el Plan de Diversidad e Inclusión, con un foco especial en el talento femenino, el talento sénior y la discapacidad. En este sentido, de cara a 2025 y a siguientes años se prevé continuar con las líneas de acción desarrolladas.

Formación

En materia de formación, en 2024 se lanzaron diferentes iniciativas de desarrollo y formación derivadas de necesidades estratégicas o de la detección de necesidades anuales, descritas en el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

Este año, como novedad, se ha incluido un programa de *buddies*, una iniciativa diseñada para facilitar la integración de nuevas personas en una organización.

Sanitas Seguros

Esta entidad ha ampliado la Academia de Negociación al colectivo comercial (sumándolo al colectivo asistencial ya participante en años anteriores), con lo que ha conseguido impactar en un total de casi doscientas personas a nivel nacional desde su inicio. Para este nuevo colectivo se ha creado un itinerario formativo personalizado y enfocado a sus necesidades, compuesto por acciones muy novedosas como un simulador de negociación a través de IA y medición real de competencias necesarias para la negociación.

Se ha lanzado una iniciativa para reconocer y promover la autenticidad entre los profesionales, aspirando a construir un entorno de trabajo diferencial y más humano. Se realiza a través del nuevo MBA (*Master in Business Administration*) de Sanitas Seguros, que no es un MBA tradicional, sino un *Master in Business Authenticity*. Con este programa se consigue aumentar la satisfacción laboral, mejorando la salud mental y emocional al construir relaciones más profundas entre todos los profesionales.

Sanitas Holding

A nivel formativo también se llevan a cabo para todo el Grupo iniciativas asociadas al Código de Conducta, con el objetivo de asegurar que la política de canal *Speak Up* es conocida y despliega todos sus efectos. Se trata de actuaciones variadas de concienciación y formación. Así, todos los años se realizan varias publicaciones, en la intranet y en *Workvivo*, que informan a todos los empleados no solo sobre la existencia del canal y sus garantías, sino de cómo usarlo responsablemente y los beneficios de emplearlo para gestionar situaciones que, de otra manera, podrían pasar desapercibidas. En 2024 se han realizado más de cuatro publicaciones en los medios de comunicación interna habituales y para 2025 se prevé realizar al menos dos.

Además, cada dieciocho meses los empleados deben realizar el Curso de Riesgos y Cumplimiento. Este curso, que incluye aspectos relativos al canal *Speak Up*, se extiende tanto a las nuevas incorporaciones como a empleados que ya forman parte del Grupo. En este sentido, en 2024, al igual que en 2023, el 97% de los empleados han realizado este curso.

También, anualmente, se realizan actividades de formación específicas a grupos reducidos y seleccionados en función de diferentes criterios. En algunas ocasiones son los propios grupos los que solicitan recibir la formación específica.

De cara a 2025 y a los próximos años se prevé mantener estas líneas de actuación con el fin de generar concienciación, así como ayudar a los empleados a conocer y comprender el canal *Speak Up*.

Para realizar un seguimiento y evaluar la eficacia de estas actuaciones, en algunos casos es necesaria una inscripción previa que favorece una comunicación directa con el participante. En aquellas actuaciones que no requieren de inscripción previa se hace seguimiento de la asistencia. En todas ellas, se busca el *feedback* y grado de satisfacción,



CLASE 8.ª



OP4548905

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

que se realiza normalmente con encuestas una vez finalizadas las sesiones. De la misma forma, en todas ellas se promueve la aportación de ideas o sugerencias. Esta información es utilizada para posibles mejoras.

Al margen de las iniciativas generales y específicas descritas para cada sociedad, también existen una serie de indicadores que dan buena cuenta de las incidencias positivas que el Grupo tiene sobre los empleados. Entre estos indicadores se encuentran:

- La encuesta de clima *People Pulse* y su índice de compromiso. En esa encuesta se incluye una pregunta específica sobre las herramientas que la empresa pone a disposición de los empleados para cuidar de su bienestar y sobre la que se hace seguimiento exhaustivo tanto cuantitativa como cualitativamente.
- Los índices de rotación y absentismo, así como los resultados de las evaluaciones de riesgos psicosociales, son también indicadores clave para identificar áreas de acción y realizar seguimiento.

[Incidencias negativas, riesgos y oportunidades de importancia relativa]

Los empleados son clave para Sanitas Holding, que se esfuerza en garantizar un empleo estable y de calidad y un entorno de trabajo seguro y saludable. Con este fin, las diferentes políticas, normativas y procedimientos relacionados con el personal propio descritas anteriormente tratan de evitar que sus propias prácticas causen o contribuyan a incidencias negativas de importancia relativa.

Además, las políticas y procedimientos de gestión de riesgos descritos buscan minimizar y prevenir la ocurrencia de tales casos.

En este sentido, no se han identificado incidencias negativas de importancia relativa asociadas específicamente al personal propio. Además, durante el ejercicio de 2024 no se ha recibido ninguna incidencia de importancia relativa relacionada con el personal propio que haya requerido de la realización de un plan de acción en las diferentes sociedades que forman parte del Grupo. Tampoco se ha requerido la necesidad de adoptar medidas para mitigar las incidencias negativas sobre el personal propio derivadas de la transición a una economía más ecológica y climáticamente neutra, ya que no se identifican incidencias negativas en este sentido.

Por otro lado, no se han identificado riesgos ni oportunidades de importancia relativa asociados específicamente al personal propio.

Con el fin de prevenir incidencias negativas y riesgos, así como para aprovechar oportunidades, el Grupo tiene procesos establecidos que incorporan evaluaciones de cada una de las incidencias o riesgos detectados. Estas evaluaciones se realizan en función de unos parámetros estandarizados a disposición de todos los empleados. Los responsables de la evaluación del riesgo analizan la probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendría el riesgo en caso de producirse.

En el caso de que se produzcan incidencias, las figuras de los *Incident Manager* son quienes se encargan de evaluar su grado de severidad, de acuerdo con una escala del 1 al 5. Las acciones necesarias para hacer frente a cada incidencia se establecen en función del tipo y del grado de severidad establecido.

Según las políticas y procedimientos del Grupo, deben establecerse equipos de respuesta adecuados (que podrían incluir expertos en la materia) con base en la naturaleza, escala y gravedad del incidente. La función de Riesgos podrá asesorar y ayudar en la clasificación y gestión del incidente cuando así se requiera. También deberán identificarse cualesquiera acciones necesarias para evitar que el incidente vuelva a ocurrir y deberá hacerse seguimiento de su implementación. En los incidentes de mayor severidad, se realiza una monitorización por parte del departamento de Riesgos.

Aunque, como se ha señalado, no se han identificado incidencias negativas específicamente asociadas al personal propio, sí se ha identificado una incidencia negativa de carácter global que puede afectar al personal propio, a los trabajadores de la cadena de valor y a consumidores y usuarios finales. Se trata de aquella relativa a la protección de los datos



CLASE 8.ª



OP4548906

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

personales y el respeto de la vida privada. En este sentido, existen una serie de actuaciones previstas para prevenirlas, mitigar los riesgos de, así como aprovechar las oportunidades derivadas de sus incidencias sobre estos tres grupos. Entre estas actuaciones destacan:

- **Nombramiento de un delegado de Protección de Datos (DPO)**, máximo garante del cumplimiento de la normativa de la protección de datos, y creación de un equipo específico y multidisciplinar en este campo.
- **Creación de un mecanismo de mediación** desarrollado por el DPO del Grupo en colaboración con el Servicio de Resolución de Conflictos, dirigido a que el interesado alcance un acuerdo con el Grupo de forma rápida y ágil en relación con reclamaciones que haya podido presentar en materia de protección de datos personales y sin coste alguno para él.
- **Realización periódica de auditorías**, tanto externas, llevadas a cabo por terceros independientes, como de auditorías internas realizadas por parte del propio equipo de privacidad (auditorías específicas de protección de datos), por parte de la segunda línea de defensa (área de Cumplimiento) y por parte de la tercera línea de defensa (auditoría interna). Algunas de estas auditorías versan exclusivamente sobre aspectos específicos de privacidad y otras sobre otros campos, si bien, de manera accesoria, revisan también aspectos relacionados con el área de Privacidad. Los resultados de estas auditorías, así como el seguimiento de los planes de acción que puedan resultar de ellas, son comunicados con detalle a la dirección del Grupo, así como a todos los potenciales implicados. Con ellas, Sanitas Holding trata de garantizar que sus propias prácticas no causen o no contribuyan a incidencias negativas de importancia relativa sobre el personal propio, los trabajadores de la cadena de valor y los consumidores o usuarios finales. A la hora de realizar las auditorías se tienen en cuenta, además de las tendencias existentes en el mercado (por ejemplo, vectores de ataque más frecuentes, incidentes sufridos por otras entidades, etc.), las propias vulnerabilidades, así como la opinión experta de los principales responsables dentro de cada área.
- **Fortalecimiento de la protección de los activos digitales del Grupo**. Desde el Departamento de Ciberseguridad, se han implementado una serie de medidas clave como parte del plan estratégico de ciberseguridad (Volt) que tiene previsto concluir en 2027 y que aplica a todas las áreas y líneas de negocio.

Entre las principales actuaciones realizadas en 2024 se incluyen la actualización y mejora del sistema de detección de intrusiones (IDS), la implementación de soluciones avanzadas de autenticación multifactor (MFA) para empleados y administradores, la automatización de procesos de respuesta ante incidentes mediante SOAR (*Security Orchestration, Automation, and Response*), la auditoría y parcheo de vulnerabilidades críticas en la infraestructura, así como la formación continua del personal en concienciación sobre ciberseguridad. Estas iniciativas han mejorado significativamente la capacidad del Grupo para prevenir y mitigar incidencias y riesgos relacionados con ataques cibernéticos, lo que ha permitido mantener en mínimos el nivel de incidentes durante el presente ejercicio, así como aprovechar oportunidades respecto a la ciberseguridad.

Para 2025, se prevé la consolidación de un sistema de IA aplicada a la detección proactiva de amenazas y a la gestión de los dispositivos IoT (*Internet of Things* o internet de las cosas). Los resultados esperados incluyen una mayor eficiencia en la gestión de amenazas, reducción de tiempos de respuesta ante incidentes y un aumento en la confianza de los distintos tipos de usuarios gracias a la mejora en la protección de su información. Estas acciones contribuyen directamente a los objetivos de la Política de Privacidad, la Política de Seguridad de la Información y la Política de Gestión de la Tecnología, al garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas, así como el cumplimiento de normativas de protección de datos (GDPR) y DORA.

Además, el Grupo tiene diseñado el Plan Director de Seguridad de la Información para proteger de manera integral la información y los activos tecnológicos, lo que contribuye directamente a la disminución del número de incidentes negativos que podrían afectar a empleados, trabajadores de la cadena de valor y clientes. A través de una arquitectura de seguridad basada en la prevención, detección y respuesta rápida a amenazas, el plan desarrolla un gran número



CLASE 8.ª



OP4548907

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de medidas destinadas a reducir la probabilidad de incidentes y su impacto cuando se producen. Gracias a estas medidas, se reduce considerablemente la posibilidad de filtraciones de datos, ataques de *ransomware* o fraudes que impacten a los diferentes usuarios, protegiendo su información personal y financiera. En conjunto, este enfoque proactivo y robusto permite mejorar la confianza en los servicios del Grupo, garantizando que cualquier amenaza potencial sea gestionada de forma rápida y eficiente, eliminando o minimizando los impactos negativos que podrían afectar la reputación del Grupo y su relación con los usuarios.

- **Aplicación de un sistema de mejora continua.** Su aplicación por parte del Departamento de Privacidad se ampara en la información recibida permanentemente tanto dentro del Grupo, a través de los denominados "gurús de la privacidad", como fuera de él, por medio de las manifestaciones realizadas por clientes y proveedores. Los gurús de la privacidad son personas con funciones en las distintas áreas del Grupo que gozan de ciertos conocimientos en el ámbito de la privacidad y a las que, desde el Departamento de Privacidad, se les da formaciones y actualizaciones periódicas sobre las novedades o materias de mayor relevancia.

Como en años anteriores, en 2024 se ha reforzado especialmente la gestión de la seguridad de la información y la privacidad para asegurar la protección y confidencialidad de los datos de los usuarios mediante auditorías y formación de gurús.

De cara a 2025 y a los siguientes años, desde el área de Privacidad se seguirá formando a los gurús de la privacidad con el fin de garantizar un nivel de conocimiento adecuado para su misión, sin perjuicio de seguir manteniendo al día todos aquellos otros canales que permite recabar esta información directamente de clientes o proveedores.

- **Realización de formaciones.** Durante el año, hay programadas formaciones de cumplimiento obligatorio para concienciar sobre el conocimiento de la Política de Privacidad entre los empleados. Además, se realizan formaciones específicas complementarias a las distintas áreas del Grupo.

La eficacia de los canales se garantiza mediante auditorías internas y la participación del delegado de Protección de Datos (DPO).

Además, para realizar un seguimiento y evaluar la eficacia de estas actuaciones e iniciativas, Sanitas Holding dispone de los siguientes mecanismos:

- **Registro de incidentes:** el Grupo mantiene actualizado un registro de incidentes de privacidad. En dicho registro, además de la información básica del incidente, se asigna a cada uno de ellos un rango en función de su criticidad, riesgo para los derechos y libertades de los interesados e intervención o no del regulador, etc. Este registro detallado permite que, anualmente, se presente ante el Comité de Seguridad y Privacidad un resumen detallado de los incidentes de manera que se pueda poner foco en aquellos más comunes o mejoras encaminadas a evitar que se reiteren los más graves.
- **Comité de Seguridad y Privacidad:** dentro de los puntos del orden del día de este comité, que reporta directamente al Comité de Riesgos, se incluye uno en virtud del cual se informa y se hace seguimiento de los incidentes o vulnerabilidades detectados más relevantes. En función del incidente o vulnerabilidad, se convoca a los responsables del área o herramienta afectada para que, de primera mano, informe al Comité de las actuaciones que se estén realizando. Además del seguimiento directo que se realiza por parte del Departamento de Privacidad de cualquier actuación derivada de un incidente de privacidad o potencial vulnerabilidad detectada, periódicamente el Departamento de Privacidad supervisa las actuaciones desarrolladas por el equipo de Seguridad de la Información en todo aquello relativo a la seguridad de los datos personales. De dicha supervisión se rinde cuentas al menos trimestralmente al Comité de Seguridad y Privacidad, desde el cual se hace un seguimiento de todos aquellos asuntos más relevantes, fijando plazos o hitos de cumplimiento y solicitando a las áreas afectadas su personación cuando resulte necesario para explicárselos en detalle. Periódicamente se hace un análisis de todos los incidentes registrados por tipología y riesgo, de manera que se prioricen actuaciones sobre los mismos en los siguientes periodos.



CLASE 8.ª
SANEAMIENTO



OP4548908

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Consejo de Administración, Comité de Dirección de Sanitas Seguros, Comité de Dirección de Sanitas Hospitales y Comité de IT:** periódicamente se organizan reuniones para un seguimiento de las acciones realizadas durante el cumplimiento del plan estratégico para poder establecer medidas de contingencia, incorporar nuevos recursos o establecer prioridades y responsabilidades en caso de ser necesario.

En este sentido, gracias a estas acciones durante el ejercicio de 2024 no se ha identificado ninguna incidencia negativa real de importancia relativa sobre las partes interesadas, por lo que no se han requerido actuaciones específicas de reparación.

Por otro lado, en relación con los procesos para determinar qué actuaciones son necesarias y adecuadas en respuesta a una determinada incidencia negativa de importancia relativa en materia de protección de datos, dentro del Grupo existen definidos y publicados una serie de procesos de incidentes de privacidad que regulan qué actuaciones son necesarias y adecuadas en respuesta a un determinado incidente. Los más relevantes son:

- **La notificación de brechas de privacidad:** incluye un esquema claro para analizar la criticidad de los incidentes, considerando factores como volumen de datos afectados y tipo de exposición. Este análisis guía la decisión sobre las medidas adecuadas a tomar, ya sea la notificación, la contención del incidente o la implementación de soluciones técnicas. Consta de las siguientes actividades:
 1. Detección de incidente de privacidad: identificación del incidente de privacidad por cualquier colaborador de Sanitas Holding.
 2. Formulario de notificación o correo electrónico: comunicación del incidente al equipo de privacidad en un plazo máximo de 24 horas mediante la intranet o al correo electrónico: incidentesprivacidad@sanitas.es.
 3. Valoración y clasificación del incidente: evaluación de la gravedad del incidente considerando factores como alcance, registros afectados y tipo de datos. Puede requerir información adicional del área notificante o de Seguridad de la Información.
 4. Soporte en la valoración y clasificación del incidente: Seguridad de la Información apoya al equipo de Privacidad cuando sea necesario.
 5. ¿Es necesario comunicar?: según la criticidad, podría requerirse notificar a la AEPD en 72 horas o informar a los afectados.
 6. Definición e implantación del plan de acción: diseño e implementación de medidas para prevenir la recurrencia del incidente.
 7. Notificación: comunicación a la AEPD y a los interesados, solo si la criticidad del incidente lo demanda.
 8. Archivado del incidente: registro del incidente, junto con evidencias y planes de acción adoptados.
- **El Sistema de Resolución de Conflictos (SRC)** permite determinar la adecuación de las actuaciones al involucrar a los usuarios en la resolución de conflictos. Esto asegura que las soluciones se ajusten a las necesidades de los afectados y refuerzan la confianza en los procesos. Consta de las siguientes actividades:
 1. Solicitud: el interesado presenta su solicitud a través del formulario disponible en www.sanitas.es/rqpd.
 2. Análisis de la solicitud: se revisa la solicitud para verificar si está completa y correcta.
 3. Revisión de requisitos: se verifica el cumplimiento de los requisitos necesarios para proceder con el análisis de la reclamación.
 4. Análisis de la queja: se gestiona la reclamación y se negocia con el interesado. Se dispone de un plazo de un mes para determinar si la reclamación es válida.



CLASE 8.ª



0P4548909

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

5. Revisión de fundamentos de la queja: se evalúan los fundamentos de la queja para proceder a la negociación de un posible acuerdo.
 6. Negociación del acuerdo: el SRC actúa como intermediario en la negociación para alcanzar un acuerdo entre las partes.
 7. Aceptación de resolución: si el interesado acepta la resolución propuesta, debe firmarla y enviarla al SRC, ya sea por vía electrónica o postal.
- **Mediante el proceso de evaluación de impacto a la privacidad de datos personales**, se identifican los riesgos específicos de cada proyecto o tratamiento de datos y se implementan medidas proporcionales y específicas. Este enfoque asegura que las acciones sean las más adecuadas según el contexto del incidente. Consta de las siguientes actividades:
 1. Identificación de proyectos o iniciativas con impacto en privacidad: los responsables comunican iniciativas con potencial impacto en privacidad, siguiendo el procedimiento establecido o mediante reuniones con los equipos de Privacidad y Seguridad para detallar objetivos.
 2. Análisis de la solicitud: los equipos de Privacidad y Seguridad evalúan la solicitud y aplican el procedimiento PIA (Programa Individual de Atención) para identificar riesgos de privacidad.
 3. Cumplimentación del *Pre-Assessment*: el responsable del proyecto completa la plantilla de preevaluación, identificando posibles riesgos elevados para los derechos y libertades de los interesados, lo que permite decidir si es necesario realizar una EIPD (Evaluación de Impacto relativa a la Protección de Datos) o PIA.
 4. Estudio de necesidad de EIPD: se evalúa si el tratamiento implica un riesgo elevado para la privacidad.
 5. Análisis de riesgos: se identifican riesgos asociados al tratamiento a partir de la información del PIA.
 6. Registro de actividad del tratamiento y control del riesgo: una vez mitigados los riesgos se verifica que los controles implantados sean efectivos.
 7. Consulta a la autoridad de control: si los riesgos no se han reducido a niveles aceptables, se consulta previamente a la autoridad de control antes de proceder con el tratamiento de datos.

Asimismo, el Grupo promueve un alto nivel de madurez en sus procesos internos, especialmente relativos a la ciberseguridad y al servicio de sus clientes. Para la definición de actuaciones en respuesta a una determinada incidencia negativa de importancia relativa en materia de protección de datos, el Grupo dispone de una serie de protocolos que establecen las pautas a seguir en función de una incidencia específica asociada a la vulneración de datos. Estos protocolos denominados Playbooks, como el Playbook de Ransomware, permiten dar respuesta a las incidencias que puedan plantearse.

En los Playbooks se describen los protocolos de actuación con base en el modelo operativo (por ejemplo, orden de acciones, parada de sistemas, recuperación, restablecimiento de la normalidad, forma de operar, equipos, etc.). Así, el proceso de gestión de crisis que se detalla en ellos cuenta con actuaciones previstas para cada una de las tres fases que se producen en un incidente de este tipo. Esto es:

- **Declaración:** incluye las actividades iniciales en el escenario de la ciber crisis, incluyendo monitorización de alertas y establecimiento de órganos de gobierno de la crisis.
- **Respuesta:** recoge acciones que permiten continuar dando servicio a los clientes, manteniendo y adaptando los servicios a la situación.
- **Reporte:** una vez estabilizada la situación, se evalúa y planifica la vuelta a la normalidad de la prestación de servicios. Las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora detectadas durante la crisis son incorporadas a los procesos.



CLASE 8.ª



OP4548910

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además de los Playbooks, se dispone de "guías" específicas para las incidencias de nivel alto (4 y 5) en las que se determina a nivel empresarial cómo se gestiona la crisis/incidencia de ciberseguridad (por ejemplo, comunicaciones con clientes y otros *stakeholders*).

Adicionalmente como enfoque para adoptar medidas en relación con incidencias negativas de importancia relativa, el Grupo ha implementado un sistema de reporte de incidentes a través de una herramienta informática interna llamada B Wise. Esta herramienta se utiliza para gestionar todos los incidentes. Una vez reportados, estos incidentes son evaluados por el propietario del riesgo. Dependiendo de la gravedad de los incidentes, se toman las medidas y planes de acción apropiados.

Además, se proporciona un enfoque estructurado para gestionar incidentes relacionados con datos personales, incluyendo:

- La contención inmediata del incidente para evitar una mayor exposición.
- La notificación a los afectados cuando sea necesario, lo que incluye una explicación de las medidas adoptadas para proteger sus datos.
- La implementación de acciones correctivas específicas, como el refuerzo de seguridad en áreas vulnerables detectadas.
- Por otro lado, a la hora de desarrollar nuevos productos y servicios, el Grupo comprueba que se cumplan los siguientes apartados:
 - Los principios de privacidad deben cumplirse con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente y a la Política de Privacidad (descrita en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio"). En el supuesto de existir un conflicto entre los principios de la Política de Privacidad y la regulación vigente, prevalecerá esta última.
 - Debe identificarse la regulación sobre privacidad vigente y que resulte de aplicación, y se debe realizar una evaluación de los riesgos asociados por personas debidamente capacitadas.
 - Deben implantarse procesos y controles adecuados para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y de la Política de Privacidad.

Además, se realiza un proceso de seguimiento, evaluación y registro de los cambios en las leyes y demás normativa aplicable relevante, y se implementan los cambios necesarios en la normativa, procesos y controles asociados cuando proceda.

Recursos asignados a la gestión de las incidencias de importancia relativa

Las sociedades que forman parte del Grupo cuentan con un área funcional, el área de Riesgos, con un equipo dedicado a funciones relacionadas con la definición, divulgación, realización, control y seguimiento de los diferentes aspectos en relación con los riesgos e incidentes de importancia relativa, incluyendo los relativos al personal propio.

Existe, además, la función de Personas (recursos humanos) en cada sociedad, que actúa como propietario de las políticas relacionadas con el personal propio y se ocupa de las incidencias y los riesgos del personal propio de diferente naturaleza. Así, dentro de la función de Personas de cada sociedad, existen roles y áreas que se ocupan de la formación, selección, compensación, administración de personal, relaciones laborales y prevención de riesgos laborales del personal propio.

En materia de privacidad de datos, el departamento de protección de datos del Grupo forma parte del área legal del Grupo. Para el desarrollo de las funciones que le corresponden consta de un delegado de Protección de Datos, quien desempeña sus funciones junto con un equipo formado por abogados expertos en protección de datos y un perfil más técnico (ingeniero de telecomunicaciones) que permite una mejor comprensión de los aspectos más técnicos en todo lo que



CLASE 8.ª



OP4548911

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

respecta al tratamiento de datos personales. Lo que se persigue, en todo caso, es garantizar de la mejor manera posible la correcta protección de los derechos y libertades de los interesados.

El área de privacidad, como se ha señalado previamente, se apoya también en los guías de la privacidad, personas con funciones en las distintas áreas del Grupo que gozan de ciertos conocimientos en el ámbito de la privacidad y a las que, desde el Departamento de Privacidad, se les da formaciones y actualizaciones periódicas sobre las novedades o materias de mayor relevancia.

Además, cabe destacar que el área de privacidad actúa siempre en coordinación y constante comunicación con otras áreas del Grupo, como pueden ser Riesgos y Cumplimiento, Seguridad de la Información o el Departamento de Compras.

Desde el punto de vista de ciberseguridad se dispone de un SOC (*Security Operation Center*) interno, con función de gestión de incidentes (IRT). Este equipo está complementado con un equipo externo con servicio 24/7, con la única finalidad de gestionar las incidencias y mejorar la respuesta. En cuanto a la estructura del SOC interno, encargado de las alertas de mayor nivel (a partir del nivel 2 y 3 de alerta de la incidencia), cuenta con perfiles de gestión, supervisión, coordinación y análisis. Para las alertas de nivel 4 o 5, se implican en el seguimiento a tiempo real los comités de dirección y áreas involucradas para el control de riesgos y gestión de incidencias.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Parámetros y metas

S1-6: Características de los asalariados de la empresa

Número de asalariados (número de personas) por género (**)	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Mujeres	3.780	3.386	760	741	448	456	2.572	2.189
Hombres	1.295	1.274	439	429	128	120	828	725
Otro	0	0	0	0	0	0	0	0
No notificado	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5.175	4.660	1.199	1.170	576	576	3.400	2.914

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

(**) El alcance de estos indicadores abarca la totalidad de personas asalariadas del Grupo. En la Nota 28 de las cuentas anuales consolidadas se incluyen los datos como promedio del año.



CLASE 8.ª



OP4548913

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de asalariados (número de personas) por tipo de contrato, desglosado por género en Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales a 31.12.2024 (*)

Mujeres	Hombres	Otro	No comunicado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
3.780	1.395	0	0	5.175
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
3.536	1.314	0	0	4.850
Número de asalariados temporales (número de personas)				
244	81	0	0	325
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0	0	0	0	0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
2.941	1.169	0	0	4.110
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
839	226	0	0	1.065

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

Número de asalariados (número de personas) por tipo de contrato, desglosado por género en Sanitas Seguros y Sanitas Holding a 31.12.2024

Mujeres	Hombres	Otro	No comunicado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
760	439	0	0	1.199
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
741	435	0	0	1.176
Número de asalariados temporales (número de personas)				
19	4	0	0	23
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0	0	0	0	0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
750	438	0	0	1.188
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
10	1	0	0	11



CLASE 8.ª



OP4548914

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de asalariados (número de personas) por tipo de contrato, desglosado por género en Sanitas
Emisión a 31.12.2024

Mujeres	Hombres	Otro	No comunicado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
448	128	0	0	576
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
437	122	0	0	559
Número de asalariados temporales (número de personas)				
11	6	0	0	17
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0	0	0	0	0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
219	66	0	0	285
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
229	62	0	0	291

Número de asalariados (número de personas) por tipo de contrato, desglosado por género en Sanitas
Sanitas Hospitales a 31.12.2024 (*)

Mujeres	Hombres	Otro	No comunicado	Total
Número de asalariados (número de personas)				
2.572	828	0	0	3.400
Número de asalariados permanentes (número de personas)				
2.358	757	0	0	3.115
Número de asalariados temporales (número de personas)				
214	71	0	0	285
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)				
0	0	0	0	0
Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)				
1.972	665	0	0	2.637
Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)				
600	163	0	0	763

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



CLASE 8.ª



OP4548915

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de asalariados (número de personas) que han abandonado la empresa y tasa de rotación en 2024	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)	Sanitas Seguros y Sanitas Holding	Sanitas Emisión	Sanitas Hospitales (*)
Total de asalariados que han abandonado el empleo	359	39	46	274
Tasa de rotación (**)	6,94%	3,36%	8,18%	9,11%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

(**) El indicador de tasa de rotación a nivel consolidado se aporta a efectos de transparencia, si bien a nivel interno este indicador no es utilizado para evaluar el rendimiento y la eficacia, en relación con una incidencia, un riesgo o una oportunidad de importancia relativa. A continuación, se describe la metodología aplicada en el cálculo de los indicadores que se divulgan en el presente apartado.

La alta proporción de empleados con contrato indefinido demuestra la apuesta del Grupo por la creación de empleo estable y de calidad.

Los datos mostrados en relación con el número de asalariados y su desglose por género y en relación con el número de asalariados por tipo de contrato, desglosado por género, contienen información sobre el número de personas empleadas al final del periodo de referencia (31.12.2024 o 31.12.2023).

Los datos que se muestran en las tablas son recogidos a través de los sistemas de información que poseen los departamentos de administración de personal de cada sociedad perteneciente al Grupo. En esos sistemas se categorizan las bajas según los diferentes motivos y esos sistemas permiten obtener información sobre el número de empleados asalariados en un momento temporal concreto.

(**) Para los cálculos concretos de rotación se tienen en cuenta:

En el numerador, la suma acumulada del número de asalariados fijos que abandonan el empleo por motivos voluntarios, fallecimiento, despido o jubilación que se hayan producido en cualquier momento durante el periodo de referencia.

Con respecto a la tasa de rotación individual de cada una de las tres sociedades, en el denominador, se considera la plantilla fija media acumulada, siendo esta la suma del número de asalariados con contrato fijo existente en el último día de cada uno de los meses del periodo de referencia dividido entre el número de meses del periodo de referencia en los que hay empleados. Por otro lado, en el caso de la tasa de rotación a nivel consolidado, en el denominador se considera el número de personas empleadas al final del periodo de referencia (31.12.2024).

Los datos presentados referentes al número de asalariados por género se encuentran en la nota 28 de las cuentas anuales.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)			Sanitas Seguros y Sanitas Holding			Sanitas Emisión			Sanitas Hospitales (*)		
	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social
Tasa de cobertura	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - No EEE (estimación para regiones con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - No EEE (estimación para regiones con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - No EEE (estimación para regiones con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Asalariados - No EEE (estimación para regiones con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con > 50 asal. que representan > 10% total asal.)
0-19%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-39%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40-59%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
60-79%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
80-100%	España	-	España	España	-	España	España	-	España	España	-	España

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

0P4548916



CLASE 8.ª



OP4548917

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las sociedades que forman parte del Grupo no tienen representación de un comité de empresa europeo, un comité de empresa de la Sociedad Europea (SE) o un comité de empresa de la Sociedad Cooperativa Europea (SCE).

Sanitas Seguros:

El 100% de los empleados de Sanitas Seguros están incluidos en el Convenio Colectivo de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, con vigencia desde enero de 2020 hasta diciembre de 2024 (BOE, 27 de diciembre de 2021).

Sanitas Hospitales:

El 100% de los empleados de Sanitas Hospitales están cubiertos por convenios de negociación colectiva. En este caso se aplican los convenios colectivos de ámbito provincial o autonómico que en función de la ubicación de los centros de trabajo resultan de aplicación.

Sanitas Emisión:

Al 100% de los empleados de Sanitas Emisión se les aplica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de *Contact Center* (BOE, 1 de julio de 2017) y con vigencia entre 2015 y 2019. Este convenio se encuentra en situación de prórroga provisional.

En el ámbito de cada entidad legal hay acuerdos y políticas que mejoran las condiciones reguladas en los convenios, sobre todo en salarios, beneficios sociales y programas de conciliación, para ofrecer a sus empleados condiciones laborales y profesionales competitivas y atraer el talento que necesita cada sociedad.

El conjunto de políticas, convenios y acuerdos descritos constituyen el marco normativo básico de condiciones de trabajo de los empleados de cada sociedad, sin perjuicio, como es obvio, de la aplicación de las normas legales de carácter laboral que son de aplicación: Estatuto de los Trabajadores, Ley Orgánica de Libertad Sindical, Ley General de la Seguridad Social, etc. A esta legislación debe añadirse la normativa internacional (Directivas de la UE y Reglamentos comunitarios), así como los convenios de la Organización Internacional del Trabajo suscritos por el Gobierno español.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-9: Parámetros de diversidad

Distribución por género en la alta dirección a 31.12.2024	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)
	Número	%	Número	%	Número	%	
Mujeres	9	28,13%	5	33,33%	1	33,33%	3
Hombres	23	71,88%	10	66,67%	2	66,67%	11
Otro	0	0%	0	0%	0	0%	0
No comunicado	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total	32	100%	15	100%	3	100%	14



SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de asalariados (número de personas) por grupos de edad	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)				Sanitas Seguros y Sanitas Holding				Sanitas Emisión				Sanitas Hospitales (*)			
	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de 30 años	809	17%	687	15%	52	4%	49	4%	64	11%	62	11%	783	23%	576	20%
Entre 30 y 50 años	3.157	61%	2.951	64%	777	65%	783	67%	386	67%	392	68%	1.994	59%	1.796	61%
Más de 50 años	1.119	22%	1.012	22%	370	31%	338	29%	126	22%	122	21%	623	18%	552	19%
Total	5.175	100%	4.650	100%	1.199	100%	1.170	100%	576	100%	576	100%	3.400	100%	2.914	100%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

En todos los casos, las sociedades que forman parte del grupo han utilizado su propia definición de alta dirección, siendo dicha definición los asalariados directivos pertenecientes a cada sociedad que forman parte de los comités de dirección de cada una de las sociedades.

OP4548919



CLASE 8.ª



OP4548920

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-10: Salarios adecuados

Todos los asalariados de las sociedades que conforman el Grupo perciben un salario adecuado de acuerdo con los índices de referencia aplicables.

S1-11: Protección social

Todos los asalariados de las sociedades que conforman el Grupo están cubiertos contra la pérdida de ingresos debida a enfermedades, desempleo a partir del momento en que el trabajador propio trabaja para la empresa, accidentes de trabajo y discapacidad adquirida, así como por permisos parentales o por jubilación, según la legislación laboral vigente.

S1-12: Personas con discapacidad

Porcentaje de personas con discapacidad entre los asalariados (número de personas) por género	Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Mujeres	1,61%	1,83%	1,45%	1,48%	3,13%	3,07%	1,40%	1,69%
Hombres	1,79%	1,81%	2,28%	2,33%	1,56%	2,50%	1,57%	1,38%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
No notificado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	1,66%	1,82%	1,75%	1,79%	2,78%	2,95%	1,44%	1,61%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

La información aportada considera como "empleados con discapacidad" a aquellos empleados que en la fecha de referencia (31.12.2024) cuentan con un certificado de discapacidad igual o superior al 33% comunicado a la empresa a la que pertenece el trabajador. El porcentaje se calcula sobre el número total de empleados contratados en la fecha de referencia.

El porcentaje de personas con discapacidad por género es calculado dividiendo el número de empleados con discapacidad del sexo femenino (o masculino) entre el número de empleados total del sexo femenino (o masculino).

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-14: Parámetros de salud y seguridad

Información sobre la medida en que su personal propio está cubierto por su sistema de gestión de la salud y la seguridad y el número de casos asociados a lesiones, problemas de salud y muertes relacionados con el trabajo de su personal propio a 31.12.2024

Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*) (**)				Sanitas Seguros y Sanitas Holding				Sanitas Emisión				Sanitas Hospitales (*)			
Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total	Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total	Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total	Total
Porcentaje de miembros del personal propio asalariados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad de la empresa, sobre la base de requisitos legales o normas o estándares reconocidos															
100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
Número de muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo															
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de accidentes de trabajo registrables entre los asalariados															
115	28	0	0	143	4	4	0	0	8	9	0	0	0	24	126
Tasa de accidentes de trabajo registrables entre los asalariados															
13,2	7,9	0	0	12,2	3,5	6,2	0	0	4,5	11,9	0	0	0	17,7	22,6

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

(**) El indicador de tasa de accidentes a nivel consolidado se aporta a efectos de transparencia, si bien a nivel interno este indicador no es utilizado para evaluar el rendimiento y la eficacia, en relación con una incidencia, un riesgo o una oportunidad de importancia relativa. Este dato es calculado como el promedio de las tasas de accidentes de las tres unidades de negocio, por lo que las horas trabajadas se estiman en base a los convenios de aplicación en cada caso.

El número de accidentes de trabajo registrables incluye los accidentes de trabajo en jornada (sin baja + con baja) y no incluye *in itinere*, recaldas y los ocurridos mientras los asalariados trabajaban en otra empresa (caso de pluriempleados).



CLASE 8.ª



OP4548922

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-15: Parámetros de conciliación laboral

Todos los asalariados de las diferentes sociedades que forman el Grupo tienen derecho a permisos por motivos familiares a través de la política social vigente o por los convenios de negociación colectiva.

S1-16: Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)

Brecha salarial de género a 31.12.2024

Sanitas Holding, Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)	Sanitas Seguros y Sanitas Holding	Sanitas Emisión	Sanitas Hospitales (*)
20%	20%	12%	13%

Relación entre la remuneración anual total de la persona con el mayor salario y la remuneración anual total media del conjunto de asalariados (excluida la persona mejor pagada) a 31.12.2024

Sanitas Holding, Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales (*)	Sanitas Seguros y Sanitas Holding	Sanitas Emisión	Sanitas Hospitales (*)
27,22	16,03	15,43	21,76

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

La obtención de los datos se ha realizado mediante el sistema de nóminas de Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales según el caso. Estas entidades tienen puestos de trabajo muy variados entre sí, por lo que la brecha salarial no ajustada obtenida es muy dispar.



CLASE 8.ª



OP4548923

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

Número de casos graves en materia de derechos humanos relacionados con el personal propio a 31.12.2024

Sanitas Seguros y Sanitas Holding, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales

Número total de casos de discriminación, incluido el acoso

0

Número de reclamaciones presentadas por los miembros del personal propio a través de los canales para que estos planteen inquietudes

0

Importe total de las multas, sanciones e indemnizaciones por daños y perjuicios como consecuencia de los casos y reclamaciones indicados anteriormente

0 €

Casos de incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos relacionados con el personal propio

0

Casos de incumplimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo relacionados con el personal propio

0

Casos de incumplimiento de las Directrices de la OCDE para empresas relacionados con el personal propio

0

Total de casos graves en materia de derechos humanos relacionados con el personal propio

0

Número de incidentes graves en materia de derechos humanos en los que Sanitas haya desempeñado un papel a la hora de garantizar la reparación para las personas afectadas del personal propio

0

Importe total de las multas, sanciones e indemnizaciones por daños y perjuicios por los incidentes descritos

0 €

Para más información sobre la metodología de cálculo, se puede consultar el apartado "G1 – Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".



CLASE 8.ª



OP4548924

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

El principal parámetro es la encuesta *People Pulse*. Es una herramienta que permite medir el grado de satisfacción de los empleados y conocer su nivel de satisfacción en cuestiones claves del Grupo. Se realiza dos veces al año y sus preguntas se revisan en cada edición adaptándose al contexto y prioridades corporativas, de forma que estén alineadas con la estrategia.

Son invitados a participar todos los empleados del Grupo que cumplen con unos requisitos básicos según la tipología de contrato y antigüedad en plantilla. El proyecto se gestiona de manera centralizada y en cada edición se facilitan los datos de los empleados a la casa matriz, Grupo Bupa. De forma agregada se facilitan esos datos a un proveedor externo, que es el agente que los trata y suministra el servicio.

Los empleados reciben por correo electrónico la invitación a participar y se facilitan otras vías para garantizar un fácil acceso. El proceso es comunicado en todos los canales de comunicación interna y la encuesta está disponible durante 20 días.

Todas las preguntas se responden en una escala del 1 al 5, donde se indica que el 1 equivale a no estar nada de acuerdo y el 5 a estar muy de acuerdo. Se dispone también de un campo abierto en cada una de ellas para incluir comentarios si se desea. Cuando se cumplimentan todas las preguntas, la encuesta se da por finalizada.

Una vez cerrada la encuesta, los resultados son accesibles para todos los *managers* con equipo, siempre de forma agregada, cumpliendo con unos criterios de confidencialidad definidos. No se visualizan resultados si no se dispone de al menos cinco respuestas y no se tiene acceso a comentarios si no hay al menos diez. De esta forma se garantiza la confidencialidad y la imposibilidad de identificar respuestas, y se permite la definición de planes de acción por equipos y unidades.

Los resultados se transforman a una escala 0-100. La puntuación 1 corresponde a un 0, puntuaciones de 2 a un 25, 3 a un 50, 4 a un 75 y las puntuaciones de 5 a un 100. Con esos resultados, se hace una media y se obtiene el resultado global de cada una de las preguntas.

Entre las diferentes preguntas que se realizan en cada oleada, la pregunta que sirve como indicador principal es el índice de satisfacción o eSat, que responde a la pregunta: "¿Cómo de satisfecho te encuentras trabajando en Sanitas?".

En la encuesta de noviembre de 2024, se lograron los siguientes resultados:

- En Sanitas Seguros la participación fue del 91% de la plantilla y se obtuvieron 92 puntos de eSat (un 90% de la plantilla y una puntuación de 91 puntos en noviembre 2023).
- En Sanitas Emisión la participación fue del 86% de la plantilla y se obtuvieron 90 puntos de eSat (un 87% de la plantilla y una puntuación de 87 puntos en noviembre 2023).
- En Sanitas Hospitales la participación fue del 68% de la plantilla y se obtuvieron 85 puntos de eSat (un 71% de la plantilla y una puntuación de 79 puntos en noviembre 2023).



CLASE 8.ª



OP4548925

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

De forma anual, la matriz Grupo Bupa define el objetivo aspiracional de que la puntuación obtenida de la encuesta *People Pulse* sea superior a 90 puntos de eSat. Asimismo, se aspira a alcanzar siempre una participación por parte de los empleados en la encuesta que permita tener una muestra representativa para poder garantizar la validez de los resultados.

En cada edición la encuesta es revisada y las preguntas pueden variar de una a otra.

En el caso de que las preguntas se hayan hecho con anterioridad, se cuenta con un histórico que permite la evaluación de los avances en la puntuación obtenida.

Asimismo, en la mayoría de las preguntas se cuenta con un *benchmark* externo como referencia, que permite comparar la puntuación obtenida por otras entidades con la obtenida por parte del Grupo, con el fin de medir el grado de avance.

La meta definida está alineada con la estrategia corporativa y, además, los resultados de la encuesta se comparten con los empleados y sus *managers*, así como con el Grupo Bupa, lo que permite a nivel global identificar propuestas o proyectos con los que seguir mejorando día a día.

Por otro lado, en materia de protección de datos, el Grupo Bupa establece como su máximo objetivo reducir a 0 el número absoluto de incidentes críticos de seguridad, debido a la sensibilidad de la información tratada por la empresa. Este es un objetivo anual, por lo que no tiene un valor de referencia.

El seguimiento de los resultados de este indicador es constante y continuo. En este sentido, el Consejo de Administración lo revisa con una periodicidad mensual, mientras que, en el caso de incidencias de grado 3 o superior, el seguimiento es llevado a cabo por los equipos responsables diariamente. Además, el número de incidentes de seguridad también es revisado por los comités de dirección de Sanitas Hospitales y Sanitas Seguros bianualmente.

Una vez ocurrida una incidencia y completada su resolución, el Departamento de Ciberseguridad documenta las lecciones aprendidas, describiendo los pasos para resolver la incidencia, con un período de cumplimiento de 12 meses para documentar el proceso de mejora. Las lecciones aprendidas y las mejoras son revisadas por el Comité de Dirección. Las mejoras implementadas hacen que Sanitas Holding presente un sistema cada vez más robusto en materia de ciberseguridad.

NEIS S2 – TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR

Estrategia

S2 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Dentro del alcance de divulgación de información, en relación con los trabajadores de la cadena de valor, se han considerado todos los trabajadores de la cadena de valor relativa a proveedores asistenciales y no asistenciales que pueden verse afectados de forma significativa por Sanitas Holding. Además, se han considerado las incidencias relacionadas con las propias operaciones y su cadena de valor a través de sus productos o servicios, así como a través de sus relaciones de negocio.

Los principales tipos de trabajadores de la cadena de valor que podrían verse afectados de manera significativa por Sanitas Holding son los siguientes, agrupados según sea el proveedor de carácter asistencial o no asistencial:



CLASE 8.ª



OP4548926

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Proveedores no asistenciales

Los proveedores no asistenciales son aquellos que suministran productos y servicios al Grupo fuera del cuadro médico de Sanitas Seguros. Sus empleados realizan diferentes funciones con respecto a la cadena de suministro del Grupo. Aunque la mayoría de sus empleados colaboran con el Grupo durante la fase anterior de su cadena de valor, también hay empleados que trabajan en la fase posterior, por ejemplo, en proceso de mantenimiento de inmuebles. En dicho caso, son quienes trabajan en el emplazamiento de alguna de las empresas de Sanitas Holding, pero no forman parte del personal propio. En este grupo de proveedores están:

- Trabajadores dedicados a la fabricación de equipamiento médico, fármacos y material sanitario, así como los encargados de su distribución al Grupo.
- Trabajadores del sector de la tecnología dedicados al desarrollo de licencias de software, a la consultoría o a la fabricación de material como ordenadores o periféricos, entre otros, así como los encargados de la distribución de estos materiales al Grupo.
- Trabajadores del sector de real estate (inmuebles, alquileres) encargados de la gestión de los inmuebles que alquilan al Grupo.
- Trabajadores del sector de servicios de *marketing* que organizan y realizan desde campañas de publicidad y promoción comercial hasta eventos *online* y presenciales.
- Trabajadores en materia de *facilities* que trabajan en las instalaciones del Grupo y se encargan de gestionar y realizar las funciones de mantenimiento, como limpieza o gestión de residuos.

Proveedores asistenciales

Los trabajadores de estos proveedores cumplen una función sanitaria y trabajan para entidades de las fases posteriores de la cadena de valor de la aseguradora:

- Hospitales y centros sanitarios: profesionales sanitarios de todas las especialidades que atienden a sus pacientes en los hospitales, centros, servicios y establecimientos sanitarios que conforman el cuadro médico con el que trabaja Sanitas Seguros.
- Urgencias médicas: espacios donde se da asistencia médica en un lapso reducido de tiempo.
- Pruebas diagnósticas: servicio de evaluación y análisis de los pacientes.
- Otros proveedores de servicios asistenciales: como casas de prótesis, empresas de ambulancias, compañías farmacéuticas para servicios de gases como los CPAP (presión positiva continua en la vía aérea, por sus siglas en inglés) y demás servicios asistenciales relacionados con la salud de los asegurados.

[Incidencias negativas de importancia relativa]

Tras los análisis realizados con respecto a las operaciones de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión en España, y teniendo en cuenta la conformidad de Sanitas Holding con la legislación vigente, no se identifica ninguna zona geográfica o materia prima en relación con la cual pudiera existir un riesgo significativo entre los trabajadores de los proveedores del Grupo que pudiera estar relacionada con ninguna forma de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

De igual manera, con respecto a las incidencias negativas que podrían afectar a los trabajadores de su cadena de valor, no se han identificado incidencias de importancia relativa que puedan afectarles.

Por otro lado, tal y como se describe en el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", solo se ha detectado una



CLASE 8.ª



OP4548927

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

incidencia negativa de importancia relativa que podría afectar a los trabajadores de la cadena de valor. Se trata de una incidencia generalizada relacionada con la posible vulneración de datos personales de estos trabajadores.

[Incidencias positivas de importancia relativa]

El compromiso de Sanitas Holding por generar una incidencia positiva de importancia relativa sobre los trabajadores de su cadena de valor se materializa a través de las actividades descritas en los apartados:

- "S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones".
- "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

[Riesgos y oportunidades de importancia relativa]

Se han identificado los siguientes riesgos y oportunidades de importancia relativa para Sanitas Holding, derivados de sus incidencias sobre los trabajadores de sus proveedores asistenciales y de sus dependencias:

- Riesgo: una gestión deficiente de cuestiones ESG (medioambiental, social y de gobernanza, por sus siglas en inglés) en la cadena de valor podría afectar a la disponibilidad de recursos humanos y a las relaciones con proveedores asistenciales críticos, que podría tener consecuencias negativas a nivel económico y reputacional sobre los clientes o en materia de sanciones.
- Riesgo: mantener una relación inadecuada con el colectivo de profesionales sanitarios podría generar situaciones que desencadenaran un impacto económico y un riesgo reputacional que afectara a los clientes o incluso posibles sanciones económicas.
- Oportunidad: mantener una buena relación con el colectivo de profesionales sanitarios, de forma continua y proactiva por parte de Sanitas Holding mediante el fomento de una comunicación abierta, transparente y periódica contribuye a evitar impactos económicos negativos derivados del riesgo de pérdida de talento. Además, puede repercutir positivamente sobre la calidad del servicio ofrecido a los clientes, lo que mejora la capacidad de atraer y retener clientes.

Se han identificado los siguientes riesgos de importancia relativa para Sanitas Holding derivados de sus incidencias sobre los trabajadores de los proveedores no asistenciales y de sus dependencias:

- Riesgo: la gestión deficiente de cuestiones ESG en la cadena de valor puede afectar a la continuidad de disponibilidad de recursos y a las relaciones con proveedores no asistenciales críticos, que podría tener consecuencias económicas, por el aumento de costes de suministro.

Además, se han identificado riesgos y oportunidades de importancia relativa para Sanitas Holding con respecto a trabajadores de proveedores asistenciales y no asistenciales. Son los siguientes:

- Riesgo: una gestión deficiente en los contratos con proveedores podría generar responsabilidades sobre Sanitas Holding que conlleven un impacto económico.
- Oportunidad: homologación y relación con proveedores no asistenciales y asistenciales basada en criterios de sostenibilidad. Cuando las sociedades de Sanitas Holding trabajan preferentemente con entidades alineadas con sus compromisos ESG, verifican su desempeño y consiguen que lo comuniquen adecuadamente, el Grupo contribuye a generar un impacto positivo a nivel económico y reduce el riesgo reputacional.



CLASE 8.ª



OP4548928

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- También están relacionados con estos trabajadores los riesgos y oportunidades de ciberseguridad descritas en el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor

Políticas

Política de Proveedores

La Política de Proveedores establece procesos efectivos de selección, contratación y gestión de proveedores para gestionar y mitigar los riesgos asociados a ellos. Su contenido fundamental incluye los siguientes objetivos generales:

- Selección y gestión de proveedores: establecer procesos eficaces para seleccionar, contratar y gestionar todos los proveedores, asegurando que se gestionen adecuadamente los riesgos que puedan surgir durante la relación con ellos.
- Mejorar la selección de proveedores: no solo centrarse en los costes, sino también en los riesgos y las oportunidades que implica una óptima selección de proveedores.
- Gestión eficaz de riesgos: identificar y gestionar los riesgos a los que el Grupo se expone por parte de sus proveedores.
- Reducción de conflictos contractuales: minimizar los casos de disputas contractuales.
- Cumplimiento legal y regulatorio: asegurar que se cumplan todos los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S2 IP1; S2 IP2; S2 IP3; S2 IP4; S2 IP5; S2 IP6; S4 IP1; S2 R3; S2 R4; S2 O2.

La Política de Proveedores se aplica a todas las sociedades que pertenecen al grupo Sanitas Holding. Además, se aplica a proveedores no asistenciales, considerados como cualquier tercero que preste servicios o suministre productos a las compañías del Grupo, como, por ejemplo:

- Proveedores que apoyan la prestación de servicios importantes.
- Externalización de servicios y procesos (*outsourcing*).
- Compañías del Grupo que sean proveedores de bienes o servicios, y en concreto que supongan la externalización de funciones clave reguladas.

La responsabilidad de la aplicación de la política recae sobre el director financiero del Grupo y miembro del Comité de Dirección. El director de Compras es el propietario de la política y responsable de su cumplimiento.

La Política de Proveedores se alinea con varias normas e iniciativas de terceros que son relevantes para la operación y el compromiso ético del Grupo y velan por las adecuadas condiciones de los trabajadores de su cadena de valor. Entre ellos se incluyen:

- **Normas ISO:** las normas ISO 9001 (Gestión de Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Salud y Seguridad en el Trabajo), que proporcionan un marco para la mejora continua y la gestión eficaz de las operaciones relacionadas con proveedores.



CLASE 8.ª



OP4548929

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** la Política de Proveedores se compromete a respetar y promover los diez principios del Pacto Mundial en áreas como derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, para garantizar que los proveedores también cumplan con estos principios.
- **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR en sus siglas en inglés):** se asegura que los proveedores cumplan con las normativas de política y protección de datos, especialmente en la gestión de información confidencial y personal, en línea con el GDPR y otras regulaciones de privacidad aplicables.
- **Iniciativas de sostenibilidad:** la política también toma en consideración las iniciativas globales de sostenibilidad, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, promoviendo la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con proveedores.

La Política de Proveedores tiene en cuenta todos los intereses de los proveedores, tanto desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa aplicable en función del servicio a prestar, los intereses de los trabajadores, la continuidad de la prestación del servicio, etc., como el establecimiento de mecanismos para asegurar que se pague a los proveedores en tiempo y conforme a las condiciones contratadas, y siempre dentro de las leyes aplicables en cada caso.

La Política de Proveedores no es objeto de divulgación a los proveedores. No obstante, determinados principios y requerimientos contemplados en la política son trasladados a los proveedores por medio de diferentes canales (órdenes de compras, portal del proveedor, etc.).

Si bien la Política de Proveedores no aborda explícitamente la trata de seres humanos y el trabajo forzoso, obligatorio e infantil, esta establece la obligación de que todos los proveedores se adhieran a la Declaración de Cadena de Valor Responsable de Sanitas Holding, que describe las normas mínimas que se espera de los proveedores en las áreas de riesgo ESG y al Certificado de Ética del Proveedor. Asimismo, establece la obligación de que, en función de la segmentación, los proveedores se evalúen en relación con los riesgos ESG. Esta evaluación incluye aspectos como la subcontratación de servicios regulados reglamentariamente, la esclavitud moderna, los delitos financieros y el riesgo de sostenibilidad, utilizando la metodología acordada localmente.

Sanitas Holding se ajusta a instrumentos internacionalmente reconocidos, como se indica en su Declaración de la Cadena de Valor Responsable y en su Política de Proveedores. En particular, el Grupo se compromete a respetar los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, así como la Declaración Universal de Derechos Humanos y las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Para dar cumplimiento a lo establecido en estas políticas, todos los proveedores no asistenciales de la de cadena de valor han de aceptar en el momento del alta la Declaración de la Cadena de Valor Responsable, el certificado de ética y las condiciones generales de compra, donde se establecen expresamente estos principios y se insta a su cumplimiento en toda la cadena de valor de los proveedores.

Política de Gobierno Clínico

El gobierno clínico en Sanitas Holding se enfoca en implementar, mantener y mejorar continuamente la calidad y seguridad de los servicios que presta o contrata. En este sentido, la Política de Gobierno Clínico define la estrategia implementada con el fin de mantener y seguir mejorando el gobierno clínico y la gestión del riesgo con los negocios. Estos estándares permiten también velar por la correcta colaboración con los trabajadores de los proveedores con los que trabaja el Grupo.

La implementación de los requerimientos de la política, la gestión de los riesgos asociados y el establecimiento de una cultura que sea abierta, fomente el reporte, aprenda y mejore, reconozca que el riesgo y el error humano son inherentes y no busque culpar innecesariamente, creará un marco de gobernanza clínica sólido.

Esta política está asociada a las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S2 IP7; S2 IP8; S4 IP1; S4 IP2; S4 IP3; S4 IP4; S4 IP5; S1-2-4 IP2; S2 R1; S2 R2; S2 O1; S2 O2.



CLASE 8.ª



OP4548930

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La Política de Gobierno Clínico se revisa, junto con el resto de las políticas corporativas, periódicamente, a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos.

Esta política se aplica a todas las sociedades pertenecientes a Sanitas Holding. Además, el responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo del director médico del Grupo, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

Otras políticas

Las siguientes políticas, que se describen en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio", también están relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor: Política de *Speak Up*, Política de Privacidad, Política de Seguridad de la Información y Política de la Gestión de la Tecnología, así como el código de conducta, ya descrito en el apartado "G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial".

Derechos Humanos

Tras los análisis y comprobaciones realizados durante 2024, Sanitas Holding no tiene constancia de la existencia de casos de incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo o las directrices de la OCDE para empresas multinacionales que impliquen a trabajadores de la cadena de valor.

Del mismo modo, no se tiene conocimiento de ningún incidente relacionado con la violación de los derechos humanos, la esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro de su negocio o cadena de suministro.

Los compromisos de Sanitas Holding en materia de políticas de derechos humanos se describen en detalle en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio" y son de igual aplicación y pertinentes para los trabajadores de la cadena de valor.

S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de incidencias

Las perspectivas de los trabajadores de la cadena de valor sirven de base para las decisiones y actividades destinadas a gestionar las incidencias reales y potenciales sobre estos.

Colaboración con los trabajadores de los proveedores no asistenciales

Dentro de las funciones realizadas por el Departamento de Compras, se encuentra la de gestionar las relaciones con los proveedores (SRM), que persigue:

- Mejorar la comunicación con sus distintos proveedores.
- Compartir con ellos una metodología, términos comerciales e información y mejorar su familiaridad con el fin de optimizar el proceso de suministro.
- Familiarizarse con el negocio central de la empresa y con sus distintos productos para asegurar un proceso de suministro personalizado.

A nivel general, hay una comunicación fluida y constante con el interlocutor o representante de los proveedores a efectos de negociación (gestor de la cuenta de Sanitas Holding). A él se le trasladan todas las incidencias, preocupaciones, perspectivas, etc. de los trabajadores de los proveedores no asistenciales. En paralelo, en el supuesto de que se produzca algún incidente con los trabajadores de los proveedores no asistenciales, se dispone de un sistema de reporte de incidentes.



CLASE 8.ª



OP4548931

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Sistema de reporte de incidentes

Como ya se ha comentado anteriormente, el Grupo cuenta con un sistema de reporte de incidentes a través de una herramienta informática interna llamada B Wise. Esta herramienta también está disponible para gestionar los incidentes relacionados directamente con la cadena de valor. Una vez reportados, estos incidentes son evaluados por el propietario del riesgo en el Departamento de Compras, quien realiza un análisis para determinar si la empresa ha causado o agravado una incidencia negativa significativa sobre los trabajadores de la cadena de valor.

Dependiendo de la gravedad de los incidentes, se toman las medidas y los planes de acción apropiados. En casos de incidencias graves, se podría incluso llegar a cancelar el servicio o compra de producto y/o eliminar/inhabilitar al proveedor correspondiente.

Dentro de las diferentes acciones que se llevan a cabo para la investigación de las causas de los incidentes, se puede destacar el proceso de análisis de causa raíz, un enfoque sistemático que busca identificar las causas fundamentales de un problema, incidente o defecto, con el fin de evitar que vuelva a ocurrir. Sus principales etapas son:

1. Identificación del problema
2. Recolección de datos
3. Análisis del problema
4. Identificación de causas raíz
5. Desarrollo de soluciones
6. Implementación de soluciones
7. Verificación de resultados
8. Documentación y aprendizaje

Este proceso de análisis de causa raíz, en el que puede participar el proveedor en cualquiera de sus diferentes fases, atendiendo a la naturaleza del incidente, permite una mejora continua, al centrarse en eliminar las causas profundas de los problemas, en lugar de simplemente tratar los síntomas o consecuencias inmediatas.

En caso de que se determine que el Grupo ha tenido responsabilidad en el incidente, se activa un proceso de reparación que puede incluir acciones correctivas, compensaciones o medidas específicas para mitigar el impacto negativo.

Para evaluar la eficacia de la reparación, Sanitas Holding realiza un seguimiento continuo del incidente, analizando las medidas adoptadas y su impacto en los trabajadores afectados.

El sistema B Wise permite hacer un seguimiento de todas las acciones realizadas y verificar que las reparaciones sean sostenibles y ajustadas a las normativas internacionales de derechos humanos y laborales.

La colaboración con los trabajadores del proveedor se lleva a cabo con el responsable de la cuenta, quien es considerado como un portavoz creíble y válido. La frecuencia de la colaboración en este sentido es variable en respuesta a los incidentes que comunican los trabajadores de los proveedores no asistenciales a los responsables de la cuenta del proveedor.

Los interlocutores por parte de los trabajadores de los proveedores no asistenciales dependerán del incidente concreto que se deba investigar. Puede involucrar a cualquier área que pueda aportar información útil para la investigación del incidente.

De la misma forma, se involucra en este proceso de investigación a los departamentos, áreas o empleados de Sanitas Holding que puedan aportar alguna evidencia sobre los hechos investigados.



CLASE 8.ª



OP4548932

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El responsable de garantizar que esta colaboración tenga lugar y de que los resultados sirvan de base para el enfoque de la empresa es el director de Compras.

Colaboración con los trabajadores de los proveedores asistenciales

Desde 2020, Sanitas Seguros pone a disposición de los profesionales que forman parte del cuadro médico de Sanitas Seguros y del equipo de Sanitas Hospitales el Portal Asistencial de Profesionales (PAS) una plataforma 100% digital, diseñada para facilitar el trabajo de los proveedores asistenciales y una colaboración fluida y directa entre el Grupo y los profesionales.

El portal integra todas las funcionalidades necesarias para una gestión bidireccional entre el profesional y el Grupo. Estas incluyen:

- La visualización por parte del profesional de su agenda y la realización de las principales gestiones administrativas del día a día: alta y modificación de usuarios, organización de la agenda de citas, prescripción de pruebas diagnósticas, emisión de recetas farmacológicas, consulta del historial clínico de los pacientes, gestión de la facturación, etc., cuya frecuencia es variable en función de las necesidades de los proveedores asistenciales.
- Acceso a información publicada por Sanitas Seguros en formato *banner* de noticias y un área de manuales. En el *banner* se publican las noticias más relevantes para la red asistencial, muchas relacionadas con el uso del PAS y sus operativas. Estas informaciones no se publican con una periodicidad determinada, sino que se lanzan cuando adquieren relevancia y se mantienen en el tiempo dependiendo de su duración.
- Acceso a un directorio con las direcciones de los responsables regionales y los responsables de las distintas operativas, lo que permite a los proveedores contactar fácilmente con ellos para resolver dudas o coordinar acciones. Esta comunicación se produce, por tanto, en función de las inquietudes que puedan tener los proveedores, por lo que no tiene una periodicidad preestablecida. Este enfoque integral hace del PAS una herramienta esencial para optimizar la interacción y el servicio dentro de la red asistencial de Sanitas Holding.

Dentro del área de Dirección Asistencial y de Clientes, el responsable de sistemas asistenciales de clientes es el encargado de garantizar que tenga lugar la colaboración con los profesionales sanitarios a través de la herramienta de gestión de proveedores PAS, así como que los resultados sirvan de base para el enfoque de la empresa.

Además de la plataforma PAS, Sanitas Seguros cuenta con equipos locales que realizan visitas al cuadro médico de la zona, en especial a los grandes hospitales y centros médicos. Esta política permite mantener una colaboración constante y bidireccional con los empleados de los proveedores del cuadro médico de la aseguradora y facilitar la resolución rápida de cualquier incidencia.

Otros tipos de colaboración

Adicionalmente a los tipos de colaboración específicos con los trabajadores de la cadena de valor descritos anteriormente, también les aplican otras herramientas disponibles como el canal *Speak Up* y la comunicación directa realizada con el DPO, ambos descritos con detalle en el apartado "S1-2: Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias".

S2-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes

Los procesos de los que dispone Sanitas Holding para establecer o cooperar en la reparación de incidencias sobre los trabajadores de la cadena de valor, así como los canales que pone a su disposición, son descritos en detalle en el apartado "S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes".



CLASE 8.ª



OP4548933

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones

[Incidencias negativas de importancia relativa]

La información acerca de actuaciones y procesos relacionados con las incidencias negativas de importancia relativa, que podrían producirse por la vulneración de datos, es la misma que la asociada con el personal propio del Grupo y se detalla en el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones".

No se tiene conocimiento de ningún incidente relacionado con la violación de los derechos humanos, la esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro del negocio o su cadena de suministro.

Del mismo modo, no se han notificado problemas ni casos graves en materia de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor. Tras los análisis y las comprobaciones realizadas durante 2024, Sanitas Holding no tiene constancia de operaciones o proveedores que hayan comprometido el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva de sus trabajadores, ni que hayan ocasionado impactos sociales o ambientales negativos.

Por último, tal y como se ha indicado, en todo momento hay una comunicación fluida y constante con el interlocutor o representante de los proveedores, de tal forma que se puedan conocer todas las incidencias, preocupaciones, perspectivas, etc., de los trabajadores de los proveedores.

Finalmente, para evitar contribuir a que puedan generarse incidencias negativas de importancia relativa de los proveedores, las sociedades de Sanitas Holding incorporan cláusulas en los contratos con sus proveedores que garantizan la mitigación de potenciales incidencias, entre ellas las relacionadas con el acceso a datos por parte de terceros, la seguridad de la información, la privacidad, la esclavitud moderna, los delitos financieros, los aspectos de sostenibilidad, medioambiente, social y de gobernanza y la continuidad de negocio.

[Incidencias positivas, riesgos y oportunidades de importancia relativa]

Proveedores no asistenciales

Incidencias positivas, riesgos y oportunidades

Con el objetivo de generar incidencias positivas para los trabajadores de la cadena de valor de los proveedores no asistenciales y de mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades de importancia relativa para Sanitas Seguros, se han llevado a cabo diversas actuaciones sobre la totalidad de los proveedores de su cadena de valor, con independencia del tipo de servicio que este preste, la categoría de compras en la que esté clasificado, su ubicación geográfica, las diferentes certificaciones que pueda aportar, el importe económico del servicio contratado, etc. Las actuaciones se detallan a continuación:

• Proceso de alta de nuevos proveedores no asistenciales

Durante el año 2024 se han incorporado en la base de datos de proveedores un total de 532.

Antes de aprobar a un nuevo proveedor, se llevan a cabo las siguientes verificaciones:

- Uso de plataformas especializadas para realizar un análisis preliminar que incluye la evaluación de parámetros como la solvencia financiera, características de la empresa y experiencia e información sobre el entorno



CLASE 8.ª



OP4548934

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

operativo. Un aspecto crucial es la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en relación con sus diez principios, entre ellos, la esclavitud moderna.

- Se investiga la posible implicación de los proveedores en actividades de blanqueo de capitales o delitos financieros mediante el *Compliance Report* y la herramienta LexisNexis, que determina si los proveedores, sus principales accionistas o miembros de sus órganos de administración están incluidos en listas internacionales de blanqueo de capitales o delitos financieros.
- Para aquellos proveedores que a través de la prestación del servicio vayan a acceder, conservar, modificar o destruir datos de carácter personal que sean responsabilidad del Grupo, se necesita una evaluación desde el punto de vista de seguridad de la información y privacidad. Esta tarea se realiza a través de la plataforma Onetrust, desde donde se canalizan todos los requerimientos de información con los proveedores para que las áreas expertas lo valoren y establezcan las medidas necesarias para gestionar el riesgo.

Además, a todos los proveedores se les solicita (a través del portal de proveedores) la aceptación de los siguientes documentos:

- Certificado de ética del proveedor: recoge los principios éticos contenidos en el código de conducta suscrito por las empresas de Sanitas Holding para su conocimiento y aceptación previos a la contratación.
- Declaración de Cadena de Valor Responsable: establece los estándares mínimos de conducta comercial que el Grupo espera de sus proveedores directos y que deben ser aplicados a su vez en su cadena de suministro.
- Condiciones Generales de Compras: detallan todos los aspectos relacionados con el cumplimiento en materia de esclavitud moderna, normativa anticorrupción, antifraude y blanqueo de capitales, responsabilidad penal, soborno y Código de Conducta.

Por su parte, las empresas de Sanitas Holding se comprometen a:

- Tratar a los proveedores de manera justa.
 - Pagar a los proveedores puntualmente, según lo acordado.
 - Seleccionar a los proveedores de manera objetiva y sin ningún tipo de perjuicio.
 - Trabajar con los proveedores para ayudarles a mejorar en sus prácticas sociales, ambientales y éticas.
 - Mantener una cadena de suministro que refleje y se alinee con los estándares de conducta empresarial responsable del Grupo.
- **Sistemas de supervisión y auditoría a proveedores y resultados. Actividades y proveedores expuestos a un riesgo significativo de incurrir en violaciones de los derechos humanos**

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

Estos proveedores son evaluados periódicamente a través de un proceso de segmentación basado en riesgos, que incluye la evaluación de riesgos como sostenibilidad, esclavitud moderna, crimen financiero, continuidad del negocio, riesgo en personas, riesgo reputacional, riesgo regulatorio, entre otros. Esta responsabilidad recae en el Departamento de Compras corporativo.

Entre los mecanismos de supervisión se incluye la actualización de indicadores de fraude. Se realiza una revisión periódica de los proveedores extranjeros, especialmente de aquellos con origen en países con alto riesgo en materia de derechos humanos, o por el tipo de actividad que desarrollan. Se verifica si los proveedores tienen algún tipo de sanción internacional o están incluidos en alguna lista por delitos financieros. Además, se considera si los proveedores han sido inhabilitados por incumplimiento de contratos o están siendo investigados por sospecha de fraude u otra incidencia.



CLASE 8.ª



OP4548935

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Revisión de solvencia financiera de los proveedores no asistenciales**

Se lleva a cabo una revisión semestral de la solvencia financiera de los principales proveedores de Sanitas Holding (aproximadamente 700), donde se analiza, entre otros aspectos, su posible exposición al riesgo que podría afectar al Grupo en su cadena de suministro. Este análisis tiene como objetivo conocer la solvencia económica de los proveedores y tomar las medidas necesarias para mitigar cualquier riesgo potencial que pudiera afectar al Grupo, al proveedor o a sus trabajadores.

- **Gestión de incidentes y evaluación continua entre los proveedores no asistenciales**

El Grupo cuenta con un sistema de reporte de incidentes a través de una herramienta informática interna llamada B Wise. Esta herramienta se utiliza, entre otras cuestiones, para gestionar todos los incidentes relacionados directamente con la cadena de suministro.

La solución B Wise está disponible para toda la organización, con el objetivo de informar sobre cualquier incidencia que se pueda producir, entre otras, aquellas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor. Atendiendo a la criticidad de la incidencia, se lleva a cabo un proceso de análisis causa-efecto para determinar los motivos que lo han originado y, en su caso, tomar las medidas o establecer los planes de acción necesarios para mitigar o evitar que se puedan producir en el futuro.

Una vez reportados, estos incidentes son evaluados por el propietario del riesgo en el Departamento de Compras.

Dependiendo de la gravedad de los incidentes, se toman las medidas y planes de acción apropiados. En casos de incidencias graves, se podría incluso llegar a cancelar el servicio o compra de producto o eliminar/inhabilitar al proveedor correspondiente.

- **Proceso de segmentación de los proveedores no asistenciales**

Al dar de alta a un proveedor, se realiza un proceso de segmentación que clasifica a cada proveedor en un nivel, considerando sus posibles riesgos, que incluyen aspectos relacionados con el medioambiente, la esclavitud moderna y los delitos financieros, entre otros.

Este proceso se repite de forma anual para aquellos proveedores que, bien por el volumen de transacciones, bien por la clasificación obtenida en procesos llevados a cabo anteriormente o bien por la tipología de servicios que van a prestar, se considere que pueden suponer un riesgo para Sanitas Holding.

- **Proceso de Diligencia Debida o *Due Diligence* entre los proveedores no asistenciales**

Para los proveedores que como resultado de la segmentación en el alta o de la segmentación anual hayan sido identificados como críticos, y atendiendo a lo establecido en la Política de Proveedores, se lleva a cabo un procedimiento de *Due Diligence* para realizar una evaluación de la idoneidad y la materialidad del riesgo.

La *Due Diligence* o análisis de viabilidad de proveedores es el proceso de identificación y conocimiento de medidas a tener en cuenta para reducir o mitigar el riesgo de que un proveedor no sea capaz de cumplir con los requisitos o requerimientos solicitados o contratados, o sea capaz de afrontar las responsabilidades que deban cumplir como potencial proveedor, o como proveedor que ya viene prestando servicios, durante toda la vida del contrato o la relación comercial.



CLASE 8.ª

INTELLECTUAL



OP4548936

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El proceso de *Due Diligence* consistirá en el envío de un cuestionario que ha sido desarrollado en colaboración con las áreas expertas en cada riesgo (crimen financiero, resiliencia operativa, sostenibilidad, etc.) para identificar las preguntas necesarias para determinar si un servicio está expuesto al riesgo correspondiente y en el que se plantean cuestiones relacionadas con:

- Información general del proveedor
- Clientes principales
- Organización
- Información financiera
- Plan de continuidad de negocio
- Información sobre seguridad informática
- Información de sostenibilidad – Medioambiental
- Información de sostenibilidad – Social
- Información de sostenibilidad – de Gobierno
- Seguros

• Proceso de contratación de proveedores no asistenciales

La Política de Proveedores del Grupo incluye cláusulas contractuales que abordan cuestiones sociales, de igualdad de género y aspectos medioambientales, lo que permite gestionar los riesgos asociados a estas áreas a lo largo de la relación con el proveedor.

Durante los procesos de contratación, se documentan las siguientes cláusulas en el contrato:

- a) Compromiso de cumplimiento con la legislación medioambiental, laboral y de Seguridad Social aplicable, así como la adopción de medidas para garantizar la igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, sin discriminación de género u otro tipo.
- b) Adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- c) Respeto y cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Conducta.
- d) Compromiso de cumplimiento con la política de Sanitas Holding contra la esclavitud moderna, con la obligación de notificar de inmediato cualquier incidente real o sospechoso de incumplimiento de esta política para tomar las acciones correspondientes.

• Certificado de excepcionalidad (cumplimiento de medidas alternativas)

En la medida de lo posible, Sanitas Holding prioriza las compras a empresas certificadas, como centros especiales de empleo (CEE), siempre en condiciones de igualdad de oportunidades y transparencia.

La contratación de servicios a través de empresas certificadas como centro especial de empleo tiene como objetivo apoyar la integración laboral de personas con discapacidad. Estos centros desempeñan un papel relevante en la creación de oportunidades laborales para este colectivo, promoviendo aspectos económicos y sociales que pueden favorecer su autonomía. El impacto de estas actuaciones se ve reflejado en los datos del Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España, que destaca que los centros especiales de empleo son una de las principales vías de empleo para personas con discapacidad en el país, a través de contratos específicos diseñados para este colectivo.



CLASE 8.ª



0P4548937

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Dentro de los diferentes servicios que se suelen contratar con empresas certificadas como CEE, destacan los servicios de lavandería o los servicios de impresión, entre otros. Se realiza un seguimiento de forma regular con los interlocutores válidos para asegurar que los servicios se prestan de forma adecuada y que se está cumpliendo con la normativa aplicable en cada caso.

Para realizar un seguimiento de estas actuaciones, anualmente se reporta y evalúa el volumen de facturación total destinado a proveedores certificados como CEE, con el fin de determinar si se encuentra en la línea de lo esperado.

• Programa de mejora continua entre proveedores no asistenciales

Sanitas Holding insta a todos los proveedores y subcontratistas con los que colabora a implementar un programa de mejora continua en todos los aspectos relacionados con la sostenibilidad, la calidad, la salud y la seguridad.

Con los proveedores críticos, se llevan a cabo reuniones periódicas para analizar lo siguiente:

- La confirmación de la validez de los contratos y los niveles de servicios acordados.
- La ejecución por parte del proveedor atendiendo a las obligaciones contractuales y los niveles de servicio acordados.
- El cumplimiento por parte del proveedor con los requisitos regulatorios y legales y las políticas de Sanitas Holding aplicables.
- Si el proveedor se está ajustando a los términos y las condiciones recogidas en el contrato.
- Si el rendimiento del proveedor alcanza los estándares mínimos requeridos.
- Si existe alguna disputa entre el Grupo y el proveedor.
- Si se desea concluir con la contratación de un servicio que presta el proveedor o finalizar la relación con dicho proveedor.
- Si se quiere modificar alguno de los términos y las condiciones establecidas en el contrato.

• Transacciones con proveedores ubicados en España

En 2024, más del 98% de los proveedores con los que Sanitas Holding realizó transacciones estaban ubicados en España, representando el 97,7%, el 94% y el 99,5% del volumen total de transacciones en el caso de Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales, respectivamente (en 2023, más del 98% de los proveedores con los que el Grupo mantuvo transacciones estaban ubicados en España, representando el 96,8%, el 97,5% y el 99,4% del volumen total de transacciones en el caso de Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Sanitas Hospitales, respectivamente). Ninguno de los proveedores extranjeros con los que trabajó el Grupo estaba domiciliado en países considerados de alto o medio riesgo en materia de derechos humanos.

• Transacciones con proveedores certificados como centros especiales de empleo

Durante el ejercicio de 2024, se realizaron transacciones con proveedores certificados como centros especiales de empleo por un total de 209.795,71 euros en el caso de Sanitas Seguros (188.055,60 euros en 2023), 46.723,46 euros en Sanitas Emisión (37.339,38 euros en 2023), 2.321.135,27 euros en el caso de Sanitas Hospitales (1.904.174,66 euros en 2023) y 2.316,90 euros en el caso de Sanitas Holding (1.259,70 euros en 2023).

• Alineamiento de los objetivos de descarbonización de los proveedores con los objetivos de Sanitas

Tal y como se describe en el apartado "E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo" de la sección "NEIS E1 – Cambio climático", Sanitas Holding tiene definida una línea de acción para que gradualmente a lo largo de los años una mayor proporción de sus proveedores se encuentren alineados con los objetivos de descarbonización de Sanitas Holding, contribuyendo así a que los trabajadores de sus



CLASE 8.ª



OP4548938

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

proveedores generen un impacto positivo en el medioambiente y vean mejorada su resiliencia frente a los riesgos de transición asociados a las emisiones, lo que permite ofrecer un empleo más estable a estos trabajadores.

De cara a 2025, la estrategia pasaría por continuar, de forma regular, fortaleciendo los controles anteriormente descritos, así como incorporar mejoras continuas que refuercen el proceso y los resultados esperados, teniendo en cuenta al mismo tiempo las nuevas regulaciones y normativas que pueden ser de aplicación en cada caso. Esto contribuirá favorablemente a la resiliencia del negocio y a la de sus proveedores.

Recursos asignados

El Departamento de Compras es responsable de asegurar el seguimiento de las incidencias que correspondan a la cadena de valor, incorporando a otras áreas que puedan ayudar en la resolución en caso de necesidad.

Este departamento se compone por las siguientes unidades de negocio que reportan al director de Compras para evaluar su desempeño:

- Área de IT y servicios profesionales
- Área médica
- Área de *marketing* y servicios
- Área de operaciones

A excepción del área de operaciones, cada una de estas áreas está liderada por un *Category Manager*, que es el responsable de consolidar la información sobre las incidencias, los riesgos y las oportunidades que se presentan. A su vez, en cada una de estas áreas existen los *Category Specialist*, que son aquellas personas encargadas de la comunicación regular con los proveedores y de comunicar los resultados de esta al *Category Manager*.

En el caso del área de operaciones, esta se compone de las funciones de *back office* (dedicada al reporte de la información necesaria), *compliance* dedicada a asegurar el cumplimiento de los proveedores con respecto a los requerimientos establecidos) y sostenibilidad (dedicada a asegurar que los proveedores se encuentran alineados con los requerimientos de sostenibilidad establecidos por Sanitas Holding en el proceso de contratación).

Proveedores asistenciales

Incidencias positivas

Con el objetivo de generar incidencias positivas para los trabajadores de la cadena de valor de los proveedores asistenciales, se han llevado a cabo diversas actuaciones.

Sanitas Seguros ha implementado en 2024 un proceso de mejora significativo al migrar todos los servicios del Terminal Informático Sanitario (TIS) al Portal Asistencial de Sanitas (PAS). Esto facilita para los empleados de los proveedores colaborar con Sanitas Seguros a través de un único sistema que, además, permite realizar el seguimiento digital de los pagos a los proveedores, algo que no era posible con TIS. PAS otorga mayor trazabilidad y transparencia en la gestión de información de y con los proveedores de la compañía y para sus empleados. Además del seguimiento financiero y la trazabilidad de pagos, PAS también permite la automatización de procesos clave, como las autorizaciones, lo que permite a los empleados de los proveedores trabajar con mayor confort. Actualmente, el 92% de las autorizaciones se realizan de manera automática a través de PAS, agilizando los tiempos de respuesta de los profesionales para los pacientes y mejorando su experiencia en el sistema de salud.

Con estas mejoras, Sanitas Seguros reafirma su compromiso con la innovación tecnológica, la transparencia financiera y la optimización de procesos, facilitando la interrelación de los proveedores y sus empleados con la entidad.



CLASE 8.ª



OP4548939

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Como parte de la implantación de la herramienta de proveedores PAS, se tiene el objetivo de que en junio de 2025 todos los proveedores asistenciales utilicen esta nueva herramienta. Mes a mes se realiza el seguimiento del porcentaje de proveedores que pasan a utilizar la nueva herramienta y llegar así al objetivo final del 100%.

Recursos asignados: proveedores asistenciales

Son varios los recursos asignados a la gestión de las incidencias positivas de importancia relativa.

La Dirección Asistencial y de Clientes es un área dependiente de Sanitas Seguros. Está organizada en equipos especializados que gestionan integralmente la relación con los proveedores asistenciales en todas las etapas del proceso.

El área Asistencial se compone de los siguientes equipos:

- **Sistemas Asistenciales de Clientes y Cuadro Médico:** el equipo se encarga de gestionar el cuadro médico y la relación con proveedores asistenciales a través de la plataforma PAS.
- **Control Asistencial:** área responsable de supervisar la actividad asistencial mediante la gestión y análisis de datos.
- **Proveedores y Digitalización Asistencial:** control de la facturación de los proveedores asistenciales, la digitalización de los procesos de pago, la digitalización de los proveedores del cuadro médico Blua y servicios como la integración de la cita online.
- **Negociaciones y Área Médica:** gestiona proveedores de servicios como terapias respiratorias y prótesis, además de las autorizaciones de segundo nivel que requieren de la validación expresa de profesionales médicos.

Riesgos y oportunidades

Con el objetivo de mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades de importancia relativa para la empresa derivados de sus incidencias sobre los trabajadores de la cadena de valor y de las dependencias en relación con ellos, se han llevado a cabo diversas actuaciones.

Sanitas Holding se alinea desde 2005, con la Estrategia Nacional de Seguridad del Paciente, y la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que contempla en el capítulo VI, artículo 59, la existencia del registro de acontecimientos adversos, que recogerá información sobre aquellas prácticas que hayan resultado un problema potencial de seguridad para el paciente.

En este sentido, el Grupo Bupa tiene diseñado un conjunto de requisitos dirigido a proveedores externos con el fin de garantizar la calidad del servicio, entre los cuales se incluye el requisito de disponer de un sistema de identificación y gestión de riesgos clínicos. A tal efecto, el Grupo se ha organizado para que los hospitales y centros médicos con los que trabaja Sanitas Holding deben firmar un anexo de calidad, o un cuestionario de calidad en su defecto, que refleja los siguientes compromisos que estos deben respetar:

- Designar un líder responsable de la calidad y la seguridad clínica de la organización.
- Disponer de los mecanismos necesarios para identificar, revisar y mitigar los riesgos clínicos.
- Revisar periódicamente la seguridad y la calidad en la atención.
- Disponer de un sistema o proceso de notificación de incidentes.
- Facilitar el acceso a todos los profesionales al sistema o proceso de notificación de incidentes.
- Elaborar una lista definida de incidentes clínicos críticos junto con un proceso asociado para investigarlos.
- Revisar regularmente la información relativa a los incidentes por parte de los responsables clínicos y adoptar medidas adecuadas para reducir el riesgo de ocurrencia.
- Designar un responsable de la prevención y el control de las infecciones.



CLASE 8.ª



OP4548940

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Contar con procesos de detección adecuados de enfermedades transmisibles para los pacientes.
- Disponer de políticas y procedimientos para reducir el riesgo de infección.
- Recopilar, revisar y procesar los datos sobre infecciones adquiridas.
- Ordenar controles sobre la prescripción de antibióticos.
- Contar con un plan de formación para instruir a los nuevos profesionales en las políticas y procedimientos.
- Elaborar procesos para definir, evaluar y aprobar la actividad clínica de cada profesional.
- Evaluar periódicamente la actividad de cada profesional.
- Elaborar un proceso para la monitorización de los pacientes con deterioro clínico.
- Utilizar parámetros clínicos definidos que permitan el escalado del paciente al profesional sanitario adecuado.
- Formar en RCP (reanimación cardiopulmonar) a los profesionales sanitarios.
- En caso de no disponer de espacios específicos para la atención de urgencias, contar con un proceso para el acceso y traslado de los pacientes a otras instalaciones.
- Contar con una política para la correcta identificación de pacientes.
- Atención especial a la diversidad de los pacientes (idioma, cultura, etc.) en los procesos de información y comunicaciones.

Además, en paralelo, los hospitales deben cumplir con las exigencias que establezcan las autoridades administrativas de las comunidades autónomas en materia de identificación, reporte y gestión de riesgos clínicos.

En el año 2025, el Grupo continuará desarrollando actuaciones que permitirán realizar un seguimiento del cumplimiento de estos requisitos por parte de sus proveedores. En concreto, reuniones de calidad con grandes grupos hospitalarios que hayan firmado el anexo o cuestionario de calidad. Estas reuniones incluirán iniciativas de valor añadido, como talleres teórico-prácticos sobre la metodología análisis causa-raíz de los incidentes clínicos críticos, intercambio de experiencias sobre incidentes ocurridos y medidas adoptadas, etc. En definitiva, crear un espacio de diálogo en el área de la calidad y la seguridad del paciente que ayude a mitigar la ocurrencia de los incidentes clínicos en la práctica clínica.

Cuando proceda por el tipo de especialidad médica, se establecerán cláusulas adicionales, según el marco regulatorio de aplicación, que garanticen que el profesional cuenta con todas las competencias necesarias para desempeñar su función.

Otras acciones y recursos asignados

En el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones" y en el apartado "G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa" se detallan las actuaciones que se aplican a los empleados de la cadena de valor (al igual que al personal propio) con el objetivo de generar incidencias positivas, mitigar riesgos y aprovechar oportunidades sobre los trabajadores de la cadena de valor, así como los recursos asignados a la gestión de incidencias.



CLASE 8.ª



OP4548941

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Parámetros y metas

S2 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

Con el objetivo de evaluar el rendimiento y la eficacia en relación con una incidencia, un riesgo o una oportunidad de importancia relativa, se dispone de los siguientes parámetros:

Proveedores nacionales: proporción de proveedores que prestan servicio o suministran bienes que tienen domicilio fiscal en territorio español.

Proveedores extranjeros: proporción de proveedores que prestan servicio o suministran bienes que no tienen domicilio fiscal en territorio español.

Centros especiales de empleo: gasto en proveedores que están certificados, cuyo objetivo principal es proporcionar trabajo a las personas con discapacidad.

La metodología aplicada para calcular estos parámetros es:

1. Obtención del volumen de transacciones mantenidas por proveedores no asistenciales durante el año de estudio para cada una de las diferentes sociedades del Grupo (fuente: PeopleSoft).
2. Del maestro de proveedores se obtiene información relativa a:
 1. Las certificaciones (fuente: PeopleSoft y Jaggaer).
 2. El país del proveedor.
 3. La taxonomía en la que está clasificado el proveedor.
 4. El alineamiento con iniciativas de huella de carbono.
3. Se cruza la información y se obtienen los cálculos con base en el resultado:
 1. El porcentaje de proveedores nacionales y extranjeros con los que se ha mantenido transacción versus las transacciones totales.
 2. El número de proveedores nacionales y extranjeros con los que se ha mantenido transacción versus el número de proveedores totales.
 3. El porcentaje de proveedores certificados con los que se ha mantenido transacción versus las transacciones totales.
 4. El número de proveedores certificados con los que se ha mantenido transacción versus el número de proveedores totales.
 5. El número y porcentaje de proveedores y porcentaje de gasto de proveedores adheridos a iniciativas de reducción de huella de carbono.

En el proceso de alta de proveedores, se solicita que se aporten las certificaciones y acreditaciones de las que se disponga (incluido el centro especial de empleo). Esto se informa en el Sistema de Gestión para poder explotar la información. Igualmente, se registra el país de origen del proveedor. Esto permite explotar la información de forma mecánica.

Se dispone de parámetros relacionados con la ciberseguridad y el Código de Conducta, que también les aplican y que ya están descritos con detalle en los apartados "S1: Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa" y "G1: Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa" y que también se aplican a trabajadores de la cadena de valor.



CLASE 8.ª



OP4548942

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S2-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

Se han definido una serie de metas relativas a los trabajadores de los proveedores que se describen en los siguientes apartados:

- **Objetivo en materia de ciberseguridad:** apartado "S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa" y apartado "G1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas".
- **Objetivo en materia del Código de Conducta:** apartado "S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa" y apartado "G1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas".
- **Objetivo en materia de descarbonización de los proveedores no asistenciales:** apartado "E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo".

NEIS S4 – CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

Estrategia

S4 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Los principales tipos de clientes afectados por las incidencias de importancia relativa de las propias operaciones y de la cadena de valor son los siguientes:

- **Asegurados individuales:** incluye a clientes particulares y autónomos. Esta categoría también agrupa a clientes que buscan soluciones muy concretas, como son los estudiantes extranjeros que vienen a cursar sus estudios a España, extranjeros residentes en España y expatriados.
- **Asegurados colectivos:** incluye tanto a pequeñas empresas como grandes corporaciones que quieren ofrecer a sus empleados un seguro para el cuidado global de su salud.
- **Asegurados a través de reaseguro:** incluye a los clientes particulares de otras compañías aseguradoras a las que Sanitas Seguros reasegura ofreciéndole servicios y coberturas específicos.
- **Pacientes médicos privados:** incluye a clientes que no tienen contratado un seguro de asistencia sanitaria de Sanitas Seguros, pero que reciben un servicio médico por el que pagan en uno de los centros de provisión propia de la red Sanitas Hospitalares.

Durante el proceso de elaboración del análisis de doble materialidad, se han llevado a cabo consultas con todos los grupos de interés, incluyendo los consumidores y usuarios finales que podrían verse directamente afectados por las actividades de Sanitas Holding con el objetivo de recabar su visión. En este sentido, se ha determinado que todos los clientes pueden verse influidos por los impactos positivos y negativos analizados procedentes de las operaciones del Grupo.

El Grupo pone en marcha mecanismos de control de riesgos para evitar que estas categorías de clientes puedan verse afectadas por incidencias que tengan que ver con el derecho a la intimidad (política de protección de datos), a la protección de sus datos personales (políticas de seguridad de la información), a la libertad de expresión (canales de reclamaciones y comunicación de incidencias) o a la no discriminación.



CLASE 8.ª



OP4548943

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

[Incidencias negativas de importancia relativa]

Con respecto a incidencias negativas que les pueden afectar, la única que se ha manifestado como material sería la posibilidad de divulgación de datos privados de los clientes debido a alguna brecha de información relativa a la ciberseguridad, tal como se menciona en el "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio". En este caso se trataría de una incidencia generalizada ya que afectaría a datos personales en el contexto de los servicios y productos que ofrece Sanitas Holding y que afectaría a todos los tipos de consumidores por igual.

[Incidencias positivas de importancia relativa]

Las iniciativas positivas sobre los clientes de Sanitas Holding están intrínsecamente vinculadas con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el apoyo continuo a pacientes con afecciones crónicas. El Grupo se esfuerza por satisfacer las necesidades de salud de sus clientes, aprovechando al máximo las oportunidades que brindan la innovación y la digitalización.

En este contexto, el Grupo trata de ofrecer una amplia cartera de productos y servicios, tal y como se detalla en el apartado "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones".

En concreto, en función de la sociedad, estas incidencias positivas se manifiestan tal como se detalla a continuación:

Sanitas Seguros

La entidad busca continuamente poner a disposición de sus clientes nuevas herramientas digitales, con el objetivo de facilitar sus gestiones en el día a día y, por tanto, mejorar su acceso a y experiencia del seguro, tanto a nivel asistencial como de servicio, así como para dar respuesta al nuevo paradigma de la asistencia sanitaria (transformación, innovación y promoción de la salud). Esto les permite acceder a servicios avanzados en tecnología y prestaciones pensadas para ofrecer una medicina personalizada y preventiva.

Sanitas Hospitales

Para ofrecer una amplia cartera de servicios médicos de atención sanitaria, Sanitas Hospitales cuenta con una red propia de hospitales y centros médicos. Para garantizar una atención excelente a sus usuarios, Sanitas Hospitales apuesta por:

1. **La excelencia clínica y la seguridad del paciente:** su prioridad son los pacientes y poder conciliar la excelencia asistencial con el cuidado de las personas y el respeto de sus necesidades y derechos. Por ello, cuenta con un sistema de gestión y mitigación del riesgo clínico y además trimestralmente monitoriza los indicadores clave de la calidad asistencial, se comparten indicadores, se analizan posibles incidentes, las mejoras y lecciones aprendidas y todos aquellos proyectos que mejoran la calidad y seguridad del paciente, contribuyendo así al objetivo de la Política de Gobierno Clínico de garantizar que la prestación de una atención médica de alta calidad, el tratamiento clínico y la experiencia del cliente se incorporen a la estrategia y a los objetivos de negocio.

También dispone de un sistema de excelencia médica acreditada. Sus cuatro hospitales cuentan con la acreditación de calidad concedida por la Joint Commission International, considerada como la entidad certificadora más rigurosa y exigente del mundo. Además, disponen de la certificación QH tres estrellas (otorgada por IDIS, Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad).

2. **La digitalización** para mejorar la experiencia del usuario en todos los niveles de atención (servicios, productos, procesos, etc.).

En este ámbito, cada año Sanitas Hospitales pone a disposición de sus pacientes los últimos avances tecnológicos a la hora de realizar cirugías con menor riesgo y mayor tasa de éxito y recuperación. Asimismo, cada año explora



CLASE 8.ª



OP4548944

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

nuevas vías para acercarse a pacientes, más allá de la atención y el cuidado en los centros hospitalarios tradicionales o ambulatorios, proporcionándoles servicios de prevención activa y la posibilidad de monitorizar su salud a distancia, dando un paso más en el ámbito de la medicina predictiva en tiempo real.

3. La humanización de la asistencia sanitaria: como parte de su compromiso de cuidar cada día mejor la salud y calidad de vida de sus pacientes, Sanitas Hospitales trabaja en humanizar la atención y lograr que se encuentren cómodos y acompañados durante el tiempo que estén en los centros.

Para mejorar la experiencia del usuario, el Grupo ha implementado iniciativas de recopilación y análisis de sus perspectivas. Entre las herramientas principales se encuentran las encuestas de satisfacción, enviadas tras interacciones clave, que permiten medir el *Net Promoter Score* (NPS) y realizar llamadas personalizadas a detractores y promotores para profundizar en sus experiencias. Los comentarios recopilados se anonimizan y comparten con los empleados mediante una herramienta de escucha activa, que fomenta la creación de propuestas de mejora.

Además, a través del Sanitas Customer Lab, clientes, empleados y médicos colaboran en la mejora de productos y servicios mediante estudios descriptivos y numéricos, como encuestas y grupos focales. Esta comunidad refuerza la innovación y asegura soluciones prácticas.

Por otro lado, el análisis con inteligencia artificial (IA) permite el análisis de cerca de 600.000 comentarios, clasificarlos por temáticas y facilitar su acceso en un *dashboard* online. Esta herramienta permite compartir información clave sobre NPS y gestión de incidencias, asegurando una toma de decisiones ágil y basada en datos. Estas iniciativas consolidan el compromiso de Sanitas Holding con la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.

Otra incidencia positiva sobre todos los clientes de Sanitas Holding es su sistema de calidad de atención al cliente.

En este contexto, Sanitas Holding tiene un Departamento de Reclamaciones comprometido con gestionar las incidencias de manera eficiente, siempre con un enfoque positivo y proactivo. Esto asegura que los procesos estén siempre alineados con las necesidades de los usuarios finales. El Grupo dispone de diversos canales de comunicación con los clientes, los cuales se describen con detalle en el apartado "S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes". Esto asegura que cualquier cliente pueda expresar sus inquietudes de manera accesible y directa.

En materia de protección de datos, Sanitas Holding dispone de un mecanismo de mediación específico disponible para todos los consumidores finales, el cual se detalla en el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias y oportunidades relativas y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

[Riesgos y oportunidades de importancia relativa]

Los principales riesgos y oportunidades de importancia relativa para la empresa están relacionados con la falta de adaptación tecnológica o con la vulneración de datos personales. Estos riesgos podrían afectar a todos los clientes en general. De esa manera, no hay riesgos y oportunidades relacionados con grupos específicos de consumidores o usuarios finales.

En el ámbito de la innovación tecnológica se detecta para el Grupo el riesgo de importancia relativa de que una posible falta de adaptación tecnológica afecte a la competitividad del Grupo, y esto pudiera incidir en los clientes. Para mitigar este riesgo, el Grupo invierte en desarrollos tecnológicos que permiten optimizar procesos e implementar mejoras mediante la digitalización, lo cual se convierte en una oportunidad material, tal y como se explica en el apartado "SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor".

Por otro lado, los riesgos y oportunidades de importancia relativa para la empresa derivados de las incidencias sobre los consumidores en materia de ciberseguridad están relacionados con el riesgo de un fallo en la seguridad o en la privacidad de los datos y con la oportunidad de fortalecer su sistema de gobierno, calidad y trazabilidad de los datos. Esto se detalla



CLASE 8.ª



OP4548945

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

en el apartado "S1 relacionado con NEIS 2 SBM-3; Incidencias y oportunidades relativas y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

Políticas

Política de cumplimiento normativo y riesgo de conducta

La Política de cumplimiento y riesgo de conducta de Sanitas Holding se centra en asegurar que todas las actividades de la empresa se realizan de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, así como con los principios éticos y de conducta establecidos por la organización.

El Grupo tiene el firme compromiso de cumplir plenamente con sus obligaciones regulatorias, con los requerimientos de los reguladores en todos los mercados en los que opera y de gestionar los riesgos de conducta con los clientes. Demostrar el cumplimiento es una parte esencial de su forma de hacer negocios y es fundamental para mantener la confianza de sus clientes. El Grupo no acepta las infracciones sistemáticas o persistentes de las normas y regulaciones (incluyendo cualquier incumplimiento en la implementación de nuevas regulaciones) y exige una respuesta inmediata para mitigar e identificar los problemas.

El riesgo de conducta se refiere a la posibilidad de que las acciones o el comportamiento del Grupo generen consecuencias perjudiciales o injustas para todos sus clientes. Este riesgo se aborda considerando los sesgos identificados en el comportamiento de los clientes, así como los controles que se espera que las empresas implementen para mitigar los efectos negativos en los resultados para los mismos. El riesgo de conducta está presente en todas las áreas de negocio del Grupo. Esta política:

- Define las normas y principios de alto nivel para gestionar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y del riesgo de conducta.
- Establece una clara propiedad y responsabilidad sobre el riesgo de cumplimiento regulatorio y de conducta.
- Proporciona requerimientos de alto nivel para apoyar una relación transparente, abierta y constructiva con los reguladores.
- Define los requerimientos para la gestión del riesgo de conducta en los negocios aseguradores del Grupo.

Esta política está asociada a las incidencias y riesgos de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S4 IP2; S2 R3; S2 R4.

El seguimiento de esta política se realiza en el marco de la revisión anual de políticas.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Regulación y Cumplimiento, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en el Grupo. La alta dirección del Grupo desempeña un papel activo a la hora de gestionar los riesgos regulatorios y de conducta a través de los Comités Ejecutivos de Riesgos.

Sanitas Holding garantiza que su Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta se alinea con los instrumentos internacionalmente reconocidos relevantes para consumidores y usuarios finales, como los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Esta política establece la obligatoriedad de contar con procesos de gestión de reclamaciones, y la información obtenida de estos procesos debe utilizarse para mejorar la



CLASE 8.ª



OP4548946

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

protección del cliente. De esta manera, se cumple con el principio 30 de los Principios Rectores, que exige la disponibilidad de mecanismos de reclamación eficaces en materia de derechos humanos.

Política de Gestión de Capital

La Política de Gestión de Capital define los principios conforme a los que el Grupo se asegura de gestionar su capital del modo más eficiente posible.

El objetivo de la Gestión de Capital del Grupo consiste en mantener capital suficiente para proteger los intereses de todos sus clientes, inversores, órganos reguladores y socios comerciales mientras se genera un nivel adecuado de rentabilidad que permita al Grupo cumplir con sus obligaciones de negocio. Este objetivo se materializa a través del propósito de tener suficientes recursos de capital para cumplir con los requisitos regulatorios en todas las jurisdicciones en las que opera, preservando así la reputación del Grupo y su solidez financiera, protegiendo adecuadamente los intereses financieros de sus clientes y su capacidad de desarrollo y expansión, permitiendo así al Grupo cumplir con su propósito de manera sostenible.

De acuerdo con la Política de Gestión del Capital, el Grupo gestiona sus recursos financieros de una manera eficiente y adecuada para respaldar sus operaciones, con un excedente de capital que supere el apetito de riesgo y con unos fondos propios disponibles suficientes para cubrir cualquier tipo de imprevisto y cumplir con los requerimientos de capital establecidos por la normativa de Solvencia II.

La gestión de capital del Grupo se basa en la elaboración de un plan financiero anual a medio plazo (3 años), que tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- La manera en que la emisión, amortización, reembolso o cualquier otra variación de los elementos de fondos propios repercute en la estructura de capital.
- La manera en que aplicar cualquier política de distribución subsidiaria repercute en los fondos propios.
- El impacto final de cualquier período transitorio.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S4 IP6.

La Política de Gestión de Capital se revisa, junto con el resto de las políticas corporativas, de forma periódica a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo.

La Política de Gestión de Capital se aplica a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Control de Gestión, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

Política de Inversiones y Tesorería

En la Política de Inversiones y Tesorería se definen una serie de controles que garantizan la solvencia del Grupo, el principio de prudencia en las inversiones y el cumplimiento de la normativa aplicable, protegiendo así los intereses de todos los clientes. El cumplimiento de los requisitos de dicha política se verifica periódicamente en el Comité de Riesgos.

El objetivo de esta política es asegurar que:

- Se garantiza que se dispone de liquidez suficiente en Sanitas Holding para cumplir con sus necesidades de financiación.
- Se garantiza que Sanitas Holding puede pagar sus deudas a través de una gestión prudente de los gastos de intereses y cumplir con las cláusulas financieras.



CLASE 8.ª



0P4548947

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- Se garantiza la seguridad y la admisibilidad de la solvencia de inversiones y capital.
- Se gestiona el impacto del riesgo de tipo de cambio, de tipo de interés y el riesgo de sostenibilidad.
- Apoya los objetivos de sostenibilidad del Grupo.
- Permite una flexibilidad operativa adecuada a la vez que la compañía se beneficia de todo lo anterior.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S4 IP6.

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding.

La Política de Inversiones y Tesorería se revisa, junto con el resto de las políticas corporativas, de forma periódica a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo.

El responsable último es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Inversiones y Tesorería, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

Política ORSA

Esta política tiene como objetivo garantizar que el proceso de ORSA, el informe y los registros asociados, sean lo suficientemente sólidos para que el Grupo y los Consejos de Administración de las Entidades Aseguradoras Reguladas bajo Solvencia II puedan tomar decisiones informadas sobre la estrategia, teniendo en cuenta su impacto en el perfil de riesgo y los requisitos de solvencia, así como garantizar el cumplimiento de la Directiva de Solvencia II, protegiendo así los intereses de todos los clientes.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S4 IP6.

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding.

La Política ORSA se revisa, junto con el resto de las políticas corporativas, de forma periódica a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo.

El Consejo de Administración es el responsable último de la Política ORSA y de la forma en que ésta debe llevarse a cabo. Todos los componentes del ORSA serán aprobados por el Consejo o por un Comité del Consejo y los documentos de apoyo formarán los registros de ORSA. El informe ORSA será aprobado por el Consejo.

Otras políticas

Las siguientes políticas, que se describen en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio", también están relacionadas con los consumidores y usuarios finales: Política de *Speak Up*, Política de Privacidad, Política de Seguridad de la Información, Política de la Gestión de la Tecnología. Por otra parte, la Política de Gobierno Clínico se describe en el apartado "S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor" y el Código de Conducta se describirá en detalle en el apartado "G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial".

Derechos humanos

Tras los análisis y comprobaciones realizados durante 2024, Sanitas Holding no tiene constancia sobre casos de incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo o las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales que impliquen a consumidores o usuarios finales.



CLASE 8.ª



OP4548948

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Del mismo modo, no se tiene conocimiento de ningún incidente relacionado con la violación de los derechos humanos, la esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro de su negocio o cadena de suministro.

Además de la Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta, con respecto a la gestión de reclamaciones, se cuenta con procesos específicos donde se refleja el compromiso del Grupo con la protección de los derechos de los consumidores, la mejora continua de sus servicios, la transparencia y la responsabilidad corporativa.

Estos procesos han sido aprobados en años anteriores por los comités de dirección del Grupo y publicados en el sistema de gestión al que tienen acceso todos los empleados, y aplican a aquellas personas que han solicitado, adquirido o son beneficiarias de sus productos o servicios, incluso si aún no se han formalizado.

Además, en la página web del Grupo se publica el Reglamento para la Defensa del Cliente, documento que también está disponible en sus oficinas comerciales.

Sanitas Holding ha establecido un sistema eficaz de gestión de reclamaciones, que abarca cualquier tipo de reclamación, incluidas las relacionadas con derechos humanos. El sistema se detalla en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias".

Sanitas Holding dispone de varios canales de contacto para reclamaciones: formularios disponibles en los centros médicos, hospitales y oficinas, correo postal y e-mail, donde los clientes pueden dirigir sus reclamaciones formalmente al Departamento de Reclamaciones.

Por otro lado, los demás compromisos de Sanitas Holding en materia de políticas de derechos humanos pertinentes para los consumidores y usuarios finales se describen en detalle en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor".

S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias

Las perspectivas de los consumidores y usuarios finales sirven de base para gestionar las incidencias reales y potenciales que los afectan.

En cuanto a la incidencia de importancia relativa detectada ("ofrecer una cartera de servicios amplia e inclusiva que satisfaga las necesidades de sus clientes"), el objetivo es ofrecer un servicio de atención al usuario final de extrema excelencia. Por ello, Sanitas Holding cuenta con un Departamento de Reclamaciones, un Departamento de Experiencia al Cliente y el Centro de Relaciones con Clientes.

Departamento de Reclamaciones

El proceso de colaboración en materia de reclamaciones se inicia cuando el usuario final hace una reclamación formal al departamento de Reclamaciones de Sanitas Holding a través de los distintos canales de comunicación disponibles. Tras la recepción de la no conformidad, el Departamento de Reclamaciones mantiene una continua comunicación, tanto de forma directa o personal con los clientes como de forma indirecta a través de asociaciones de consumidores, abogados u organismos públicos (entre los que se encuentran la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y juntas y consejerías de consumo), en función de la parte interesada que plantea la disconformidad.

Asimismo, para comprender las perspectivas de los clientes vulnerables existen canales de comunicación adaptados. Estos facilitan su acceso a los servicios y la presentación de sus reclamaciones y el departamento recibe formación para tener una mayor sensibilidad y atención hacia las necesidades de dichos clientes. Si bien las reclamaciones se deben presentar por escrito, ya sea a través de formulario en los centros y oficinas, por e-mail o por carta. En el caso de los clientes con discapacidad visual, pueden poner las reclamaciones a través de una grabación telefónica.



CLASE 8.ª



OP4548949

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Al recibir una reclamación, el Departamento de Reclamaciones envía un acuse de recibo y se compromete a resolver la situación en un plazo máximo de un mes, siempre que se cumplan los requisitos indicados, siguiendo la normativa estipulada en la Orden ECO/734/2004 y el Reglamento para la Defensa del Cliente.

Tras acusar recibo, el equipo de Reclamaciones realiza un análisis detallado de cada caso que traslada el cliente, revisando toda la documentación relevante, como el contrato, las normas de conducta aplicables y cualquier otra información pertinente. En caso de que así proceda, se llama al cliente o se solicita información adicional. Una vez que el cliente remite la documentación complementaria, se vuelve a analizar el caso. Este análisis tiene como objetivo entender completamente la causa raíz de la insatisfacción del cliente, lo que permite al Grupo determinar las acciones correctivas y reparadoras necesarias. Las soluciones adecuadas son entonces trasladadas a los departamentos correspondientes para su ejecución.

Una vez realizado el análisis, se procede a la resolución del expediente y a la valoración de la satisfacción del cliente, a través del envío de una encuesta (de acuerdo con los parámetros de envío de comunicaciones al cliente pautados por el equipo de Clientes).

Si la resolución interna no satisface al reclamante, se ofrece la opción de presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones. Además, existe la opción de acudir a la plataforma de resolución de conflictos de la Comisión Europea y, en última instancia, se pueden emplear los canales judiciales correspondientes.

Asimismo, se realizan encuestas de valoración dirigidas a una selección aleatoria de clientes que han presentado una reclamación, permitiéndoles evaluar voluntaria y anónimamente su nivel de satisfacción con el proceso y los resultados obtenidos.

El Grupo cuenta con un proceso de gestión de compensación por reclamación, el cual se detalla en el apartado "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones".

Para un seguimiento continuo, Sanitas Holding ofrece un sistema en línea donde los usuarios pueden consultar el estado de su reclamación en tiempo real, usando el DNI y el número de expediente. Este sistema facilita a los consumidores estar informados sobre el avance de su caso en cualquier momento.

La frecuencia de la colaboración con los clientes a través de los distintos canales de reclamación es variable en función del momento en que el usuario lleve a cabo una reclamación formal al Grupo.

La responsable de garantizar esta colaboración es la Dirección del Departamento de Gestión de Reclamaciones, bajo la supervisión de la Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

La eficacia de la colaboración con los clientes se evalúa a través de índices de desempeño claves que incluyen la reducción en el número de reclamaciones recurrentes, los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas a los clientes tras la resolución de sus reclamaciones, el *Net Promoter Score*, el número de llamadas a los clientes, el porcentaje de reclamaciones resueltas tras el primer contacto (FCR, por sus siglas en inglés) y los tiempos de respuesta. Estos índices permiten analizar el desempeño del proceso de colaboración y detectar áreas de mejora.

Además, se lleva a cabo un seguimiento de las iniciativas de mejora a partir de los análisis de las reclamaciones de los clientes. Entre el año pasado y este se han presentado 786 iniciativas, de las cuales se han implementado 61 en 2024. Por otra parte, se invita a terceros independientes a realizar auditorías para garantizar la imparcialidad y legitimidad de los canales de reclamaciones.

Se fomenta una atención personalizada, ofreciendo llamadas individualizadas y un seguimiento continuo de cada caso, asegurando que los tiempos de respuesta sean siempre eficientes. Además, se gestionan las reclamaciones médicas con



CLASE 8.ª



OP4548950

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

especial cuidado, coordinando mejor los procesos y promoviendo las iniciativas necesarias para mejorar la experiencia del cliente.

Las perspectivas de los consumidores son fundamentales en el proceso de toma de decisiones. Cada reclamación es vista como una oportunidad para aprender y mejorar. El equipo implementa tecnologías de IA para detectar patrones y puntos comunes de fricción experimentados por los consumidores. Las opiniones y experiencias de los clientes son analizadas por medio de IA para identificar áreas de mejora. Este enfoque permite no solo resolver las incidencias actuales, sino también anticipar y prevenir posibles problemas futuros. De esta manera, las perspectivas de los consumidores y usuarios finales sirven de base para las decisiones y actividades, asegurando que las acciones estén alineadas con sus necesidades y expectativas, y mejorando continuamente la calidad de los servicios y productos.

Departamento de Experiencia de Cliente

La prioridad del Grupo es dar a sus clientes el mejor servicio posible, conocer sus necesidades y adaptarse a ellas. Para ello, y con el fin de ofrecer una atención lo más individualizada y cercana posible, se establece una colaboración directa con los consumidores o usuarios a través de los siguientes canales para recoger su opinión:

- **Encuestas de satisfacción:** se realizan dentro de las 24 horas siguientes a su interacción con el Grupo (excepto en algunos casos donde se envía a las 48 horas). Esta interacción puede darse en cualquiera de los quince micromomentos asistenciales y no asistenciales que constituyen el viaje del cliente, o a través de los canales de atención al cliente, donde se les solicita valorar el servicio recibido y expresar su grado de satisfacción. Los resultados de estas encuestas permiten calcular el NPS y obtener información sobre promotores y detractores.
- **Llamadas personalizadas.** Se contacta a una muestra de clientes identificados en las encuestas con el fin de obtener un entendimiento más profundo de sus experiencias. La información recogida durante estas conversaciones se anonimiza y se comparte con los empleados a través de la aplicación Escucha Activa. Esta herramienta les permite escuchar audios reales de clientes y sugerir iniciativas de mejora basadas en los comentarios recibidos.
- **Sanitas Customer Lab:** una comunidad donde clientes y empleados colaboran para mejorar los productos y servicios. En 2023, también se unió la comunidad médica, lo que ayudó a mejorar la experiencia de todos. Dentro del Customer Lab se realizan estudios tanto numéricos como descriptivos como encuestas y sondeos, *focus group*, entrevistas, foros de discusión o *mystery shopping*.

A partir del análisis de las valoraciones y comentarios proporcionados por los clientes a través de los canales mencionados, se elaboran y ejecutan planes de acción orientados a mejorar la experiencia del cliente.

El director general de cada sociedad que integra Sanitas Holding, el puesto más alto dentro del Grupo, es el responsable de garantizar que la colaboración con los clientes en materia de experiencia del cliente tenga lugar y que los resultados sirvan de base para enfocar el trabajo con ellos.

El Grupo evalúa la eficacia de la colaboración con sus consumidores finales en materia de experiencia del cliente por medio del índice NPS.

Centro de Relaciones con Clientes (CRC)

Para todos los servicios y canales de atención, existe un proceso operativo que garantiza que las interacciones son tipificadas según el motivo de la consulta o gestión, de manera que queda traza de esta y permite establecer procesos de mejora.

En caso de que el cliente exprese una disconformidad, bien sea con un proceso, producto o servicio, esta queda registrada en los sistemas de gestión del Grupo y es tratada en función de la tipología.



CLASE 8.ª



OP4548951

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La canalización de estas disconformidades se realiza, para los departamentos internos, a través de los sistemas transaccionales del Grupo abriendo un caso (referido) vinculado al cliente. Este caso debe ser resuelto por el propietario para poder dar respuesta al cliente. Con los proveedores externos se realiza a través de los responsables asistenciales u operativos de cada delegación.

Del análisis de estas disconformidades pueden derivarse acciones de mejora que pueden ser implantadas en los servicios o canalizadas al origen.

Para aquellas disconformidades que requieran una solución inmediata con el cliente, se activa un proceso de comunicación, remitiéndola al origen (departamento propietario del proceso o responsable del prestador) a través de los canales habilitados para dichas gestiones.

Sanitas Emisión recoge las necesidades reales de los usuarios finales y la voz del cliente a través de los canales habilitados y, en el caso de las disconformidades, además las comunica a las delegaciones y a los propietarios y responsables del proceso afectado.

La colaboración con los clientes ocurre o puede darse en varios momentos de su ciclo de vida, una vez que dispone de al menos una póliza (asistencia sanitaria o dental) incluyendo:

- Previa a la prestación del servicio asistencial; mediante la consulta e información sobre la póliza, cuadro médico, uso de los canales de contacto, uso de los servicios digitales, etc.
- Durante la vida de la póliza y, por tanto, uso de esta: citación y autorización de consultas y pruebas, uso de programas digitales, uso del servicio médico de urgencias, videoconsulta y asesoría médica, disconformidad con la prestación de servicios, coberturas de un producto, precio y recibos, etc.
- Al final de la vida de la póliza, cuando el cliente decide dar por finalizada su relación contractual con la entidad.

Es el cliente quien decide cuándo contactar y cuáles son sus canales de preferencia.

Esta comunicación directa asegura que los propietarios de los acuerdos con proveedores asistenciales, clientes, acuerdos comerciales, etc., son conocedores de la información y, por tanto, capaces de articular acciones de mejora que repercutan en la satisfacción del cliente.

Además, se revisa con los directores de zona y responsables regionales en reuniones periódicas, destacando los casos o situaciones relevantes o críticas.

La responsabilidad operativa para asegurar que la colaboración entre el Centro de Relaciones con Clientes y el cliente ocurra de forma efectiva recae en el director del CRC, en el caso del Servicio de Promoción de la Salud, en el director de SPS y en el caso de la plataforma de Retención, en el responsable del Servicio de Retención.

Los tres responsables reportan directamente al director general de Sanitas Emisión.

S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes

Las incidencias negativas de importancia relativa relacionadas con los consumidores y usuarios finales están relacionadas con la ciberseguridad y la privacidad de datos. Los procesos para proporcionar o contribuir a la reparación de estas incidencias negativas se describen en detalle en el apartado "S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes".



CLASE 8.ª



OP4548952

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Canales de comunicación con los consumidores y usuarios finales

Sanitas Holding dispone de diversos canales de comunicación para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes o reclamaciones, los cuales son responsabilidad de distintos departamentos: Centro de Relaciones con Clientes, Departamento de Reclamaciones, Departamento de Cumplimiento (*Speak Up*) y Departamento de Privacidad de Datos.

Como ya se ha detallado anteriormente, Sanitas Holding aplica las mejores prácticas y medidas en materia de privacidad y protección de datos de sus clientes. Desde 2018, cuenta con un Comité de Seguridad y Privacidad (CSP), liderado por el *Chief Information Security Officer* (CISO) y el *Data Protection Officer* (DPO), el cual reporta directamente al Comité de Riesgos. La función principal del CSP es gestionar los asuntos relacionados con la seguridad de la información y la privacidad, manteniendo informada a la dirección sobre cualquier riesgo o vulneración en estas materias.

• Departamento de Reclamaciones

Los usuarios finales pueden presentarnos sus inquietudes, problemas y reclamaciones, bien verbalmente a través del Centro de Relaciones con Clientes (o CRC), presencialmente a través de las oficinas o centros o por escrito mediante correo postal al domicilio del Grupo, por e-mail a la dirección de correo electrónico reclamaciones@sanitas.es. Estas vías por las que un cliente puede interponer una reclamación se encuentran publicadas en la web de Sanitas, www.sanitas.es. Existe asimismo un Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente que regula la actividad del Departamento de Reclamaciones, la forma de interponer una reclamación, el tiempo máximo en que debe contestarse esta. Este reglamento, así como las hojas de reclamación, se ponen a disposición de los clientes tanto en la página web como en las oficinas y centros al servicio de los usuarios.

Asimismo, pueden informar de sus problemas o insatisfacción por otros canales indirectos no específicamente diseñados para tal fin como redes sociales o canal *Speak Up*. Las incidencias recogidas por estos canales son derivadas al Departamento de Reclamaciones para su gestión.

Todos los canales mencionados son establecidos por el Grupo.

Sanitas Holding establece procedimientos específicos para garantizar que sus socios de negocio, como las clínicas asociadas, dispongan de sistemas efectivos para la gestión de reclamaciones. Estos procedimientos aseguran que las quejas y reclamaciones de los clientes se manejen de manera adecuada y conforme a la normativa vigente.

Procedimientos implementados:

1. **Departamento de Gestión de Reclamaciones:** encargado de atender y resolver las quejas presentadas por tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados. Este departamento opera bajo principios de autonomía y evita los conflictos de interés, garantizando decisiones imparciales.
2. **Formación y conocimiento normativo:** el Grupo se asegura de que el personal del Departamento de Gestión de Reclamaciones posea un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de sus productos y servicios de seguro. Esto incluye la comprensión de la Orden ECO/734/2004, que regula los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
3. **Colaboración con departamentos internos:** todos los departamentos, centros y servicios de Sanitas Holding están obligados a facilitar al Departamento de Gestión de Reclamaciones la información que este solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. Esto garantiza una respuesta rápida y eficaz a las reclamaciones presentadas.
4. **Procedimiento de presentación de reclamaciones:** el Grupo ha establecido un procedimiento claro para la presentación de quejas y reclamaciones, así como plazos para su resolución, tal y como se describe en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias".



CLASE 8.ª



OP4548953

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Asimismo, el Departamento de Reclamaciones está plenamente involucrado en aplicar las mejores prácticas y recibe formación anual sobre esta materia para reforzar la sensibilidad con ella.

El estricto control de acceso a la información y la adopción de herramientas seguras para la gestión de las reclamaciones permite preservar la confidencialidad de los datos manejados y refuerza la confianza de los clientes en la gestión de sus inquietudes y preocupaciones.

La gestión de las reclamaciones es una parte central de la cultura del Grupo, que pone especial énfasis en estar siempre orientada a los clientes y que diseña acciones y procesos con este fin. El robustecimiento de la calidad del servicio a los clientes es uno de los pilares de la estrategia corporativa, y profundiza en el análisis de las reclamaciones y disconformidades e identifica y corrige las causas que las provocan con el fin de evitar que se generen situaciones similares y, por ende, nuevas reclamaciones.

El Grupo evalúa que sus consumidores finales conocen sus canales para plantear sus inquietudes a través del número de las reclamaciones recibidas y también a través de encuesta de satisfacción del cliente. En Sanitas Holding se recibieron 2.959 reclamaciones en 2024, una disminución del 6% respecto al año anterior.

En cuanto a cómo Sanitas Holding realiza el seguimiento y control de las cuestiones planteadas, esto se basa en dos pilares:

✓ Legitimidad y rendición de cuentas:

- Los canales de reclamación cuentan con un equipo interno especializado que garantiza la independencia en la evaluación de cada caso.
- Cuenta con un técnico de procesos y calidad, cuya función principal es revisar, tanto antes de proporcionar la respuesta al cliente como una vez emitida, que los expedientes hayan sido gestionados conforme a los procesos internos y la normativa vigente. Este profesional realiza auditorías sobre una muestra representativa de los casos tratados por el departamento. Con base en estas revisiones, emite recomendaciones tanto individuales como colectivas dirigidas al equipo del Departamento de Reclamaciones, asegurando que se cumplan los estándares de calidad exigidos para dicho servicio.
- Además, se realizan auditorías internas para supervisar el cumplimiento de las normativas y evaluar la confianza depositada por las partes interesadas.

✓ Procedimientos y plazos establecidos:

- Se implementan procedimientos documentados con plazos claros para la recepción, evaluación y resolución de las reclamaciones, tal y como se describe en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias".

Por otra parte, el departamento garantiza la eficacia de sus canales con base en indicadores y análisis de datos, mejora continua y auditorías externas tal y como se describe en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias".

• **Centro de Relaciones con Clientes (CRC)**

Sanitas Emisión, a través de los servicios que presta, garantiza que la demanda de los clientes es atendida, pudiendo comunicarse con la organización a través de los diferentes canales: teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales, lo que facilita una comunicación directa, personalizada y eficiente con los consumidores. Será el usuario quien escoja el canal y el momento de la comunicación.

Estos canales operan 24 / 7 en tres idiomas (español, catalán e inglés) y están accesibles a través de la página web y app Mi Sanitas y en las diferentes comunicaciones que se realizan de forma periódica.



CLASE 8.ª



OP4548954

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Se considera que los clientes tienen conocimiento de estos canales de comunicación, ya que se atiende un volumen considerable de actividad. Además, se entiende que los clientes confían en ellos dada la opinión recibida por los mismos a través de las encuestas NPS.

Sanitas Emisión realiza una revisión y un seguimiento de la calidad del servicio prestado, tanto desde el punto de vista de la calidad como desde el aspecto más operativo. Para ello, ha establecido e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad basándose en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

Además, asegura el desempeño de las actividades de la organización, a través de la aplicación y certificación de este sistema.

Determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Para ello, Sanitas Emisión realiza un análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) y determina las necesidades y expectativas de estas partes interesadas convirtiéndolas, en su caso, en requisitos del sistema, incorporándolos a la información documentada del sistema de gestión. Así, por ejemplo, se buscan e identifican las expectativas de los clientes del Grupo.

El Sistema de Gestión de Sanitas Emisión asegura:

- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos marcados por el Departamento de Riesgos.
- Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para todo esto, mantiene información documentada e integrada en el Sistema de Gestión. Esta información sirve para apoyar la operación de los procesos y conservar la información documentada, además de que ofrece la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

El CRC garantiza la excelencia en la prestación del servicio a través del seguimiento de indicadores y objetivos operativos y se apoya en cuatro funciones clave:

1. **Planificación:** prever la actividad para un dimensionamiento adecuado de plataformas para cumplir niveles de atención.
2. **Gestión de la información:** proporcionar a las distintas áreas de Sanitas Emisión la información necesaria para cubrir el *reporting* de KPI, indicadores operativos y apoyarles en la analítica de datos pertinente.
3. **Formación:** ayudar a los profesionales de Sanitas Emisión a gestionar la relación con sus clientes y su trabajo en los servicios, entrenando sus capacidades, desde la personalización y la adecuación de contenidos a cada necesidad: conocimiento, habilidades, motivación, contenidos técnicos.



CLASE 8.ª



OP4548955

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

4. **Calidad operativa:** garantizar una prestación del servicio excelente, identificando el grado de cumplimiento y la adherencia de los asesores a los protocolos y procesos claves en la gestión del servicio y que impactan en la satisfacción del cliente.

- **Departamento de Cumplimiento y Departamento de Privacidad de Datos**

Tanto el canal *Speak Up* como los canales de comunicación que dispone el Departamento de Privacidad de Datos para que los consumidores o usuarios finales expresen sus inquietudes o necesidades se describen en detalle en el apartado "S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes".

S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones

[Incidencias negativas de importancia relativa]

El Grupo dispone de una serie de medidas destinadas a hacer frente a cualquier posible incidencia negativa de importancia relativa que pudiera producirse en relación con los consumidores y usuarios finales.

Para abordar reclamaciones relacionadas con posibles pérdidas de datos o vulneraciones de privacidad, se cuenta con un Departamento de Reclamaciones y un Departamento de Protección de Datos/Privacidad. Ante una situación así, se realizaría un análisis detallado de la causa raíz de la incidencia, tal como se indica en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias".

Si se detecta un error en los procesos o la posibilidad de mejora, se proponen acciones a las distintas áreas de privacidad de datos y ciberseguridad para evitar recurrencias y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia en la atención al cliente.

Además, cuando se determina que el cliente tiene razón o que el servicio brindado no ha alcanzado con los estándares de calidad estipulados, se activa el proceso de gestión de compensación. Para ello, se determinarían medidas de reparación para los usuarios afectados, que pueden incluir compensaciones económicas o de otro tipo, las cuales se definirían de acuerdo con el procedimiento establecido en el proceso de gestión de compensaciones por reclamaciones.

Este proceso de gestión de compensación por reclamación está disponible para todos los empleados del Departamento de Reclamaciones a través de la intranet.

Para garantizar la eficiencia del proceso, dentro del Departamento de Reclamaciones se cuenta con un técnico de procesos y calidad que revisa tanto previamente a facilitar la respuesta al cliente como posteriormente a esta, si los expedientes se han gestionado conforme a los procesos y normativa aplicable, realizando auditorías de una muestra de los casos que llegan a ese departamento. En este sentido, también hace recomendaciones, tanto individuales como colectivas, al equipo del Departamento de Reclamaciones para garantizar que se cumplen con los estándares de calidad que son exigibles a dicho servicio.

El número, tipo y resolución de las reclamaciones, se reportan periódicamente a diversos comités: mensualmente al Comité de Dirección de Seguros, trimestralmente a los Comités de Clientes de Hospitales, anualmente al Comité de Riesgos y al Consejo y también a los directores generales de cada unidad de negocio y sus equipos. Además, se realiza un informe anual a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).



CLASE 8.ª



OP4548956

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Por otro lado, se realizan encuestas de valoración dirigidas a una selección aleatoria de clientes que han presentado una reclamación, permitiéndoles evaluar voluntaria y anónimamente su nivel de satisfacción con el proceso y los resultados obtenidos.

Para más detalles sobre las acciones específicas relacionadas con la ciberseguridad y la protección de datos respecto a los consumidores y usuarios finales, se puede consultar el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones".

En 2024, Sanitas Holding no ha registrado ninguna incidencia significativa relacionada con la ciberseguridad y la pérdida de datos de los usuarios finales. Por lo tanto, no se han tomado medidas específicas de reparación en relación con incidencias significativas que afecten a los consumidores y usuarios finales. Tampoco se han notificado problemas y casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los consumidores finales.

[Incidencias positivas de importancia relativa]

El Grupo también cuenta con medidas destinadas a generar incidencias positivas de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales. En este sentido, destacan la disponibilidad de los siguientes servicios, ofrecidos por cada una de las unidades de negocio, enfocados a ofrecer una cartera amplia e inclusiva de servicios, promocionar la salud, aplicar la innovación tecnológica en la gestión de la salud para mejorar el bienestar de los usuarios, ofrecer servicios que van más allá de los productos tradicionales y, todo ello, garantizando el correcto desempeño económico de la entidad.

Sanitas Seguros

Sanitas Seguros ofrece una amplia gama de seguros para cubrir las necesidades de los distintos perfiles de sus clientes, tanto particulares como empresas, así como coordina la provisión de los servicios asociados a dichos seguros a través de un cuadro médico de profesionales y centros sanitarios con los que tiene acuerdo. Contemplan diferentes niveles de cobertura, definidos en función del público objetivo al que se dirige la sociedad. Además, el Grupo comercializa seguros de decesos a través de su colaboración con Santalucía.

Se resumen a continuación algunos de los principales seguros que ofrece:

- **Sanitas Avanza:** seguro de cobertura extrahospitalaria que permite acceso a los servicios de la sanidad privada.
- **Sanitas Más Salud:** seguro médico de asistencia sanitaria hospitalaria y extrahospitalaria, con acceso a todo el cuadro médico de Sanitas Seguros, dirigido a clientes particulares. Dentro de la gama Más Salud se ofrece también un producto especialmente pensado para las familias: Más Salud Familias. Incluye todas las coberturas de Más Salud, más una serie de coberturas y servicios adicionales de especial interés para las familias.

Especialmente pensados para personas con discapacidad y mayores de edad, Sanitas Seguros ofrece también los siguientes productos:

- **Sanitas Inclusivo:** incluido en 2024, se trata un seguro desarrollado para dar cobertura asistencial en régimen extrahospitalario a las personas que acreditan una discapacidad superior al 33%, sin limitación de edad de contratación ni valoración de declaración de salud relacionada con enfermedades preexistentes. En su conjunto, se gestiona para garantizar la máxima accesibilidad a este colectivo sin buscar un rendimiento financiero. Permite a sus asegurados acceder a asistencia sanitaria extrahospitalaria privada de calidad y a una completa gama de servicios digitales, quedando fuera de la póliza la cobertura hospitalaria, con el objetivo de ofrecer unas primas asequibles y al alcance del mayor número de personas.



CLASE 8.ª



OP4548957

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **Sanitas Único:** seguro médico de cobertura extrahospitalaria, especialmente pensado para mayores de 60 años. Sin límite de edad de contratación, sin carencias en casi todos los servicios y sin cuestionario de salud. Permite acceder desde el primer día a servicios extrahospitalarios a un coste muy accesible.
- **Sanitas Accesible:** producto pensado para dar cobertura a las necesidades médicas diarias de las personas con lesión medular adquirida, con síndrome de Down y para los deportistas miembros del Comité Paralímpico Español.

Además, apostando por la oferta digital, Sanitas Seguros incluye dentro de sus productos de seguro los servicios del ecosistema digital Blua. Entre sus principales funcionalidades descritas a continuación, en 2024 se incluyeron novedades como fisioterapia con seguimiento digital, chequeo digital, evaluador de síntomas digitales y *pharma-refill*. También, desde octubre de 2024, Sanitas Seguros ha ampliado los servicios digitales de su ecosistema Blua a toda su cartera de asegurados, sin hacer distinción de gama de producto.

- **Cuida tu mente:** conscientes de la importancia cada vez mayor de la salud mental, el Grupo lanzó a finales de 2022 un servicio de psicología, apoyado en la tecnología más innovadora y en todos los profesionales del Grupo. Este servicio, enfocado en la prevención y tratamiento de la salud mental y emocional, continuó activo en 2024.
- **Monitoriza tu salud:** servicio digital y personalizado para mejorar los hábitos de vida saludable de los clientes. Ofrece pautas personalizadas basadas en datos recogidos por dispositivos y aplicaciones de salud. Convierte datos obtenidos de dispositivos como *smartphones*, pulseras y relojes inteligentes en recomendaciones personalizadas para fomentar hábitos saludables, respaldadas por el equipo médico de Sanitas Responde, explicado más adelante. El cliente puede elegir entre una monitorización personalizada (con cita médica) o estándar (con unos valores predeterminados por los profesionales de SPS). También puede fijar sus propios objetivos y recibirá contenidos personalizados en función del perfil que haya elegido: Conecta con tu salud; Presión arterial; Asma o EPOC; Arritmias o palpitaciones; Control de peso; Salud en el embarazo.
- **Chequea tu salud:** servicio orientado al cuidado preventivo de la salud. Gracias a la inteligencia artificial (IA) que incorpora y a través del móvil o la tableta, permite realizar varias pruebas *online* y ofrecer en unos minutos al cliente información sobre su capacidad auditiva, lesiones dermatológicas, salud cardiológica, riesgo de diabetes e hipertensión, y conocer cuál es su estado emocional. Pruebas que incluye: medición de las constantes vitales a través de un escaneo facial, prueba auditiva, prueba cardiológica, prueba dermatológica y evaluación psicológica.
- **Programas digitales de salud:** cuenta con el seguimiento de los profesionales de prevención de la salud y dispone de diferentes programas: embarazo, nutrición, entrenador personal y salud infantil.
- **Videoconsulta:** más de 3.600 profesionales disponibles en 36 especialidades. Además, se ofrece 24 horas para emergencias de atención general y pediátrica y en Consulta Digital Hoy con médicos de diez especialidades.
- **Fisio Digital:** permite prevenir lesiones futuras y tratar síntomas. Ofrece ejercicios preventivos, de tratamiento y rehabilitación física *online* para practicar diariamente. Además, la IA que incorpora, supervisa las posturas de los ejercicios y ofrece correcciones en tiempo real. Si el cliente está siendo tratado en uno de los centros de rehabilitación avanzada, el fisioterapeuta podrá pautarle ejercicios específicos y hacer un seguimiento de su evolución.
- **Evalúa tus síntomas:** A través de un breve cuestionario, ofrece un diagnóstico probable, la especialidad médica apropiada para que le atienda y acciones recomendadas.
- **Pharma-refill:** brinda la posibilidad de actualizar una receta médica sin necesidad de ir a consulta presencialmente.

Por otro lado, cabe destacar como novedad en 2024, el anunciamiento del lanzamiento del servicio de salud genómica, bajo el nombre de Mi Salud Genómica, disponible en 2025. Se trata de un programa con enfoque de medicina preventiva que tiene como objetivo ayudar a prevenir y a tratar enfermedades con predisposición genética, como ciertos tipos de cáncer o diabetes tipo 2, y mantener una vida más saludable, gracias a la información obtenida tras la secuenciación, interpretación y análisis del genoma humano.



CLASE 8.^a



OP4548958

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Sanitas Hospitales

Sanitas Hospitales ofrece acceso a la atención médica y servicios de salud a través de sus hospitales privados, centros médicos, servicios de urgencias y atención domiciliaria.

- **Servicios de asistencia sanitaria en entorno hospitalario:** Sanitas Hospitales gestiona una red de hospitales privados propios con un equipo especializado, que pone a disposición de los clientes del Grupo. En 2024, contaba con cuatro hospitales, tres en Madrid y uno en Barcelona.
- **Servicios de asistencia sanitaria en entorno ambulatorio:** red de centros médicos privados multiespecialidad, distribuidos por toda España, que permite a los asegurados de Sanitas Seguros y pacientes privados de Sanitas Hospitales acceder a consultas con especialistas, pruebas diagnósticas y servicios de bienestar en un mismo centro. En 2024, contaba con 25 centros médicos y once centros monográficos de fisioterapia y rehabilitación avanzada.
- **Servicio de Acude:** ofrece asistencia médica y de enfermería de urgencias en Madrid, con servicio de ambulancias y UVI móvil con cobertura las 24 horas al día, los 365 días del año. También incluye atención domiciliaria a pacientes crónico-pluripatológicos o de alta temprana hospitalaria que deseen continuar con todos los cuidados en su domicilio.

En 2024 Sanitas Hospitales el servicio de secuencia genómica, ampliando su oferta de diagnóstico y prevención avanzada.

Sanitas Emisión

Esta sociedad cuenta con los siguientes servicios destinados a sus clientes:

1. Centro de Relaciones con Clientes

El Centro de Relaciones con clientes (CRC) ofrece un servicio 24/7 los 365 días del año a los clientes de Sanitas Seguros, de tal forma que su dimensionamiento y planificación está organizado en función de la actividad esperada. Se trata de un servicio multicanal y multilingüe, formado por profesionales polivalentes, que ofrece un asesoramiento personalizado. Este incluye consultas relacionadas con su producto de salud, gestión de la prestación asistencial (autorizaciones, citas, cuadro médico, etc.), información sobre coberturas, o asesoramiento para gestiones.

Como hitos más relevantes, durante 2024 se han implantado las siguientes mejoras en el servicio:

- **Proyecto 1Millón:** consiste en la automatización de un millón de interacciones. El servicio de gestión de citas y autorizaciones a través de un *bot* (voz y texto) se ha desplegado para todos los centros médicos propios de Sanitas Holding.
- **Nueva Ficha Cliente:** con el objetivo de renovación tecnológica y para tener un conocimiento más global del cliente. Permite realizar gestiones de forma más ágil y eficiente.
- **Chat con clientes:** para un grupo de clientes atendidos en el servicio de Health Plan (clientes internacionales) se ha puesto en marcha el chat al que pueden acceder a través de su área privada Mi Sanitas.

Durante 2025 se continuarán definiendo nuevas mejoras operativas en la Ficha Cliente que permitan ofrecer un servicio más ágil a los clientes, además de facilitar los procesos a los empleados.

Además, en el caso de las autorizaciones, durante 2025 se continuarán analizando nuevas funcionalidades que se puedan incorporar a este canal digital resolviendo con IA y que sean demandadas por los clientes.

2. Servicio de Promoción de la Salud (SPS)

Un equipo propio formado por profesionales sanitarios de distintas especialidades ofrece a los asegurados de Sanitas Seguros servicios de salud personalizados a través de diferentes canales de atención digitales, tales como la videoconsulta, el teléfono y el chat.



CLASE 8.ª



OP4548959

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las iniciativas y servicios ofrecidos bajo el marco del Programa SPS no solo están orientadas a mejorar la salud y bienestar de los consumidores y usuarios finales, sino que también contribuyen de manera activa a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3) de las Naciones Unidas, que busca "garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades".

Al brindar acceso a atención sanitaria de calidad, así como herramientas para el autocuidado y la mejora de hábitos, se está trabajando activamente en promover el bienestar integral de los usuarios, independientemente de su edad o condición. SPS cuenta con dos servicios diferenciados:

- **Servicio de atención médica 24 horas (S24H):** formado por médicos generales, pediatras, enfermeros y asesores, ofrece atención 24 horas, los 7 días de la semana, para la atención de urgencias, de consultas médicas y de enfermería, coordinación de envío de recursos asistenciales a domicilio, recetas médicas y prescripción e información de pruebas diagnósticas. Acorde a un dimensionamiento y planificación de servicio en función de la actividad esperada por línea (urgencias, consultas) y canal, se asignan los profesionales según tipología (médicos, enfermeros, asesores), atendiendo a los clientes por videoconsulta y teléfono. Frente a los imprevistos que pueden acontecer en función de su naturaleza se toman las decisiones operativas necesarias para garantizar la prestación del servicio. Como novedades del servicio en 2024 caben destacar:
- **Consultas médicas y de enfermería por videoconsulta** (con anterioridad a esta fecha, solo se atendían por videoconsulta las urgencias médicas).
- **Integración telemática con los proveedores a domicilio** (ambulancias, médicos y enfermeros), alcanzado el 72% de servicios geolocalizados en Mi Sanitas.

Además, merece la pena incidir sobre el servicio de geolocalización de recursos en tiempo real por el valor que supone para el cliente. En este sentido, para el personal de S24h supone una gestión más eficiente del servicio y un mejor control para asegurar la llegada a domicilio en tiempo y forma. Para el cliente, supone una mejora muy significativa en su experiencia, aportándole calidad de servicio, tranquilidad y seguridad, ya que la singularidad del proyecto radica en la comunicación proactiva con ellos, al brindarles la posibilidad de seguir a la ambulancia o al médico a través de una aplicación móvil. Se garantiza así la transparencia y se mantiene a los clientes informados sobre el estado y la hora estimada de llegada del recurso de emergencia.

En 2025 se seguirá la labor de integración con más proveedores a domicilio para incrementar este porcentaje.

- **Sanitas Responde.** Servicio orientado a ofrecer consejos de prevención de enfermedades y promoción de la salud. Disponible de lunes a viernes de 08:00 a 22:00 horas, su objetivo es mejorar la calidad de vida de los clientes a través de la adopción de hábitos saludables en todas las etapas de su vida. Se gestiona como una plataforma multiespecialidad y multicanal que ofrece servicios personalizados de salud y además cuenta con profesionales de diferentes especialidades: médicos, enfermeros generales y pediátricos, matronas, psicólogos, nutricionistas, entrenadores personales y fisioterapeutas. Adicionalmente, para la optimización de la prestación del servicio a los clientes se realiza seguimiento periódico de los indicadores del servicio y de la ocupación de agendas.

Cuenta con programas de salud personalizados, organiza talleres de salud y dispone de programas de seguimiento como Monitoriza y Físio Digital, programas disponibles para el usuario en Mi Sanitas (web/app), orientados a la prevención y cuidado de la salud, con contenidos personalizados. En concreto:

- **Mi Sanitas app y web:** esta área privada disponible para todos los asegurados con la que acceden a todos los servicios de medicina digital y pueden realizar todas las gestiones relativas a su seguro, asistenciales (buscar médico, pedir cita, videoconsultas, informes médicos, gestión de recetas, etc.), administrativas (gestión de la póliza, recibos, reembolsos etc.) y también acceder a sus documentos de salud en su carpeta o descargar la "tarjeta digital". En 2024 se ha puesto en marcha la renovación de los programas de salud en Mi Sanitas para hacerlos 100% digitales y aportar más contenido que ayude a los clientes a conseguir sus



CLASE 8.ª



OP4548960

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

objetivos de salud. Además, a principios de 2024 se lanzaron los nuevos Programas de Embarazo y de Salud Infantil y durante el mes de julio se puso en marcha el Programa de Nutrición, a través del cual se ayuda a los clientes a adquirir hábitos de alimentación saludable y, además, próximamente se renovará el Programa de Entrenador Personal.

- **Talleres de salud corporativos gratuitos:** estos talleres están orientados a la promoción, la prevención y el cuidado de la salud desde el entorno laboral y se ofrecen de forma gratuita a los clientes corporativos (empresas), aunque en ellos pueden participar todos sus empleados, sean o no asegurados de Sanitas Seguros. Utilizan una metodología dinámica e interactiva y se imparten de forma *online*. Durante 2024 se ofrecieron talleres de unas cien temáticas de distintas especialidades: nutrición, actividad física, psicología, prevención, salud infantil y embarazo, adaptadas a las necesidades de los distintos colectivos.

3. Servicios de Retención y Televenta

Sanitas Emisión también cuenta con una plataforma de retención para clientes que manifiestan intención de causar baja, y un servicio de televenta. El servicio Retención gestiona de lunes a viernes, en horario 9:00 a 21:00 horas y está dimensionada en función de la actividad esperada. Mientras que el servicio de Televenta gestiona de lunes a viernes, en horario de 15:00 a 21:00 horas. Se compone de un equipo estable que se distribuye entre las distintas acciones comerciales activas con base en el volumen de clientes a gestionar.

Todos los servicios prestados en Sanitas Emisión (CRC, S24H y Sanitas Responde) están disponibles para todos los clientes/asegurados de Sanitas Holding en todo el territorio nacional identificados en el "S4 relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" (clientes con póliza individuales, colectivos y reasegurados).

En todas las plataformas de Sanitas Emisión se realiza el seguimiento de la actividad a través de informes y cuadros de mando diseñados en la herramienta Power BI. La gestión del servicio en tiempo real se realiza a través de las aplicaciones de Genesys.

Los informes, además, están definidos por público objetivo para que todos los empleados puedan tener acceso a la información. Los asesores disponen de informes donde, de forma autónoma, pueden ver sus resultados y evolución.

Además, existen reuniones de seguimiento operativas, a nivel diario, semanal, mensual y anual.

En relación con las principales actuaciones realizadas en 2024, se integró la IA en la gestión de retención de pólizas, lo que permite mostrar siempre la mejor opción al cliente y una mayor personalización. También se dio un paso más en la eficiencia de la gestión con los clientes gracias al nuevo módulo de Ficha Comercial, que permite la optimización de los distintos procesos relacionados con la retención.

En el ámbito de la calidad, en 2024 se ha renovado por noveno año consecutivo la certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Relaciones con Clientes continuando con la obsesión por la excelencia. En 2022 ya se incorporó al alcance de la certificación el servicio 24 horas de urgencias médicas y en 2024 se ha incluido el servicio Responde.

Disponer de una certificación de este tipo exige a la organización medir y evaluar tanto la calidad ofrecida, que se realiza a través de auditoría de interacciones periódica, como la calidad percibida, que se realiza con las encuestas de satisfacción de cliente y bajo el indicador clave NPS.

Durante 2025, se continuarán desarrollando mejoras operativas para optimizar el servicio y la experiencia de los clientes.

Experiencia de Cliente

Además de los servicios específicos de cada sociedad de Sanitas Holding, el equipo de Experiencia de Cliente del Grupo, compuesto por seis miembros, trabaja para que la experiencia ofrecida a los clientes sea lo mejor posible, midiendo su



CLASE 8.ª



OP4548961

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

satisfacción y probabilidad de recomendación en las distintas interacciones con el Grupo. Su función también incluye compartir la voz del cliente, de cara a promover acciones en aquellos aspectos donde la experiencia no está siendo del todo satisfactoria.

Principalmente se utilizan las encuestas de satisfacción y recomendación, aunque el envío de dichas encuestas es solo una parte del proceso.

El equipo colabora con el equipo de Data del Grupo para recoger e identificar la información de los clientes que han interactuado con el Grupo (por ejemplo, consulta o reembolso) y filtrar a quién se le debe enviar o no conforme a los criterios establecidos por el Grupo, como pueden ser excluir a los clientes de la lista Robinson, o no encuestar más veces de las establecidas a la semana/mes.

Una vez depurada esta información, un proveedor independiente se encarga del envío de las encuestas *online* y realiza las telefónicas, así como de recopilar los resultados enviados por los clientes, procesarlos y presentarlos al equipo de manera resumida y accionable a través de los distintos informes como los mensuales de seguimiento de NPS.

Igualmente, el proveedor pone a disposición del Grupo toda esta información, en tiempo real, a través de un *dashboard online*, al que tiene acceso todo el equipo de Experiencia de Cliente, así como perfiles específicos dentro, aunque para ellos se limita el acceso a la información según sus necesidades y puesto de trabajo.

Desde dicho *dashboard*, también se realizan las llamadas *Close The Loop*, donde se llama a aquellos detractores (puntuaciones de NPS de 0 a 6), siempre con su consentimiento, para darles la oportunidad de contar un poco más en profundidad por qué su experiencia con Sanitas Holding no ha sido satisfactoria y cómo se podría mejorar.

Con los equipos del proveedor y Data existen reuniones semanales para garantizar que se hace frente en tiempo y forma a todas las peticiones de información de resultados y desarrollo de la plataforma del *dashboard* que sean necesarios.

La plataforma Escucha Activa permite que los empleados escuchen extractos anonimizados de las llamadas de *Close The Loop* para que puedan escuchar directamente al cliente y sus problemas, y proponer acciones de mejora que, en última instancia, son compartidas con los responsables de cada una de las interacciones (consultas, citación, reembolso, etc.) y que valorarán la idoneidad y capacidad para incorporar dichas acciones.

El equipo también realiza investigaciones de mercado para apoyar a las distintas sociedades de Sanitas Holding, utilizando proveedores especializados para realizar estudios como *benchmarks*, encuestas, *focus groups* y más. Además, el Sanitas Customer Lab es una comunidad *online* de clientes que permite realizar investigaciones de mercado segmentadas según las necesidades del negocio.

Respecto a las actuaciones relacionadas con la experiencia al cliente, en 2024, estas han sido algunas de las principales prioridades:

- En Sanitas Seguros y Sanitas Emisión las principales áreas de trabajo de los *CX Improvements (Customer Experience Improvements)* han sido las siguientes: mejora en los procesos de gestión *online* de la póliza (app y web Mi Sanitas, el área privada de los clientes donde pueden realizar gestiones como petición de cita, solicitar autorizaciones, etc.), así como mejoras en el apartado de salud digital, como puede ser la mejora de la videoconsulta, el lanzamiento de nuevas herramientas digitales como el chequeador de síntomas *online* o perfeccionar las ya existentes. También se han realizado acciones para mejorar y ampliar el cuadro médico disponible para asegurados (de cara a mejorar la oferta y el valor de su póliza, así como paliar el efecto negativo de las listas de espera), acciones para fomentar la prevención de la salud, mejora de procesos tanto internos como con clientes apoyados en IA o mejoras en el flujo y calidad de la atención en el CRC.
- Por otro lado, en Sanitas Hospitales se ha trabajado en ampliar y mejorar la atención ofrecida en los centros a través de la incorporación de servicios, equipamiento, profesionales e incluso nuevos centros, así como mejora de las instalaciones en los ya existentes. El objetivo principal es mejorar la experiencia en momentos clave para el paciente, como pueden ser las urgencias. También se centran en mejorar la experiencia de salud digital, con



CLASE 8.ª



OP4548962

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

acciones dirigidas a la videoconsulta y la formación a los médicos y especialistas que están detrás de todas las herramientas de salud online. Al igual que en el caso de Sanitas Seguros, también se promueven acciones centradas en mejorar procesos apoyándose en el uso de IA y fomentar la prevención de la salud.

En 2025, el objetivo es continuar por este camino, mejorando la experiencia de los clientes. A su vez, se desea potenciar en ambos negocios las llamadas *Close the Loop*, seguir impulsando el uso de la IA para mejorar la experiencia y todo tipo de procesos, tanto externos como internos, y buscar nuevas experiencias o servicios que sorprendan a los clientes.

El objetivo global de todas estas acciones es ofrecer la mejor experiencia posible, tal y como recogen los objetivos de la Política de Cumplimiento Normativo ("Los productos y servicios deben diseñarse para satisfacer las necesidades de sus mercados objetivo" y "El servicio y la asistencia al cliente deben satisfacer las necesidades de los clientes").

Estas acciones son impulsadas por cada negocio de manera proactiva, de manera que existe un flujo constante de mejoras.

Igualmente, para los *CX Improvements* existen unas directrices para dilucidar qué acciones se consideran de mejora de la experiencia o cuáles no. En cuanto a los *CX Improvements*, existe un triple control para considerar las acciones como válidas o no: el propio negocio que recopila las acciones, el equipo local de *Customer Experience* y la propia matriz Grupo Bupa, a la que se reporta el detalle de cada una de las acciones.

Sanitas Holding lleva a cabo el seguimiento y la evaluación de la eficacia de sus actuaciones e iniciativas a través del índice *Net Promoter Score* (NPS), detallado en el apartado "S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias". Este índice se fundamenta en el análisis de las valoraciones y opiniones proporcionadas por los clientes. Estas encuestas están diseñadas para medir la valoración del servicio y el grado de satisfacción del cliente, lo que permite al Grupo ajustar sus servicios y mejorar continuamente la experiencia del usuario final.

Comunicaciones formales por parte de los clientes

Desde el Departamento de Reclamaciones se recibieron 2.959 reclamaciones en 2024, lo que supone una reducción del 6% respecto al año anterior (3.158 en 2023).

El número de quejas y reclamaciones recibidas, relativas a Sanitas Seguros y Sanitas Emisión, según los requisitos establecidos en la Orden ECO en los ejercicios 2024 y 2023 ascendieron a 483 y 521, una disminución del 7%. Estas quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio de 2024 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros y Sanitas Emisión en un 39%, favorable para el reclamante en un 33%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 25% sin resultado determinado. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2023 se resolvieron de forma favorable en un 36%, favorable para el reclamante en un 36%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 25% sin resultado determinado.

El plazo de gestión de las reclamaciones ha sido de 6,3 días naturales (11 en 2023), lo que supone una disminución del 42%, y han sido respondidas en menos de 30 días un 94% de estas (90% en 2023).

En el caso de Sanitas Hospitales, en 2024, se han recibido 921 agradecimientos (un incremento del 14% con respecto a 2023) y 48 sugerencias (una disminución del 19% con respecto a 2023). Durante el ejercicio de 2024, el número de reclamaciones recibidas ha disminuido un 6% respecto al año anterior, pasando de 2.637 en 2023 a 2.476 en 2024. Por otra parte, el plazo de gestión de las reclamaciones es de 5,9 días naturales, lo que supone una disminución del 52% respecto al año anterior.

A partir de los análisis de las reclamaciones de los clientes se ha identificado e implementado una serie de mejoras en los procesos de Sanitas Holding.



CLASE 8.ª



OP4548963

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las principales actuaciones realizadas para establecer medidas correctoras dirigidas a las personas perjudicadas por incidencias de importancia relativa han estado orientadas a impulsar iniciativas de transformación y sugerencias de mejora dentro de la organización. Estas iniciativas buscan no solo abordar las incidencias detectadas, sino también prevenir su recurrencia, optimizar los procesos internos y mejorar la experiencia del cliente.

Se ha conseguido la implementación de 61 de las iniciativas propuestas por el departamento, diseñadas para corregir deficiencias, reforzar la calidad de los servicios y garantizar una atención más efectiva a los afectados. Dichas iniciativas se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- 1. Mejoras en la experiencia del paciente:** se han implementado diversas iniciativas para mejorar la experiencia del paciente, como la reducción de tiempos de espera, la mejora de la atención en urgencias y la comunicación efectiva sobre retrasos y tiempos de espera.
- 2. Optimización de procesos administrativos:** se han optimizado procesos administrativos para incrementar la eficiencia operativa y reducir los tiempos de respuesta, incluyendo la automatización de altas, la mejora en la gestión de citas y la implementación de sistemas de notificación automática para reducir errores y mejorar la eficiencia.
- 3. Mejoras en la comunicación y formación:** se han reforzado los procesos de comunicación y formación del personal tanto en el CRC como en las oficinas comerciales, incluyendo la creación de guías y formación específica para mejorar la atención al cliente y la correcta transmisión de información. Además, se perfeccionaron algunos términos y procesos para mejorar la comprensión y comunicación con los clientes.
- 4. Digitalización:** se digitalizaron procesos e informes médicos con la finalidad de mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la atención al paciente.
- 5. Revisión y actualización de coberturas:** se realizaron ajustes en productos y servicios para alinearlos con las necesidades de los usuarios y las mejores prácticas del sector.
- 6. Otras mejoras:** incluyen la instalación de percheros en baños, la mejora de la señalización en centros médicos y la inclusión de obsequios para mejorar la experiencia del paciente en especialidades concretas.

Estas propuestas reflejan el compromiso con la mejora continua, la cooperación activa en la provisión de soluciones y el fortalecimiento de los mecanismos internos para cumplir con los estándares de calidad y confianza esperados por los usuarios.

Para 2025, el proceso de seguimiento de reclamaciones se centrará en implementar mejoras orientadas a la reducción del volumen de reclamaciones recibidas y a optimizar los tiempos de gestión. Las acciones previstas incluyen la evolución de la plataforma web para el seguimiento de reclamaciones, con el objetivo de facilitar y fomentar una comunicación más fluida y transparente con los clientes. Asimismo, se está integrando el uso de IA en los procesos de grabación y gestión de reclamaciones, lo que permitirá agilizar la identificación de problemas recurrentes, priorizar casos según su complejidad y ofrecer soluciones más rápidas y precisas.

Estos proyectos no solo contribuirán a alcanzar los objetivos establecidos en materia de reclamaciones, sino que también reforzarán la confianza de los clientes al proporcionarles una experiencia más eficiente y satisfactoria. Se espera que estas iniciativas generen resultados concretos, como una disminución en el tiempo promedio de resolución y una percepción más positiva de la gestión de incidencias. Además, se prevé que fomenten un aprendizaje continuo.

El alcance de las actuaciones incluye trabajar estrechamente con las zonas y campus para abordar las reclamaciones que les afectan directamente, garantizando una gestión eficaz y coordinada. Además, el Departamento de Reclamaciones participa en la definición y aplicación de criterios claros para la gestión tanto de las reclamaciones como de las disconformidades que están siendo resueltas en primera línea, asegurando coherencia y transparencia en el proceso. También colabora activamente en los grupos de trabajo de los distintos micromomentos, aportando su experiencia y perspectiva en la gestión de incidencias y la atención a los usuarios finales.



CLASE 8.ª



OP4548964

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El departamento también evalúa la eficacia de sus actuaciones y medidas de reparación en relación con las incidencias negativas. Para ello, lleva a cabo auditorías internas y externas, así como evaluaciones de riesgos, con el fin de realizar un seguimiento continuo de la efectividad de las medidas adoptadas. Además, mantiene un diálogo constante con las partes interesadas para garantizar la adecuación de las medidas de reparación y su contribución al bienestar de los clientes. Utilizan mecanismos de control de calidad y otros sistemas de retroalimentación, como llamadas personalizadas, para ajustar las estrategias en tiempo real y asegurar que se obtienen los resultados previstos para los consumidores y usuarios finales.

Por otra parte, las actuaciones relacionadas con el canal *Speak Up* se describen en detalle en el "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones".

El Departamento de Reclamaciones está formado por un equipo de gestores que se ocupan de atender las reclamaciones de los clientes, un coordinador, un responsable de calidad, un analista y el director del departamento.

Gestión de la solvencia

Finalmente, hay que señalar que el Grupo trabaja para garantizar su solvencia y eficiencia económica. Así, en materia de solvencia, Sanitas Seguros prevé mantener cada año, en cuanto a la composición de la cartera, una cartera de inversiones conservadora con un gran peso hacia activos de caja o instrumentos financieros equivalentes a caja, así como de corto plazo, y con preferencia en depósitos bancarios, certificados de depósitos, fondos de liquidez, renta fija privada y bonos garantizados.

Esto está alineado con los objetivos de la Política de Inversiones y Tesorería en relación con garantizar que se dispone de liquidez suficiente en Sanitas Seguros para cumplir con las necesidades de financiación, así como de la Política de Gestión de Capital en relación con tener suficientes recursos de capital para cumplir con los requisitos regulatorios y para proteger adecuadamente los intereses financieros de nuestros clientes.

Con esta distribución de cartera (fondos líquidos, depósitos, bonos corporativos y deuda pública española e instituciones internacionales) disminuye lentamente la duración de la cartera y se consigue una rentabilidad positiva a final de año.

[Riesgos y oportunidades de importancia relativa]

Los riesgos y oportunidades relacionados con la ciberseguridad y la protección de datos respecto a los consumidores y usuarios finales ya se detallan en el apartado "S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones".

Parámetros y metas

S4 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

Para la gestión de las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales se monitorizan los siguientes parámetros.

Experiencia de cliente

El objetivo principal del equipo de *Customer Experience* es promover que la experiencia de los clientes sea lo más satisfactoria posible. Para medir esta satisfacción existen parámetros, objetivos o KPI que contribuyen a medir el grado



CLASE 8.ª



OP4548965

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

de satisfacción o de recomendación de los clientes (NPS). Estos datos permiten al Grupo a conocer si la experiencia que ofrece se ajusta a las necesidades de los clientes.

El principal KPI o parámetro utilizado es el *Net Promoter Score*, en el que se ha obtenido en 2024 un valor de 71,4 para Sanitas Seguros y Emisión y un valor de 75,3 para Sanitas Hospitales (68,6 y 73,7 en 2023 respectivamente). El NPS se muestra qué porcentaje (neto) de sus clientes recomendaría al Grupo basado en su experiencia con el Grupo. Dependiendo de los resultados de la pregunta de NPS, incluida en todas las encuestas que se envían a los clientes, estos se dividen en promotores (9-10), neutros (7-8) o detractores (0-6). El NPS se calcula restando el porcentaje total de detractores del porcentaje total de promotores, lo que implica que el NPS puede llegar de un -100 a 100.

El Grupo busca ofrecer la mejor experiencia posible, y el NPS muestra en qué grado esto se está cumpliendo, por lo que las distintas sociedades y áreas buscan que ese dato sea lo más alto posible.

De cara a trasladar esta ambición a unos objetivos realistas, la matriz Grupo Bupa establece unos objetivos anuales de crecimiento de NPS para cada uno de los negocios que la componen, incluyendo Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales (Sanitas Emisión no entraría dentro de este marco de objetivos). Este marco de objetivos se conoce como *Management Bonus Scheme* o MBS.

El equipo también cuenta con la plataforma Escucha Activa, donde se pone a disposición de los empleados extractos anonimizados de las llamadas *Close The Loop*, para que los trabajadores puedan escuchar directamente al cliente, sus problemas y proponer acciones de mejora. Estas acciones propuestas son compartidas con los responsables de cada una de las interacciones (consultas, citación, reembolso, etc.) y que valorarán la idoneidad y capacidad para incorporar dichas acciones.

Sobre todas las llamadas *Close The Loop*, en aquellas en las que contamos con el consentimiento expreso del cliente, se realiza una selección de las más interesantes y relevantes, y se suben, de manera anonimizada, a la app de Escucha Activa.

La manera de contabilizar los distintos parámetros es la siguiente:

- **Escuchas:** cada vez que un empleado accede a la app de Escucha Activa y reproduce un audio correspondiente a las llamadas previamente descritas.
- **Propuestas:** cada vez que un empleado, después de reproducir un audio, envía una propuesta de mejora con base en lo comentado por el cliente en la llamada.

También se dispone del parámetro de número de escuchas activas y propuestas de mejora. En 2024 se realizaron un total de 6.915 escuchas activas en Sanitas Seguros y Sanitas Emisión y 11.459 en Sanitas Hospitales y un total de 3.752 propuestas de mejora en Sanitas Seguros y Sanitas Emisión y 8.465 en Sanitas Hospitales.

Reclamaciones formales

En el apartado "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones" se ofrece información sobre las reclamaciones recibidas a lo largo del 2024, así como sobre su gestión.

A excepción del parámetro de resolver las reclamaciones respondidas en menos de 30 días, que ha sido propuesto y validado por UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), el resto de los parámetros no han sido validados por un organismo externo.

Los informes que elabora ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras) dos veces al año permiten confrontar los resultados del Grupo con la evolución del sector.



CLASE 8.ª



OP4548966

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Gestión de solvencia

La ratio de solvencia es uno de los muchos parámetros utilizados para determinar si una aseguradora puede ser solvente a largo plazo. Se obtiene como la ratio entre fondos propios admisibles (FF.PP.) y el Capital de Solvencia Obligatorio (CSO). El Reglamento Delegado 2015/35 fija en un 100% el límite mínimo para la ratio de solvencia.

El CSO es el capital de solvencia obligatorio que garantiza que cualquier compañía aseguradora, dados los riesgos a los que está expuesta, pueda seguir siendo solvente en un horizonte temporal de un año y un nivel de confianza del 99,5%. Por lo tanto, recoge la pérdida provocada por la variación del valor neto de activos y pasivos durante el próximo período al intervalo de confianza definido (99,5%).

Gestión de aspectos relativos a los derechos humanos

Se dispone de parámetros relacionados con el Código de Conducta, que están descritos con detalle en el apartado "G1- Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa" y que también aplican a trabajadores de la cadena de valor.

S4-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

Experiencia de cliente

En materia de la calidad del servicio de atención prestado a sus clientes, Sanitas Holding establece sus metas y realiza un seguimiento de estas de manera indirecta con los usuarios finales, ya que se definen a partir de la información recopilada a través de diversos canales de comunicación.

Un proveedor independiente colabora con el equipo de *Customer Experience* y gestiona el envío de las encuestas de NPS, así como la recogida y análisis de los resultados. Pone a disposición del equipo toda esta información en tiempo real a través de un *dashboard online* al que tiene acceso todo el equipo de Experiencia de Cliente, así como perfiles específicos.

Con los equipos del proveedor y Data existen reuniones semanales para garantizar que se hace frente en tiempo y forma a todas las peticiones de información de resultados y desarrollo de la plataforma del *dashboard* que sean necesarios.

El NPS es un componente estratégico dentro del Grupo, por lo que el flujo de información en torno a este KPI es continuo. Caben destacar los siguientes procesos donde se comparte la información de NPS:

- Envío mensual de informes: a cierre de mes, se comparten informes de NPS con los datos mensuales de cada unidad de negocio. No solo se recogen los datos globales del último mes, sino que también hay estudios específicos sobre el NPS de distintas zonas geográficas, servicios, acuerdos de distribución, etc.
- Igualmente, dentro del marco de los objetivos de MBS, existe una revisión trimestral con la matriz, Grupo Bupa, donde se comparte el NPS acumulado a lo largo del año y cómo de alineado se está con los objetivos establecidos para cada negocio.
- En el *dashboard* se actualiza a diario la información relativa al NPS con un gran grado de detalle para que los distintos departamentos implicados puedan hacer un seguimiento pormenorizado de la evolución de los resultados de su negocio, su centro, su micromomento, su área geográfica, etc.

Igualmente, cuando existen comités de negocio, se comparten los resultados de NPS globales de cada unidad de negocio.



CLASE 8.ª



OP4548967

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

El objetivo global de todas estas acciones es mejorar la experiencia de los clientes. Si bien se puede medir el grado de satisfacción o de recomendación a través de las encuestas, se entiende el objetivo global como algo sujeto a la percepción de los propios clientes. El objetivo es, por tanto, superar cada año el NPS logrado el año anterior.

Reclamaciones

Respecto a las reclamaciones, Sanitas Holding tiene el siguiente objetivo mensurable:

- Plazo de gestión del global de las reclamaciones (formales e informales): se trata de una meta absoluta, que se refiere al tiempo medio que nos toma resolver una reclamación, el cual ha de ser de 7 o menos días naturales. La meta se define anualmente, de modo que la meta de 2025 toma como referencia que en 2024 el plazo de gestión de las reclamaciones de Sanitas Seguros y Emisión era de 6,3 días y de Sanitas Hospitales de 5,9 días.

Además, Sanitas Seguros y Sanitas Emisión tiene el siguiente objetivo mensurable:

- Porcentaje de reclamaciones resueltas en menos de 30 días: se trata de una meta relativa en la que se establece que el porcentaje de las reclamaciones cerradas en 30 días o menos, ha de ser superior al 90%. La meta se define anualmente, de modo que la meta de 2025 toma como referencia que en 2024 el 94% de las reclamaciones de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión fueron resueltas en menos de 30 días.

Los objetivos de tiempos de gestión se fijan dentro del mismo departamento sin la intervención de otras partes y aplican a Sanitas Holding.

En cuanto a la metodología y las hipótesis significativas, se describen en detalle en el apartado "S4 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa".

La empresa lleva a cabo un seguimiento de los resultados obtenidos en relación con las metas establecidas. Al igual que en el establecimiento de estas metas, no colabora directamente con los usuarios y consumidores finales en este proceso. La medición anual proporciona una perspectiva global del desempeño. No obstante, el seguimiento de los KPI se realiza de forma diaria a través de un cuadro de mando, lo que permite identificar tendencias de mejora o áreas críticas, e implementar estrategias correctivas para optimizar la experiencia del cliente y cumplir con los estándares de calidad y normativos.

La colaboración con los usuarios finales para identificar las lecciones aprendidas y definir planes de mejoras se realiza de manera indirecta. Se utiliza la información obtenida de encuestas de satisfacción y llamadas personalizadas para definir planes de mejora en materia de reclamaciones, con el objetivo de proporcionar una mejor experiencia al cliente y, consecuentemente, mejorar los resultados de Sanitas Holding.

Promoción de la salud

En materia de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el acompañamiento en enfermedades crónicas, Sanitas Holding, en línea con su compromiso con el ODS 3 sobre salud y bienestar, ambiciona impulsar programas de promoción de la salud para la población. Para lograr un mayor desempeño económico y generar un mayor impacto positivo sobre los clientes, Sanitas Holding tiene el objetivo de que cada año se mejore la calidad de los productos y servicios que ofrece, así como que se desarrollen nuevas líneas de negocio que permitan dar respuesta a necesidades de los clientes no cubiertas por los servicios actuales, poniendo la satisfacción del cliente en el foco de la actividad.

Se realiza un seguimiento de las actuaciones mediante el reporte periódico al Consejo de Administración sobre su nivel de implementación, donde se abordan aspectos como el grado de efectividad que ha tenido la actuación sobre el resultado esperado o posibles obstáculos que se hayan identificado en su aplicación.

Asimismo, todas las principales actuaciones que se prevén a futuro, tal y como la apertura de nuevos hospitales o el desarrollo de nuevos productos de seguro, se elevan al Consejo de Administración para su validación y aprobación.



CLASE 8.ª



OP4548968

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Información general sobre el Sistema de Gobernanza

Sanitas Seguros, como entidad regulada bajo la LOSSEAR y sus normas de desarrollo, realiza un seguimiento de la eficacia de la Política del ORSA, la Política de Gestión de Capital y la Política de Inversiones y Tesorería, así como de las actuaciones en materia de solvencia mediante un sistema eficaz de gobierno, que garantiza la gestión sana y prudente de la actividad y que guarda proporción con la naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones.

El responsable último del Sistema de Gobierno es el Consejo de Administración de Sanitas Seguros. Este tiene encomendadas determinadas funciones de su competencia a la Comisión de Auditoría, al Comité de Riesgos, al órgano responsable de Cumplimiento Penal y al consejero delegado de la Entidad, el cual supervisa a la Dirección General de Sanitas Seguros y su Comité de Dirección.

Cuando el consejo lo requiere, y como mínimo cuatro veces al año, se elaboran y presentan al mismo, informes relativos a las funciones de cada comité y a las decisiones y recomendaciones aprobadas por estos, así como cualquier otro informe en la normativa o que el comité estime conveniente.

Asimismo, las actas de las reuniones del consejo y de los comités registran y reflejan el fondo de los debates mantenidos y las decisiones tomadas en los términos previstos en la normativa aplicable.

Sanitas Holding tiene la ambición de continuar creciendo de forma responsable por encima de la media del sector y asegurando a la vez el ofrecer el cuidado asistencial de la más alta calidad con un cuadro médico diferenciador que nos permite dar cobertura a clientes en todo el país tanto en el mercado de particulares como empresas. Para lograr un mayor desempeño económico de forma sostenible Sanitas Holding tiene el objetivo de que cada año la ratio de Solvencia sea superior al límite de apetito al riesgo fijado por la entidad o, en su defecto, al límite regulatorio del 100%.

Gestión de otros aspectos relativos a la ciberseguridad y a los derechos humanos

Respecto a la ciberseguridad y privacidad de datos, se describen sus objetivos en detalle en el apartado "S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa", mientras que, con respecto al Código de Conducta se describen sus objetivos en detalle en el apartado "G1 - Parámetros MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas".



CLASE 8.ª



OP4548969

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

4. INFORMACIÓN GOBERNANZA

NEIS G1 – CONDUCTA EMPRESARIAL

Gobernanza

G1 relacionado con la NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

Sanitas Holding cuenta con un Consejo de Administración al que reportan la Comisión de Auditoría, la Comisión de Riesgos y el Órgano Responsable de Cumplimiento Penal. Adicionalmente, cualquier otro aspecto relacionado con los riesgos de conducta empresarial está dentro de las competencias del Comité de Riesgos.

La supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas del Grupo en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo (ESG), así como de los códigos internos de conducta, se lleva a cabo periódicamente en el Consejo de Administración de Sanitas Seguros. El Consejo de Administración ha delegado determinadas funciones a varios comités internos, los cuales deberán cumplir con las directrices de gobierno corporativo. Cada uno de estos comités tiene su reglamento de funcionamiento. Entre ellos, cuentan con:

- **Comité de Conducta:** integrado dentro del Comité de Riesgos, se encarga de asegurar la aplicación de los valores en las actividades del Grupo. De esta forma, se protegen los intereses de los clientes y se salvaguardan los activos del Grupo y su reputación.
- **Comisión de Auditoría:** vela por la integridad de la información de los estados financieros e informes regulatorios. Incluye las cuentas anuales y la documentación estadística contable, así como cualquier otra documentación formal relativa a resultados financieros o información regulatoria, además de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, y supervisar el proceso de auditoría externa.
- **Comités de Dirección:** en los que, entre otras cuestiones, se supervisa periódicamente el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y el Código de Conducta, velando por que la cultura esté alineada con el propósito y los valores. A tal fin, periódicamente se supervisan el funcionamiento y resultados del canal *Speak Up* y los resultados de *People Pulse*, la herramienta donde se refleja la percepción que tienen los empleados sobre los comportamientos de la empresa en materia de desarrollo profesional de los trabajadores, implicación de la empresa en cuestiones de sostenibilidad, valores de la empresa, etc. Además, supervisan periódicamente la información de los estados financieros, el cumplimiento regulatorio relacionado con la divulgación de información de sostenibilidad, los objetivos climáticos y la consecución de objetivos SBTi, así como las oportunidades de mejora en eficiencia energética y reducción de emisiones.

Finalmente, tanto el Consejo de Administración como los comités de Dirección supervisan al menos una vez al año la estrategia y los avances en sostenibilidad a nivel medioambiental, social y de buen gobierno.

Por otro lado, en relación con la experiencia de los órganos de administración, dirección y supervisión en cuestiones de conducta empresarial, todos los empleados, incluidos los miembros del Comité de Dirección y del Consejo de Administración (a excepción de los consejeros externos), tienen la responsabilidad de hacer una formación obligatoria denominada Curso de Riesgos y Cumplimiento. Esta formación se centra, entre otras cosas, en los valores y principios éticos que dirigen la actuación empresarial de todas las empresas del Grupo. Además, la totalidad de los empleados, incluyendo los órganos de administración, dirección y supervisión, tienen la obligación de conducirse de acuerdo con el Código de Conducta del Grupo. Este código establece pautas como la necesidad de realizar negocios de la manera correcta para que los clientes sigan confiando en el Grupo y para que el negocio pueda seguir creciendo de forma segura, ética y sostenible. Por otro lado, especifica la importancia de mantener un lugar de trabajo seguro y saludable, prevenir el acoso, la intimidación y la discriminación, asegurar el desarrollo profesional de los empleados, promover la diversidad y la igualdad de oportunidades, y preservar la información confidencial.



CLASE 8.ª



OP4548970

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además de esta formación obligatoria, existe un programa específico de formación de liderazgo para directores en el que, entre otras cuestiones, se abordan los principios y las habilidades que deben ir asociadas a estas posiciones. Aunque no es el objeto central de la formación, sí se abordan cuestiones relacionadas con el buen gobierno. Las formaciones más destacadas en esta línea son:

- **Bupa Advance:** programa de desarrollo directivo llevado a cabo por el Grupo Bupa para el colectivo de directivos, donde se trabajan los principios de liderazgo de Grupo Bupa y se fomenta el *networking* entre los participantes.
- **Leadership Program:** programa de liderazgo para perfiles directivos donde se trabajan las habilidades asociadas al modelo de liderazgo (*Caring Leaders Empower Dreams*).
- **Impacta:** programa de liderazgo orientado a mandos intermedios, con quienes se trabajan conductas asociadas al liderazgo.

Por último, el Consejo de Administración recibe información periódicamente de la Dirección, sobre cuestiones relacionadas con la conducta empresarial. En especial se reportan al Consejo los resultados relativos al canal *Speak Up* y *People Pulse*.

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial

Políticas

Código de Conducta

El Código de Conducta a continuación descrito se ha establecido para gestionar las cuestiones de sostenibilidad relativas al personal propio, trabajadores de la cadena de valor, consumidores y usuarios finales y conducta empresarial.

El Código tiene como objetivo promover conductas honestas, respetuosas e íntegras del equipo profesional de las empresas de Sanitas Holding con los clientes, proveedores y profesionales externos que colaboran con el Grupo y con la sociedad.

Este código establece pautas como: mantener un lugar de trabajo seguro y saludable, prevenir el acoso, la intimidación y la discriminación, asegurar el desarrollo profesional de los empleados, promover la diversidad y la igualdad de oportunidades, y preservar la información confidencial. La política tiene como objetivo el fomento de conductas honestas, respetuosas e íntegras del equipo profesional de Sanitas Holding con los empleados, con los clientes, con los proveedores y con los profesionales externos que colaboran con las empresas que forman parte del Grupo.

Además, el Código de Conducta se ajusta a los instrumentos reconocidos internacionalmente, como los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. En este sentido, el Código de Conducta establece una serie de compromisos con respecto a la responsabilidad de respetar los derechos humanos de los empleados, trabajadores de la cadena de valor y consumidores finales. Entre estos compromisos se encuentran la necesidad de velar por la propia seguridad, salud y bienestar y la de los colaboradores y clientes; evitar cualquier actuación que atente contra la dignidad o libertad personal o que suponga discriminación; apoyar la igualdad de oportunidades; comprometerse a cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y códigos locales; actuar en beneficio de los clientes de manera abierta y honesta; denunciar por los canales establecidos situaciones o conductas que contravengan el Código, etc.

En cuanto al proceso de seguimiento, al menos una vez al año el Comité de Conducta revisa y aprueba el Código de Conducta y determina si amerita realizar algún tipo de cambio. Además, puede ser revisado, según corresponda, si se producen cambios significativos en la cultura organizacional o en la estrategia empresarial.



CLASE 8.2



OP4548971

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": S1 IP2; S1 IP6; G1 IP1; G1 IP3; G1 IP4; G1 IP5; I1 IP1; I1 IP2; I1 IP3.

Este código se aplica a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding.

El responsable último de este código es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección General de la sociedad, quien asegura la adecuada implementación y supervisión del código en la organización.

El Código de Conducta establece que el Grupo debe desarrollar su actividad de manera responsable, contribuir al bienestar económico y social de la comunidad en la que opera y ser fiel a los compromisos adquiridos en materia de sostenibilidad, tanto los que ha adoptado internamente, como los que ha suscrito externamente con terceros, como los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que recogen el respeto a los derechos humanos, la reducción del impacto ambiental y la gestión del riesgo climático.

Además, en línea con el compromiso con los ODS, el Grupo trata de dar respuesta a retos como el envejecimiento, el aumento de enfermedades crónicas, la creación de lugares de trabajo saludables y el cambio climático, a través de su estrategia de sostenibilidad alineada con los ODS, que identifican los retos que debe afrontar la sociedad antes de 2030. Para ello, se han marcado dos líneas de acción ligadas a la defensa del concepto *One Health*:

- Cuidar la salud de las personas, ayudándolas a adoptar hábitos de vida saludables.
- Cuidar la salud del planeta, para frenar el cambio climático y sus efectos sobre la salud de las personas.

El Código de Conducta se encuentra publicado en la intranet para el conocimiento de los empleados. En este sentido, toda la plantilla tiene la obligación de leer y conocer el documento. Esta obligación se recoge en el contrato de los empleados y se materializa en los procesos de *onboarding*, que van acompañados de una sesión donde, entre otras cuestiones, se informa a las nuevas incorporaciones sobre su contenido y la obligatoriedad de su cumplimiento.

Por otro lado, a todos los nuevos proveedores se les solicita que aporten un Certificado de Ética del Proveedor, que recoge el alineamiento con los principios éticos del Código de Conducta; la Declaración de Cadena de Valor Responsable, que establece los estándares mínimos de conducta empresarial, y las Condiciones Generales de Compras, que incluyen aspectos relativos al cumplimiento del Código de Conducta.

Asimismo, el Código de Conducta se encuentra publicado en la web para el conocimiento de los consumidores y usuarios finales.

Política del Modelo de Prevención de Delitos

Sanitas Holding asume como uno de sus objetivos prevenir o mitigar el riesgo de que se cometa cualquier actuación susceptible de ser considerada como delito, y que conlleve la responsabilidad penal de la persona jurídica dentro del ámbito de lo establecido en el Código Penal español vigente en virtud del artículo 31 bis, o bien que puedan suponer la imposición de alguna de las penas accesorias previstas en el artículo 129 de esta misma norma. Para ello, dispone de una Política del Modelo de Prevención de Delitos, que tiene por objeto describir la actividad desarrollada por el Grupo, e identificar tanto aquellos riesgos penales a los que se encuentra expuesta en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica, como los controles implantados en Sanitas Holding para prevenir o mitigar el riesgo de que se materialice dicho riesgo penal.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": G1 IP1; G1 IP3.

El seguimiento de esta política se realiza a través de una adecuada revisión periódica, la cual es un elemento clave para lograr una buena gestión del riesgo de que pueda cometerse una actuación que la contravenga. En este sentido, Sanitas



CLASE 8.ª



OP4548972

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Holding reconoce la necesidad de llevar a cabo una supervisión, revisión y mejora continuada de la Política del Modelo de Prevención de Delitos, a través de su Órgano Responsable de Cumplimiento Penal.

Este órgano se encarga de coordinar y supervisar de manera permanente el cumplimiento de las normas y procedimientos, para asegurar que se identifican y describen todos los controles y medidas de vigilancia establecidas por Sanitas Holding para evitar o mitigar el riesgo de que se produzcan actuaciones delictivas.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección General de la sociedad, quien asegura la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

La revisión periódica, de la que se informará puntualmente al Consejo de Administración, no solo permitirá a Sanitas Holding mantener en todo momento actualizada la Política del Modelo de Prevención de Delitos, sino también poder modificarla cuando se detecte alguna irregularidad, o adaptarla a los cambios que Sanitas Holding pueda experimentar con el paso del tiempo, así como a las novedades que la legislación pueda requerir.

Esta política se aplica a Sanitas Holding y todas sus filiales, así como a todas las entidades aseguradoras que forman parte del perímetro de supervisión del subgrupo europeo de entidades aseguradoras, bajo la supervisión de grupo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Esta política aplicará a todos sus consejeros, directivos y empleados, así como a aquellos terceros que intermedien, colaboren, participen o actúen por cuenta o en nombre de Sanitas Holding y todas sus filiales.

Política de Prevención del Fraude y otros Delitos Financieros

Sanitas Holding cuenta con una política para la prevención de riesgos de fraude, soborno, corrupción, blanqueo de capitales y sanciones internacionales. Sanitas Holding tiene una tolerancia cero ante cualquier tipo de delito financiero. Dispone de una Política de Prevención de Fraude y otros Delitos Financieros a la que todos los empleados del Grupo tienen acceso, y que se monitoriza por parte de un equipo especializado.

Sanitas Holding cuenta con controles establecidos para mitigar el impacto de cada subtipo de delito económico, entre los que destacan:

- **Formación y sensibilización:** formación a los empleados en prácticas anticorrupción, así como sensibilización en campañas en fechas señaladas (como Navidad) en torno a la Política de Regalos y Hospitalidades.
- **Controles de debida diligencia y evaluación de terceros:** evaluación exhaustiva de terceros, como proveedores, asegurando de que no representen un riesgo de corrupción o soborno. Esto incluye un *screening* en listas de sanciones. Dispone de un Marco de Control de Fraude.
- **Grupo de Trabajo de Fraude en Sanitas Seguros:** equipo interdisciplinario formado por distintas personas de áreas clave del Grupo que se dedica a la prevención, detección y gestión de casos de fraude.
- **Screening diario de sanciones internacionales** tanto para clientes como para proveedores y terceros.

Esta política está asociada a las incidencias de importancia relativa descritas en el apartado "SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio": G1 IP1; G1 IP3.

El responsable último de esta política es el Consejo de Administración, con el apoyo de la Dirección de Finanzas, quienes aseguran la adecuada implementación y supervisión de la política en la organización.

El seguimiento de esta política se realiza en el marco de la revisión anual de políticas.

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a Sanitas Holding, bajo la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



CLASE 8.ª



OP4548973

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Otras políticas

También aplican las siguientes políticas, que se describen en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio": Política de *Speak Up*, Política de Personas y Política de Remuneraciones. Por otra parte, la Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta se describe en el apartado "S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales".

Establecimiento, desarrollo y fomento de la cultura corporativa

Sanitas Holding promueve una cultura de transparencia y ética empresarial basada en principios y valores sólidos, respaldados por un sistema robusto de control interno y gestión de riesgos. Estas premisas se materializan en un conjunto de prácticas y políticas que fomentan un entorno de responsabilidad y cumplimiento normativo, involucrando a todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal de primera línea.

El establecimiento de esta cultura está basado en la disponibilidad del Código de Conducta como elemento clave que fija unas expectativas claras sobre el comportamiento ético de los empleados. Este código está diseñado de manera inclusiva y accesible para asegurar que todos los empleados comprendan los principios y las normativas que deben cumplir. El código también está disponible públicamente en la web de la empresa.

La cultura corporativa se desarrolla a partir de la organización de campañas de comunicación como la Semana de la Cultura. También a través de las campañas de *Risk & Role* se proponen actividades de concienciación y formación sobre la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. En cualquier caso, se transmite de manera cercana y accesible, para facilitar la comprensión de los empleados sobre su papel en la prevención de riesgos.

Además, Sanitas Holding realiza anualmente acciones de formación y sensibilización para los empleados sobre temas críticos, como la seguridad de la información, la privacidad y la protección de datos, así como la prevención de riesgos de corrupción y soborno. Estas actividades incluyen cursos obligatorios y el programa de *onboarding* para nuevos empleados, reforzando la importancia de la comunicación y la transparencia. Así, por ejemplo, entre el catálogo de formación obligatoria se incluye el Curso de Riesgos y Cumplimiento, que cuenta entre su contenido con un capítulo dedicado al Código de Conducta, un capítulo dedicado a "Cumplimos con la legalidad", donde se explica el Modelo de Prevención de Delitos y delitos financieros como la corrupción y la prevención del blanqueo de capitales, y un capítulo para el canal *Speak Up*, siendo este curso obligatorio para el 100% de la plantilla y debiendo superar una prueba o evaluación al final. Para garantizar el cumplimiento de estos valores, la empresa implementa el canal de comunicación *Speak Up*, donde los empleados pueden reportar irregularidades o violaciones del Código de Conducta.

Los resultados de la gestión del canal *Speak Up* son reportados periódicamente a los comités internos y al Consejo de Administración, donde se analizan casos, lecciones aprendidas y posibles revisiones de políticas. Estos mecanismos aseguran un seguimiento continuo de la cultura corporativa y su alineación con los valores y principios del Grupo.

El Código de Conducta se evalúa mediante diversos indicadores. Entre ellos se incluyen el número de casos de incumplimientos y su gravedad, así como las multas o sanciones impuestas. Estos indicadores permiten una evaluación continua del cumplimiento del código, asegurando su efectividad y relevancia.

Descripción de los mecanismos para detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos o comportamientos contrarios al Código de Conducta

Sanitas Holding cuenta con mecanismos sólidos para identificar, comunicar e investigar comportamientos ilícitos o que infrinjan su Código de Conducta o normas internas. Este mecanismo es el canal *Speak Up*, que prevé la notificación tanto por partes internas (empleados) como externas (proveedores y otros). Se encuentra disponible 24/7 a través de la página web o por teléfono.

Cualquier persona puede utilizar este canal de manera anónima, ya que se garantiza la confidencialidad y la protección contra represalias. Ello se traduce en que solo un grupo reducido de personas tiene acceso a la información, y si en el



CLASE 8.ª



OP4548974

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

transcurso de la investigación es necesario involucrar a más personas se exige de estas el mantenimiento de la confidencialidad.

Las personas que participan en las investigaciones solo tienen acceso a la información estrictamente necesaria para su participación. En determinados casos también se exige a las personas que son llamadas a intervenir que firmen un documento de confidencialidad o a que den su consentimiento en caso de que se grabe la sesión.

Es importante destacar que la confidencialidad exigida se refiere tanto al momento de la investigación como a futuro y que el quebrantamiento de la debida confidencialidad puede suponer consecuencias y la toma de acciones respecto a la persona corresponda.

El Grupo prohíbe estrictamente cualquier acción negativa o represalia contra quienes denuncien de buena fe, conforme a lo establecido por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo y su trasposición al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Además, se realiza un seguimiento de cada caso para asegurar que los informantes no enfrenten consecuencias adversas por hacer un uso adecuado del canal. Este enfoque refuerza la cultura de transparencia y comunicación abierta que la empresa promueve activamente.

Si se detectan indicios de violación del Código de Conducta, se inicia un proceso de investigación formal, en el cual se puede involucrar a otras personas para recabar información adicional, siempre manteniendo la confidencialidad. Todas las comunicaciones recibidas son analizadas por el Órgano de Gestión del canal *Speak Up*, compuesto por el equipo de Cumplimiento y el Departamento Legal, quienes están capacitados para llevar a cabo investigaciones confidenciales.

Una vez concluida la investigación, se realiza un seguimiento para asegurar que se tomen las acciones correctivas necesarias y que no haya represalias hacia quienes hicieron un uso adecuado del canal.

Los resultados de estas investigaciones se reportan periódicamente a los comités y órganos de la empresa.

El canal *Speak Up* es promovido internamente mediante un plan de comunicación anual y se proporciona formación a los empleados para asegurar su comprensión y correcto uso. La empresa también incluye información sobre este canal en su programa de *onboarding* para nuevos empleados y ofrece sesiones formativas específicas. El personal encargado de recibir y gestionar las denuncias, principalmente el equipo de Cumplimiento y el Departamento Legal, está debidamente capacitado para manejar las denuncias con total confidencialidad y profesionalidad. La mayor parte de los miembros del equipo son licenciados en Derecho y participan de manera periódica en sesiones de formación y actualización de la normativa. Además, algunos de los integrantes de Cumplimiento son miembros del IOC (Instituto de Oficiales de Cumplimiento) y participan en los grupos de trabajo, entre ellos uno dedicado a las novedades jurídicas respecto a los canales de información o también llamados *whistleblowing*. Como parte del IOC igualmente se tiene acceso al *pack* formativo.

Por otro lado, cabe destacar que Sanitas Holding forma parte del grupo internacional Grupo Bupa, y el canal *Speak Up* es gestionado de manera común. Desde Grupo Bupa se realizan también formaciones para el equipo que gestiona *Speak Up* en Sanitas Holding.

Además, estas salvaguardas están formalmente integradas en el contrato del empleado, quien recibe y reconoce el Código de Conducta Profesional como parte de sus obligaciones laborales. El trabajador se compromete a leer y cumplir las disposiciones del Código, incluida la obligación de denunciar cualquier conducta sospechosa que pudiera constituir un ilícito penal, tanto dentro de la empresa como en sus relaciones laborales externas. El compromiso del empleado incluye también la colaboración con la empresa y las autoridades judiciales o policiales en la investigación de estas denuncias, de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal.



CLASE 8.ª



OP4548975

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Procedimientos para investigar casos relacionados con la conducta empresarial

Sanitas Holding aplica una política de tolerancia cero frente a delitos financieros, que incluyen fraude, corrupción y soborno, así como blanqueo de capitales y facilitación de la evasión fiscal. Para prevenir estas conductas, cuenta con un Sistema de Gestión Integrado:

- **El Código de Conducta**, aprobado por el Consejo de Administración, es la base de la autorregulación interna de Sanitas Holding y, como se ha descrito en capítulos anteriores, se estructura en torno a unos compromisos específicos entre los que cabe destacar la lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción. Las políticas internas se han ajustado conforme a las regulaciones nacionales e internacionales, lo que asegura que la empresa cuenta con los procedimientos necesarios para prohibir y sancionar estas conductas de manera inmediata y justa.
- **Canal Speak Up**: la empresa cuenta con este canal accesible 24/7, donde cualquier persona puede reportar irregularidades, fraudes, sobornos o cualquier conducta contraria al Código de Conducta. El sistema garantiza la confidencialidad y permite denuncias anónimas, asegurando la protección de los denunciantes.
- **Órgano de Gestión del canal Speak Up**: el equipo de Cumplimiento y el Departamento Legal están encargados de recibir y gestionar las denuncias. Son independientes y tienen la capacitación adecuada para llevar a cabo investigaciones imparciales y confidenciales. Analizan las denuncias y deciden si es necesario continuar el proceso de investigación.
- **Modelo de Prevención de Delitos**: Sanitas Holding ha implementado un modelo que cumple con los requisitos del Código Penal, ajustando sus políticas y procedimientos internos para garantizar que dispone de mecanismos adecuados para prevenir, detectar e investigar delitos financieros como fraude, corrupción, soborno, blanqueo de capitales y otros ilícitos económicos.
- **Colaboración con autoridades**: en los casos en los que se detecten indicios de conductas delictivas, el personal de la empresa colaborará activamente con las autoridades judiciales y policiales para investigar posibles responsabilidades penales. Este compromiso forma parte de las obligaciones laborales recogidas en el Código de Conducta.

Política en materia de formación sobre conducta empresarial

El Grupo tiene una política clara y estructurada en materia de formación en conducta empresarial, que se implementa a través de programas regulares y obligatorios para sus empleados, con el objetivo de promover una cultura de ética, cumplimiento y prevención de riesgos.

- **Público destinatario**: la formación está dirigida a todos los empleados, con especial atención a aquellos que ocupan puestos identificados con mayor exposición a riesgos. Los programas incluyen tanto a nuevas incorporaciones como a empleados que ya forman parte de la organización.
- **Curso de Riesgos y Cumplimiento**: este curso *online* es obligatorio para los nuevos empleados, para asegurar que, desde su incorporación, conozcan los principios de conducta empresarial.
- **Frecuencia**: la formación en conducta empresarial no es un evento único. Los empleados deben superar el Curso de Riesgos y Cumplimiento anualmente, y también reciben formación continua en temas críticos como delitos financieros, corrupción y soborno.
- **Profundidad de cobertura**: la formación cubre tanto aspectos generales como específicos de la gestión de riesgos y cumplimiento normativo, destacando temas como prevención del fraude, blanqueo de capitales y corrupción. Además, la empresa promueve continuamente la concienciación sobre estos temas a través de acciones y campañas internas.

Este enfoque integral asegura que todos los empleados del Grupo estén informados y capacitados para actuar en consonancia con los estándares éticos y las normas internas de la organización, reforzando así el compromiso corporativo con la conducta empresarial responsable.



CLASE 8.ª



OP4548976

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Cargos que corren mayor riesgo de corrupción y soborno

Se tienen identificadas áreas que por la naturaleza de sus funciones tienen una mayor exposición al riesgo, como:

1. Finanzas (procesos de pagos a terceros como proveedores).
2. Funciones estratégicas de negocio, como donaciones y patrocinios, fusiones y adquisiciones.
3. Funciones relacionadas con procesos con terceros:
 - Selección de proveedores, intermediarios, clientes, proveedores de salud.
 - Relaciones con clientes: ventas de pólizas.
 - Relaciones con agentes de ventas, corredores o intermediarios.
 - Relación con empresas estatales, funcionarios públicos y PEP (personas expuestas políticamente).
 - Gestión de acuerdos/acuerdos comerciales (incluida la gestión de contratos).
 - Gestión del proceso de licitaciones/adjudicaciones.
 - Liquidación de siniestros/reclamaciones de clientes o proveedores.
 - Relación con proveedores de la salud.

El criterio está basado en la guía de Grupo para la identificación de funciones con mayor exposición al riesgo, para este caso específicamente el riesgo de soborno y corrupción.

G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores

Criterios sociales y medioambientales

Sanitas Holding tiene en cuenta criterios sociales y medioambientales para la selección de sus proveedores.

La Política de Proveedores del Grupo incluye cláusulas contractuales que abordan cuestiones sociales, igualdad de género y aspectos medioambientales, lo que permite gestionar los riesgos asociados a estas áreas a lo largo de la relación con el proveedor. En el apartado "S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones" se describen las cláusulas incluidas en los procesos de contratación.

Control de pagos

En la Política de Proveedores, descrita en el apartado "S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor", se establece la obligación de implementar y aplicar procesos a todos los proveedores en cuanto a gestión y control de pagos, que pueden incluir:

- a) La implementación de un sólido proceso de compras: el flujo de trabajo del proceso de compras se debe ajustar a los límites de las *Delegated Authorities* definidas (proceso interno de aprobación en el que intervienen determinados roles en función del importe y tipo de transacción). Además, se establece la separación oportuna de tareas en las diferentes fases del proceso.
- b) Los pagos no se deben efectuar a los proveedores salvo que estos hayan sido aprobados conforme a los límites de las *Delegated Authorities*.



CLASE 8.ª



OP4548977

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- c) Las condiciones estándar de pago se deben aplicar a la base de proveedores. Las condiciones extraordinarias de pago solo se aplicarán en circunstancias excepcionales y deben obtener las aprobaciones pertinentes de los equipos de Compras y Financiera.
- d) Mecanismos para asegurar que se pague a los proveedores con prontitud y de conformidad con las condiciones contratadas.

Todos los procesos relativos a la gestión y el control de pagos descritos son de aplicación a todos los proveedores no asistenciales de la cadena de valor, sin tener, por tanto, una política específica para pymes.

Gestión de riesgos e incidencias

El compromiso del Grupo es ofrecer bienes y servicios dentro de un marco de transparencia y respeto a los derechos humanos y laborales, incluida la prevención de la trata de personas y todas las formas de explotación, trabajo forzado u obligatorio, o condiciones laborales inseguras. En el apartado "S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones" se proporciona más información sobre el enfoque de Sanitas Holding con respecto a las relaciones con sus proveedores, teniendo en cuenta los riesgos para Sanitas Holding relacionados con la cadena de suministro y las incidencias en cuestiones de sostenibilidad.

G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno

Sanitas Holding dispone de los siguientes procedimientos para prevenir, detectar y abordar las acusaciones o los casos de corrupción o soborno:

- **Evaluación de Riesgos:** el Comité de Dirección evalúa continuamente la exposición al riesgo de delitos financieros, analizando la efectividad de los controles establecidos y desarrollando planes de acción ante la identificación de brechas o deficiencias. Esta evaluación se complementa con labores de control y aseguramiento sobre el entorno de cumplimiento normativo y *financial crime*.
- **Políticas internas:** la empresa ha desarrollado varias políticas internas, como la Política de Prevención del Fraude y otros Delitos Financieros, que guían las acciones de los empleados y establecen expectativas claras sobre la conducta empresarial.
- **Canal Speak Up:** la empresa dispone del canal *Speak Up*, que permite a cualquier persona, y por tanto a los empleados, reportar de manera confidencial, y si también lo desean, anónima, cualquier sospecha de conducta irregular, incluyendo corrupción y soborno. Este canal es fundamental para fomentar un ambiente de transparencia y responsabilidad.
- **Formación continua:** la empresa cuenta con el Curso de Riesgo y Cumplimiento, el cual es asignado a todos los empleados, y aborda la Política de Crimen Financiero. El curso se compone de una parte introductoria, que explica el Sistema de Gestión de Riesgos, seguida de varios módulos que cubren los siguientes temas: riesgo de soborno y corrupción, cultura de reporte a través de *Speak Up*, declaración de conflictos de interés y el modelo de prevención de delitos. En 2024, el 100% de los empleados con un cargo relacionado con riesgos, así como el 100% de los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión, completaron esta formación. Además, se llevan a cabo iniciativas como *Risk & Role*, orientadas a generar una cultura de cumplimiento en todos los niveles de la organización.
- **Compromiso de colaboración:** los empleados están obligados a colaborar con el Grupo y con las autoridades en la investigación de incidentes relacionados con la corrupción y el soborno. Esto incluye el compromiso de comunicar cualquier conducta sospechosa y participar en las investigaciones correspondientes.



CLASE 8.ª



OP4548978

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Además, el Grupo establece una estructura clara para garantizar que los investigadores o comités de investigación sean independientes de la cadena de gestión involucrada en la prevención y detección de corrupción o soborno. En el caso del canal *Speak Up*, en el apartado "S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes", se describe la supervisión que se lleva a cabo con respecto a los resultados de la gestión del canal que son reportados a diferentes comités y órganos de manera periódica.

Por último, todas las políticas mencionadas anteriormente están a disposición de los empleados en la intranet del Grupo y se comunican de forma proactiva a través de campañas de comunicación interna, lideradas por el equipo de Recursos Humanos de cada sociedad. Además, a todos los proveedores se les solicita, a través del portal de proveedores, la aceptación de documentos en los que también se recoge la voluntad de prevenir, detectar y abordar acusaciones o los casos de corrupción o soborno. Entre ellos, el Certificado de Ética del Proveedor, la Declaración de Cadena de Valor Responsable y las Condiciones Generales de Compras.

G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

En relación con la conducta empresarial se llevan a cabo un conjunto de acciones, agrupadas en tres bloques: el Estándar de Aptitud y Honorabilidad, la Política de Remuneración y el Código de Conducta.

Estándar de Aptitud y Honorabilidad

Conforme a la Política de Personas descrita en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio", las personas designadas para cargos de la alta dirección (y otros puestos según exijan los organismos normativos locales) deben ser evaluadas para garantizar su idoneidad conforme a los requisitos legales o regulatorios locales.

Todo esto se desarrolla en el Estándar de Aptitud y Honorabilidad, en el que se establecen los principios y las normas mínimas para evaluar la idoneidad de las personas que ocupan, o se están teniendo en cuenta para ocupar, un cargo de consejero o alto directivo. De acuerdo con el Estándar de Aptitud y Honorabilidad que tiene el Grupo, se regula la evaluación de la idoneidad y aptitud de las personas elegidas o elegibles para formar parte de dichos órganos.

Como norma general antes del nombramiento y una vez al año, se revisan las condiciones de aptitud y honorabilidad del titular del cargo con el objetivo de garantizar que cada una de esas personas dispone y mantiene el nivel adecuado de aptitud y honorabilidad como para ofrecer a Sanitas Holding una gestión prudente y adecuada.

Política de Remuneración

Respecto a la remuneración de los órganos de gobierno, el Grupo dispone de un Comité de Remuneración formado por consejeros no ejecutivos independientes que, además, se asesora por consultores independientes de remuneración. El Comité es responsable de garantizar que la empresa se adhiere a los más altos estándares de gobernanza y a las mejores prácticas en materia de remuneración. La Política de Remuneración, descrita en el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio", está estructurada para promover un desempeño sólido y sostenible del Grupo y vincular la remuneración con el cumplimiento de los objetivos y el propósito estratégicos.

Entre sus funciones, el Comité se encarga de la aprobación y actualización de los planes de retribución variable que aplican a las personas que dirigen de manera efectiva la empresa o que desempeñan otras funciones clave.

Los planes de retribución variable, tanto a corto como a largo plazo, incorporan métricas relacionadas con los clientes que determinan, en parte, los importes finales a pagar por estos incentivos y que, por lo tanto, aseguran que se tienen en cuenta los intereses de los clientes. En 2024, el plan de retribución variable anual (MBS, por sus siglas en inglés, *Management Bonus Scheme*) ha incluido entre sus métricas las siguientes relacionadas con los clientes:



CLASE 8.ª



OP4548979

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- **NPS (Net Promoter Score):** que mide directamente la satisfacción de los clientes a través de sus recomendaciones para trabajar con el Grupo.
- **Mejoras implantadas** relacionadas con la experiencia de cliente.

Respecto a la retribución variable a largo plazo, el plan de 2024 incorpora las siguientes métricas relacionadas con los clientes:

- **Customer Healthcare Touchpoints:** puntos de contacto de los clientes gestionados directamente. Cuantos más puntos de contacto de los clientes se gestionan directamente, mejor podrá atender sus necesidades.
- **Number of Customers:** número de clientes. Su voluntad es retener al mayor número posible de clientes actuales a la vez que se incorporan nuevos clientes.

Además, los planes de retribución variable incorporan un posible ajuste en el nivel de pago, relacionado con la gestión de riesgos que ha tenido el Grupo. Las funciones de Riesgos y Cumplimiento trabajan con los equipos de Compensación y los equipos directivos para garantizar que la gestión de riesgos es la adecuada desde todos los puntos de vista, incluido el de los clientes.

Anualmente, un Panel de Revisión de Riesgos revisa el desempeño en gestión de riesgos y proporciona un resumen de este desempeño al CEO del Grupo. Basándose en este y otros inputs, el CEO recomienda ajustes para los esquemas de incentivos al Comité de Remuneración (Remco) del Grupo. El Remco considerará las recomendaciones del CEO para determinar los resultados dentro de sus respectivas competencias.

Con el fin de garantizar un proceso de revisión independiente y sólido, el presidente del Comité de Riesgos de Sanitas Holding también puede hacer recomendaciones relacionadas con los ajustes como resultado del desempeño en la gestión de riesgos al presidente del Remco.

La Política de Remuneración del Grupo se estructura de tal manera que las personas designadas (personas que dirigen de manera efectiva la empresa o que desempeñen otras funciones clave) deben, cuando así es requerido, recibir una parte sustancial de su remuneración variable de forma diferida durante un período mínimo de 3 años. De esta forma, promueve que haya un equilibrio entre la retribución variable a corto y largo plazo para estos empleados, que asegure que se tengan en cuenta los objetivos a largo plazo y se desincentive el asumir riesgos a corto plazo que puedan ir en contra de los intereses de los clientes.

Además, la Política de Remuneración también establece que, para asegurar la independencia de las funciones de control, los indicadores financieros de desempeño incluidos en el plan de bonus anual de aquellos empleados con una retribución variable igual o superior al 25% del salario fijo de las funciones de Riesgos, Cumplimiento, Auditoría Interna y Actuarial estarán vinculados a todo el Grupo Bupa y no solo a los negocios que supervisan.

Código de Conducta

Respecto al Código de Conducta, las principales actuaciones que se realizan son las siguientes:

- **Curso de Riesgos y Cumplimiento:** con carácter anual, todos los empleados de las sociedades que operan bajo la denominación de Sanitas Holding deben superar este curso, que incluye aspectos relativos a la gestión de riesgos, cumplimiento normativo y en relación con el Código de Conducta. Este programa se extiende tanto a las nuevas incorporaciones como a empleados que ya forman parte de la organización. En este sentido, en 2024, al igual que en 2023, el 100% de los empleados han estado obligados a realizar este curso.
- El Grupo cuenta con una campaña divulgativa sobre cuestiones de Riesgos y Cumplimiento denominada *Risk & Role*. En el marco de esta campaña global, en 2024 se ha hecho una campaña específica, en la que destacan los siguientes aspectos:



CLASE 8.ª



OP4548980

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- La indicación de que *Speak Up* es el canal para informar sobre conductas que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta.
- La garantía de este canal acerca de la confidencialidad y la prohibición de represalias contra las personas que hacen un uso de buena fe de la herramienta.

De cara a 2025 y a los próximos años se prevé mantener estas líneas de actuación con el fin de generar concienciación sobre la necesidad de cumplimiento de los comportamientos reflejados en el Código de Conducta y la necesidad de actuar ante las incidencias que puedan plantearse.

Parámetros y metas

G1-4: Casos de corrupción o soborno

El número de condenas por infringir las leyes de anticorrupción y antisoborno es cero o nulo, por lo que la cantidad de multas por infringir estas leyes es cero o nula.

G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión

Sanitas Holding es miembro de organizaciones que representan los intereses empresariales del Grupo en determinados aspectos. Entre ellas:

- **Unespa:** la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras es la patronal del sector asegurador.
- **Fundación IDIS:** el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad es una entidad sin ánimo de lucro. Defiende la colaboración entre la sanidad privada y pública y promueve la investigación e innovación en el sector sanitario. Sanitas Seguros es socio patrono desde 2010.

Estas dos entidades ejercen como grupos de presión frente a determinadas cuestiones relacionadas con la actividad aseguradora y la asistencial, en especial:

- **Unespa**, en su labor de representación del sector asegurador, colabora en nombre de sus asociados en consultas públicas en materia de regulación del sector.
- **IDIS**, en su labor de defensa de la colaboración entre la sanidad pública y la privada, organiza actos, campañas de comunicación y realiza estudios que avalan el papel de la sanidad privada y su contribución al Sistema Nacional de Salud.

Por otro lado, Sanitas Holding mantiene un diálogo activo con la sociedad y los diferentes grupos de interés. La Política de Marca y Reputación del Grupo establece que la responsabilidad de la aplicación de la política (espónsor) recae sobre la directora de Comunicación, Sostenibilidad y Fundación y miembro del Comité de Dirección. La directora de Comunicación, Sostenibilidad y Fundación es la propietaria de la política y responsable de su cumplimiento. Además, esta Política de Marca y Reputación prohíbe la realización de contribuciones financieras a partidos políticos en nombre del Grupo ni de ningún empleado en el ejercicio de su profesión, incluyendo las contribuciones directas y las indirectas (esta postura es además recogida por el Código de Conducta del Grupo). Hay que destacar también que, actualmente, dado que Sanitas Holding no realiza actividades de *lobby* de manera directa, no está inscrita en el Registro de Transparencia de la UE ni de ningún otro Estado miembro.

Por último, todos los empleados de Sanitas Holding que desempeñan un puesto a nivel de Dirección o que pueda ser sensible de su relación con la Administración deben cumplimentar una Declaración de Conflicto de Interés con carácter obligatorio anualmente. Esta declaración permite confirmar cuál es la situación personal con respecto a potenciales conflictos de interés. Entre ellos se especifica la obligación de declarar que el empleado no ha ejercido un alto cargo o



CLASE 8.ª



OP4548981

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

cargo de responsabilidad en la Administración pública en los últimos dos años y que ninguno de sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad, incluyendo aquellas personas con quien mantiene relación de convivencia o de estrecha afectividad, desempeña un alto cargo en la Administración pública en los últimos dos años.

G1-6: Prácticas de pago

En relación con las prácticas de pago de Sanitas Holding, para los proveedores asistenciales están definidos dos calendarios de pago, uno que se realiza el día 5 de cada mes y otro el día 20. El día 5 se realizan los pagos de actividad de consultas externas, es decir, la parte de honorario médico; actividad de consultas externas, pruebas diagnósticas y los honorarios de los especialistas que participan en una intervención quirúrgica o ingreso por observación. Por otro lado, el día 20 se realizan los pagos de la actividad hospitalaria (estancias, derechos de quirófano, medicación, etc.), prótesis, terapias respiratorias, ambulancias y análisis clínicos. Además, el 100% de los pagos a proveedores asistenciales están alineados con estas condiciones de pago.

Por otro lado, las condiciones de pago estándar para los proveedores no asistenciales están establecidas según su criticidad y nivel de riesgo, siguiendo las políticas de compras y financieras de la empresa. Para la mayoría de los proveedores, se aplican plazos de pago estándar de 45 días, que deben cumplirse de acuerdo con los contratos firmados y la segmentación de riesgos. Las condiciones extraordinarias de pago solo se permiten en casos excepcionales, con la aprobación de los equipos de Compras y Finanzas. De esta forma, el 92,5% de los pagos a proveedores no asistenciales están alineados con las condiciones de pago estándar y el número medio de días para pagar la factura a partir de la fecha en que comienza a calcularse el plazo de pago contractual es de 28 días (*). El número de procedimientos judiciales pendientes por demoras en los pagos es cero.

(*) Período medio de pago a proveedores = $(\text{Ratio operaciones pagadas} \times \text{Importe total de pagos realizados}) + (\text{Ratio operaciones pendientes de pago} \times \text{Importe total pagos pendientes}) / (\text{Importe total de pagos realizados} + \text{Importe total de pagos pendientes})$

Ratio de las operaciones pagadas = $(\text{Número de días de pago} \times \text{Importe de la operación pagada}) / \text{Importe total de pagos realizados}$

Ratio de las operaciones pendientes de pago = $(\text{Número de días pendientes de pago} \times \text{Importe de la operación pendiente de pago}) / \text{Importe total de pagos pendientes}$

G1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

El número de casos graves en materia de derechos humanos relacionados con el **personal** de la empresa (divulgados en el apartado "S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos") se determina con base en la información recopilada a partir de los canales de comunicación disponibles para empleados, que incluye el canal *Speak Up* y el sistema de gestión de riesgos BWISE.

La determinación sobre cuántos de ellos pueden constituir casos de incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las Directrices de la OCDE para empresas se lleva a cabo en función de la clasificación de incidentes que realiza el Grupo.

El número de problemas y casos graves en materia de derechos humanos relacionados con las **fases anteriores y posteriores** de la cadena de valor (divulgados en el apartado "S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de



CLASE 8.ª



OP4548982

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones") se determina con base en la información recopilada a partir de los canales de comunicación disponibles para las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor, incluido el canal *Speak Up* y el sistema de gestión de riesgos B Wise.

El número de problemas y casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los **consumidores** o usuarios finales (divulgados en el apartado "S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones") se determina con base en la información recopilada a partir de los canales de comunicación disponibles para los clientes y partes interesadas, incluido el canal *Speak Up*, el canal de reclamaciones, el sistema de gestión de riesgos B Wise y el Centro de Relaciones con los Clientes.

El número de condenas y la cantidad de multas por infringir las leyes anticorrupción y antisoborno (divulgados en el apartado "G1-4: Casos de corrupción o soborno") se determina teniendo en cuenta la información transmitida por los reguladores en este aspecto. Siempre y cuando los reguladores no evidencien que se hayan producido estos casos, se considera que el número de condenas y la cantidad de multas es cero.

G1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas

Sanitas Holding, en línea con su objetivo de promover una cultura ética, así como el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, tiene definido como propósito que el 100% de su plantilla tenga conocimiento sobre el Código de Conducta. Esta meta es absoluta y se mide en porcentaje como proporción del número de empleados. Además, se define anualmente, de tal modo que el objetivo para 2025 toma como referencia que el 100% de los empleados en 2024 fueron informados sobre el Código de Conducta.

Asimismo, en línea con el objetivo de no inducir o dar órdenes para que se logren resultados a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el código y la ley, Sanitas Holding tiene el objetivo de que el número de problemas y casos graves en materia de derechos humanos relacionados con el personal de la empresa, las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor o los consumidores o usuarios finales, así como el número de casos por infringir las leyes anticorrupción y antisoborno, sea cero. Esta meta es absoluta y se mide en número de casos. Además, se define anualmente, de tal modo que el objetivo para 2025 toma como referencia que en 2024 no se percibieron casos graves en materia de derechos humanos, ni tampoco por infringir las leyes de anticorrupción y antisoborno.

Las metas son fijadas por el Grupo teniendo en cuenta los objetivos globales transmitidos por la matriz Grupo Bupa para garantizar que los empleados conozcan el Código de Conducta, así como de prevenir cualquier tipo de incidente en materia de derechos humanos y de corrupción y soborno.

Estas metas son aspiracionales, por lo que se plantean anualmente. En este sentido, en 2024 los avances respecto a estos objetivos se han ajustado a lo previsto inicialmente.

Por otra parte, respecto al gobierno corporativo, Sanitas Holding se ha comprometido firmemente a garantizar que los consejeros, altos directivos y responsables de las funciones del Sistema de Gobierno cumplan con las exigencias de aptitud y honorabilidad a la hora de desempeñar las responsabilidades y obligaciones de los cargos para los que fueron nombrados. Se requiere que estos consejeros y altos directivos posean la competencia, el carácter, la diligencia, la honestidad, la integridad y la cualificación necesaria para desempeñar sus funciones y responsabilidades de forma adecuada.



CLASE 8.ª
ARGENTINA



OP4548983

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

5. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

COMUNIDADES SALUDABLES E INCLUSIVAS

Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

I1 - Políticas MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

Sanitas Holding gestiona su relación con las comunidades en las que opera a través de dos políticas clave: el Código de Conducta y la Política de Sostenibilidad.

En los apartados "G1-1: Cultura Corporativa y Políticas de Cultura Corporativa y Conducta Empresarial" y "E1-2: Políticas Relacionadas con la Mitigación del Cambio Climático y la Adaptación al Mismo" se detallan los contenidos fundamentales del Código de Conducta y de la Política de Sostenibilidad, y cómo ambos documentos abordan la relación del Grupo con las comunidades.

La **Política de Sostenibilidad**, revisada por última vez en octubre de 2024, es la principal normativa que guía la forma en que Sanitas Holding se relaciona con las comunidades donde tiene presencia. Esta política establece su misión y objetivos en el ámbito de la sostenibilidad, destacando el compromiso de la empresa para **ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices**, al mismo tiempo que se crea un mundo mejor. En este contexto, el Grupo busca contribuir desde sus áreas de negocio, junto con su departamento de Sostenibilidad y la Fundación Sanitas, de forma positiva a las comunidades en las que opera, con el objetivo de compartir su conocimiento, experiencia y fondos para mejorar la salud y el bienestar de las personas y de su entorno, como recoge el objetivo de la Política de Sostenibilidad, que indica: "La estrategia también debe incluir actividades de apoyo a las comunidades locales cuando sea pertinente".

Esta política se completa y debe leerse con los siguientes documentos, los cuales definen cómo se debe llevar a cabo esta contribución: Estándar de Inversión en la Comunidad y Guía de Inversión en la Comunidad.

- **Estándar de Inversión en la Comunidad**

Este documento del Grupo Bupa es una directriz de alto nivel sobre cómo Sanitas Holding debe invertir en sus comunidades y medir el impacto. Respaldar el objetivo de la Política de Sostenibilidad de involucrar y apoyar a las comunidades locales como parte de la Misión 2040 de Grupo Bupa y demuestra que la empresa es responsable socialmente. Este estándar define como objetivo del Grupo "invertir un mínimo del 1% del beneficio operativo en proyectos que benefician a la comunidad".

- **Guía de Inversión en la Comunidad**

Derivada del Estándar de Inversión en la Comunidad, incluye las principales pautas a seguir para realizar el Informe de Inversión en la Comunidad. Este informe se comparte anualmente con la matriz (Grupo Bupa) para dar fe del cumplimiento del compromiso de reinvertir el 1% de los beneficios del grupo en proyectos sociales, tal y como establece el Estándar de Inversión en la Comunidad. La guía establece que el Plan de Sostenibilidad debe incluir actividades para involucrar, apoyar y servir a las comunidades locales y debe basarse en los siguientes principios:

- Liderados localmente, guiados globalmente.
- Orientados en torno a las necesidades de las comunidades en las que se trabaja.
- Centrados en dónde y cómo se puede agregar más valor y brindar una contribución única.
- Conectar con los clientes.
- Involucrar a su gente y sus *partners*.



CLASE 8.ª



OP4548984

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Dicha inversión se realiza entre diversas iniciativas que incluyen proyectos de compañía, como Healthy Cities, otras colaboraciones que se realizan dentro de las sociedades del Grupo e iniciativas transversales lideradas por la Fundación Sanitas.

11 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

La Política de Sostenibilidad de Sanitas Holding establece que debe existir un plan que cumpla con la estrategia global de sostenibilidad del Grupo Bupa, alineado con su propósito y sus objetivos de sostenibilidad, y que apoye la implementación de la estrategia corporativa. Las acciones descritas a continuación contribuyen a los siguientes objetivos de la Política de Sostenibilidad:

- Definir las prioridades y los objetivos locales, según corresponda, y describir las acciones que se llevarán a cabo para cumplirlos. Sanitas Holding puede ampliar este plan para incluir más temas ESG según estime relevante. Asimismo, debe asegurar los recursos necesarios para implementar estos planes, y garantizar que las iniciativas de sostenibilidad se integran al proceso de planificación empresarial, a los planes de negocio y a los presupuestos.
- La estrategia también debe incluir actividades de apoyo a las comunidades locales cuando sea pertinente.

Iniciativas destinadas a fomentar comunidades saludables e inclusivas

Sanitas Holding, a través de sus negocios, su departamento de Sostenibilidad y su colaboración con la Fundación Sanitas, desarrolla y financia una serie de iniciativas diseñadas para mejorar la salud de la población general, con un foco especial en personas en situación de vulnerabilidad. En 2024, Sanitas Holding destinó un total de 2.445 miles de euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, 1.865 miles de euros en 2023.

Adicionalmente el Grupo participa en numerosos foros y colabora con asociaciones de pacientes y sociedades científicas para ampliar sus conocimientos y compartir experiencias. Esto contribuye a que sus iniciativas se desarrollen acorde a las necesidades de la sociedad y ofrece la oportunidad de generar mayor impacto. También, colabora con entidades académicas, ONG y fundaciones para ampliar conocimiento e investigación y asegurar unas pautas de actuación que aseguren el mayor impacto positivo posible de sus iniciativas y el mayor alineamiento con la estrategia global de sostenibilidad.

En algunas ocasiones, las iniciativas cuentan con el apoyo de las entidades del mundo del deporte patrocinadas por el Grupo para ampliar su alcance, su comunicación e impacto.

Entre las iniciativas desarrolladas y apoyadas por Sanitas Holding destacan:

- **Healthy Cities by Sanitas.** Este proyecto anual lanzado en 2015 tiene como objetivo promover hábitos y entornos saludables y sostenibles entre ciudadanos y ciudades en España. El proyecto busca concienciar sobre la conexión entre la salud de las personas y los entornos donde viven, a la vez que anima a una implicación activa en la solución a los retos ambientales y de salud. A este fin, Healthy Cities invita a toda la población adulta a participar cada año en un doble reto de salud: caminar 6.000 pasos al día y dejar el coche en casa un día por semana. Si se cumple el reto, el Grupo se compromete a realizar una donación para crear ciudades más saludables a través de la regeneración de zonas verdes, en colaboración con ayuntamientos y ONG. El proyecto cuenta como *partners* con la Fundación Española del Corazón, la Fundación Norman Foster y, en el ámbito deportivo, con los Comités Olímpico, Paralímpico y el Real Madrid.

Esta iniciativa, abierta tanto al público general como a clientes y empleados de Sanitas Holding, tuvo una gran participación en 2024, apoyado por una *app* gratuita, una serie de sorteos para incentivar la constancia en el reto cada semana y actividades *offline* para conectar con los equipos locales de Sanitas Holding, consultar cualquier duda de



CLASE 8.ª



OP4548985

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

salud y realizar los 6.000 pasos del día en compañía de otros participantes. Se prevé que este plan de acción se mantenga en los siguientes años, de forma que contribuya a la salud y bienestar de sus participantes, así como a la mejora del medioambiente.

Los resultados del 2024 fueron:

- ✓ Más de 28.000 personas descargaron la app de Healthy Cities.
- ✓ Más de 28.000 árboles serán plantados en diferentes proyectos de regeneración urbana y periurbana en España.
- ✓ Más de 230 empresas integraron el programa en sus programas internos de promoción de la salud, compartieron el reto con sus empleados y se sumaron a la app formando un equipo que representara a su empresa.
- ✓ El 80% de los participantes que contestaron la encuesta de satisfacción declararon sentir que su salud había mejorado al terminar los dos meses del reto.

En total, a través de la 9.ª edición de Healthy Cities en 2024, el Grupo se comprometió a apoyar doce proyectos de regeneración en España; siete en colaboración con diferentes ayuntamientos españoles y cinco con las ONG WWF y Bosques Sostenibles. De los siete proyectos comprometidos con ayuntamientos, tres eran nuevos en 2024, elegidos a partir de una convocatoria pública denominada Espacios Healthy Cities, mediante la cual se invitó a todos los ayuntamientos españoles a presentar sus propios proyectos para regenerar o reverdecer sus municipios y fomentar la biodiversidad y la salud del entorno. En la edición de 2024 los ayuntamientos ganadores fueron Córdoba, Melilla y Los Llanos de Aridane, cuyos proyectos se suman a los de Madrid, Málaga, Valencia y Zaragoza, que Sanitas Holding empezó a apoyar en ediciones anteriores y continuó haciéndolo en 2024.

Entre todos los proyectos de plantación destaca la colaboración mantenida con WWF España desde 2023 para restaurar el humedal del Parque Regional del Sureste de Madrid. Se trata de un proyecto a tres años que incluye no solo labores de reforestación sino también de recuperación de la biodiversidad de la zona.

De cara a 2025 se espera lanzar nuevamente la convocatoria de los Espacios Healthy Cities y mantener los principales proyectos ya en marcha en las zonas periurbanas.

- **Data4Good:** la medicina es uno de los ámbitos con mayor riqueza de datos y gracias al análisis masivo de estos es posible identificar tendencias de salud para mejorar la vida de las personas. El proyecto Data4Good contribuye a este fin, pues es una iniciativa de *open data* a través de la cual se ponen a disposición de la comunidad científica datos de salud no identificables para generar estudios y promover avances científicos en beneficio de la sociedad. En 2024 Data4Good contaba con dos colecciones de datos, accesibles para la comunidad científica con fines de investigación. En 2025 se seguirán buscando oportunidades de colaboración en materia de investigación que reviertan en beneficio para la sociedad.
- **Future Health:** desde 2021, este espacio digital difunde conocimiento sobre el futuro del mundo de la salud. En 2025 se continuará enriqueciendo con nuevos contenidos y formatos.
- **Muy Saludable:** blog con consejos gratuitos de salud. En 2024 el blog contenía 1.438 contenidos de distintas temáticas. De cara a 2025 se mantendrá esta plataforma y se seguirán actualizando sus contenidos.
- **Tusdudasdesalud.com:** plataforma abierta que proporciona información y artículos relacionados con la salud, elaborados con el respaldo de los profesionales sanitarios de Sanitas Hospitales. En 2024 contenía 1.192 contenidos de distintas temáticas. De cara a 2025 se seguirá dotándola de nuevos contenidos de interés para sus usuarios.



CLASE 8.ª



OP4548986

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Programas de la Fundación Sanitas

Al objetivo de establecer un diálogo abierto y constructivo con la comunidad también contribuye el trabajo desarrollado por la Fundación Sanitas. La fundación promueve la salud y la transformación social a través de la investigación, la integración social de las personas con discapacidad a través del deporte inclusivo, el reconocimiento de la excelencia en la docencia médica y el acceso a la salud de los colectivos vulnerables.

Estos son sus principales programas:

- **Programa de Deporte Inclusivo:** un programa integral para impulsar la práctica deportiva entre personas con y sin discapacidad en condiciones de equidad. El programa trabaja en cuatro ámbitos principales, todos complementarios entre sí. Estos incluyen la investigación académica y formación, la práctica en edad escolar, la competición y la exhibición pública como medio de concienciación y visibilización. En 2024 estos cuatro ámbitos de trabajo dieron los siguientes resultados:
 - **Investigación Académica: 14.º año de la Cátedra Fundación Sanitas en Deporte Inclusivo (CEDI) con Universidad Politécnica de Madrid.** Se dedica a la investigación de los procesos de inclusión en el deporte, a la formación de los docentes del deporte y a los escolares, y a la implementación de la práctica deportiva inclusiva de las personas con y sin discapacidad. Durante 2024 se han impartido 12 módulos de formación en deporte inclusivo a distintas federaciones deportivas. Además, el programa ha beneficiado a numerosos alumnos y docentes, como se explica en el apartado siguiente. De cara a 2025 se prevé mantener esta línea de trabajo, con el objetivo de llegar a más personas y reforzar el impacto de sus acciones de formación y concienciación.
 - **Práctica deportiva:**
 - **Programa Deporte Inclusivo en la Escuela.** Consiste en impartir formación para profesores y técnicos deportivos en actividades físicas y deportes inclusivos para fomentar la inclusión deportiva en las aulas. En 2024, 4.831 alumnos y 475 profesores de 52 colegios participaron en las distintas formaciones organizadas en colaboración con el equipo de la cátedra y los miembros de la Alianza por el Deporte Inclusivo. De cara a los siguientes años se prevé mantener esta línea de acción para seguir promoviendo el deporte inclusivo en el ámbito escolar.
 - **Campus Inclusivo con el Real Madrid.** en 2024, 141 niños con y sin discapacidad han participado en el campus inclusivo de baloncesto y las escuelas socio-deportivas de fútbol y baloncesto. De cara a 2025 se prevé mantener el apoyo a esta iniciativa de la Fundación Real Madrid a través de la cual los más jóvenes conocen y practican en primera persona el deporte inclusivo.
 - **Competición:**
 - **Modalidad inclusiva en competición en edad escolar:** desde 2018 se impulsa la celebración de competiciones inclusivas oficiales en distintas disciplinas de los Campeonatos de España en Edad Escolar, organizados por el Consejo Superior de Deportes. Durante 2024, fueron 14 las disciplinas deportivas con finalidad inclusiva en las que participaron 2.343 deportistas, menores de edad, con y sin discapacidad en 18 competiciones diferentes. De cara a 2025 se continuará en esta línea, para incrementar el número de campeonatos y disciplinas con modalidad inclusiva.
 - **Campeonatos inclusivos para adultos:** a raíz de la celebración de los primeros Juegos Inclusivos en 2021 se ha impulsado la organización de campeonatos inclusivos también para



OP4548987

CLASE 8.ª

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

adultos. Durante 2024 se han celebrado competiciones de bádminton, triatlón y tenis de mesa en las que participaron 101 personas con y sin discapacidad.

- **Exhibición deportiva: II Juegos Inclusivos.** Estos juegos, organizados tras los Juegos Olímpicos y Paralímpicos en París, se celebraron el 17 de octubre de 2024 en Madrid, en el Centro de Alto Rendimiento (CAR) del Consejo Superior de Deportes (CSD), con la participación de 300 deportistas paralímpicos y olímpicos de distintas nacionalidades con y sin discapacidad, que compitieron bajo reglamentos inclusivos en un total de 14 disciplinas: atletismo, triatlón, balonmano, baloncesto en silla de ruedas, tenis de mesa, esgrima, bádminton, rugby, hockey, tiro con arco, natación, kárate, taekwondo y judo. Todas ellas disputadas bajo un mensaje compartido: la inclusión es real y se extiende más allá de las fronteras. Asistieron 1.800 personas al evento. Con los aprendizajes de estos juegos, durante 2025 y los siguientes años se seguirá trabajando por la inclusión en el deporte.
- **Premio MIR y EIR:** en la edición de 2024 se presentaron 95 candidaturas de médicos internos residentes (MIR) de 71 centros formativos y 98 candidaturas de enfermeras internas residentes (EIR) que procedían de 85 centros formativos. De cara a 2025 se mantendrá este proyecto, con la convocatoria de una nueva edición de estos premios, los más antiguos de este tipo en España.
- **Solidaridad en Acción:** a través de este programa, se trabaja para acercarse a las necesidades sanitarias de los grupos más vulnerables y apoyarlas, tanto en España como en otros países. En 2024, el proyecto benefició a más de 28.000 personas, que han podido acceder a servicios médicos de calidad en distintas especialidades (salud mental, pediatría, etc.). Esto fue posible gracias a donaciones económicas y las horas de trabajo de los 104 profesionales asistenciales de Sanitas Holding que dedicaron su tiempo y experiencia a través de distintas iniciativas. En 2025 el objetivo es consolidar y ampliar el impacto del programa, incrementando, cuando sea posible, tanto las horas donadas por los profesionales como las aportaciones económicas. Entre las iniciativas destacadas de esta línea de Solidaridad en Acción se encuentran:
 - **Apoyo psicológico a menores tutelados y adultos extutelados.** En colaboración con la Fundación Alentia, se ha desarrollado un proyecto para ofrecer atención psicológica a menores bajo tutela de la Comunidad de Madrid y a jóvenes que han salido del sistema de protección. Los servicios son prestados por profesionales de Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión.
 - **Apoyo a niños con cáncer y sus familias.** Se ha destinado apoyo financiero a la Fundación Cesare Scariolo, que proporciona asistencia a niños con cáncer y a sus familias en Málaga, garantizando apoyo psicológico y social en momentos críticos.
 - **Atención a personas con discapacidad de origen genético.** Se ofrece apoyo financiero a la Fundación Jérôme Lejeune para sufragar consultas médicas en su centro en Madrid, ofreciendo atención especializada a personas con discapacidad de origen genético.
 - **Detección precoz de hipoacusia en bebés en Perú.** En colaboración con Unicef España se ha puesto en marcha un proyecto de detección precoz de hipoacusia en bebés de Perú en el que participan profesionales de Sanitas Hospitales.
 - **Nutrición y asistencia sanitaria en África subsahariana.** Se colabora con un programa de nutrición en países del área subsahariana africana. La colaboración también ha incluido la compra de una máquina de detección de carga viral y la asistencia a los profesionales en terreno por parte de profesionales de Sanitas Hospitales a través de teleasistencia.
 - En 2024 se ha lanzado la **iniciativa Fondo Social**, que contribuye económicamente con tres proyectos sociales propuestos por médicos de Sanitas Hospitales.



CLASE 8.ª



OP4548988

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

- En octubre de 2024, la Fundación Sanitas realizó una **donación a Cruz Roja** para apoyar su trabajo en las zonas de Valencia, Castilla-La Mancha y Andalucía afectadas por las inundaciones provocadas por la dana.

Programas de la Fundación Sanitas Hospitales para el Desarrollo de la Investigación y la Innovación Médica

Fundada en 2023, tiene como fin la promoción de la investigación clínica, la formación y docencia en materias de asistencia sanitaria y sociosanitaria y la innovación médica en su más amplio concepto. Trabaja para transmitir los avances científicos obtenidos a la prevención y tratamiento de los problemas de salud más prevalentes de la sociedad, y ayudar a mejorar la calidad de los procesos de diagnóstico y tratamientos.

En 2024, la fundación ha puesto en marcha distintas líneas de investigación en los ámbitos de la oncología y la hematología y en campos de interés preferente como son neurología, cardiología, pediatría, ginecología o salud mental. Además, se ha incorporado a la Red de Entidades Gestoras de Investigación Clínica (REGIC), que reúne a los principales hospitales públicos y privados para promover buenas prácticas en investigación clínica.

En 2025, la fundación tiene el objetivo de seguir avanzado en las líneas de trabajo lanzadas en 2024 y detectar nuevas áreas de investigación de interés.

Foros

Para establecer un diálogo abierto y constructivo con la comunidad en la que opera, Sanitas Holding impulsa alianzas que abordan los retos planteados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En este sentido, participa de forma activa en los siguientes foros:

- Forética:** fomenta la gestión sostenible en el ámbito empresarial, promoviendo la ética y la responsabilidad medioambiental y social. Sanitas Holding es socio promotor desde 2005.

En 2024, Sanitas Holding ha trabajado en varias líneas de acción dentro de este foro. Particularmente en promover la transformación de las ciudades en lugares más saludables, y lo ha hecho como miembro del grupo de trabajo Ciudades Saludables 2030 del que forma parte desde 2023. También ha formado parte de las líneas de acción de otros grupos de trabajo en los que está implicado, como son el Clúster de Cambio Climático, el Clúster de Impacto Social, el Clúster de Transparencia y Buen Gobierno y el Grupo de Trabajo de Comunicación Responsable.

En 2025 prevé seguir trabajando en las mismas líneas de acción, a las que se unirán dos nuevas: el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad en el sector Salud y el Grupo de Trabajo Inteligencia Artificial Responsable.

- Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD):** Sanitas Holding es miembro fundador de esta entidad que busca liderar la sostenibilidad empresarial y compartir soluciones para un desarrollo sostenible en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

En 2024, Sanitas Holding participó en la declaración anual del consejo, promoviendo a España como referente en sostenibilidad y destacando el papel de la inteligencia artificial responsable. Esta iniciativa se ha canalizado a través de Forética.

En 2025 el Grupo continuará siendo miembro de este foro para seguir impulsando las prioridades establecidas.

- Global Compact y Red Española del Pacto Mundial:** promueve la responsabilidad social empresarial basada en los diez principios del Pacto Mundial de la ONU. Adherida desde 2007, Sanitas Holding ha reafirmado su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial y los ODS. En 2024, ha presentado su Comunicación de Progreso anual a esta entidad, donde divulga sus esfuerzos continuos por integrar los diez principios en la estrategia empresarial, cultural y operaciones diarias, y por contribuir a los objetivos de las Naciones Unidas, en particular en lo que respecta a los ODS. En este sentido, Sanitas Holding se compromete a trabajar específicamente por los siguientes ODS: 3 Salud y



CLASE 8.ª



OP4548989

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Bienestar, 4 Educación de calidad, 8 Trabajo decente y crecimiento económico, 10 Reducción de las desigualdades, 11 Ciudades y comunidades sostenibles, 13 Acción por el clima y 17 Alianzas para lograr objetivos.

Además, Sanitas Holding ha participado un año más en el Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles promovido por Pacto Mundial de la ONU España, ICEX y Fundación ICO para formar a las empresas que componen su cadena de suministro en temas de sostenibilidad.

En 2025 espera seguir apoyando los diez principios de Pacto Mundial.

- **Fundación IDIS:** el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad es una entidad sin ánimo de lucro. Defiende la colaboración entre la sanidad privada y pública y promueve la investigación e innovación en el sector sanitario. Sanitas Seguros es socio patrono desde 2010 y colabora de manera activa en las distintas iniciativas que el Instituto pone en marcha.

En 2024 ha continuado siendo miembro del Consejo Consultivo, del Patronato de la entidad y de diversos grupos de trabajo con los que cuenta. El trabajo más destacado este año ha sido el proyecto de interoperabilidad de la historia clínica miHC, que comenzó su andadura hace un año, y que se está consolidando como plataforma de despegue para la compartición de datos en el Espacio Europeo de Datos Sanitario. También es destacable la participación en los informes que publica la entidad, entre ellos el informe RESA (Indicadores de resultados sanitarios en la sanidad privada).

En 2025 continuará siendo miembro de esta institución y de sus foros y grupos de trabajo. Especialmente relevante será ahondar en la implantación de la interoperabilidad y el Espacio de Datos Sanitarios.

Entidades académicas

Sanitas Holding colabora estrechamente con distintas entidades académicas para el desarrollo de estudios, investigaciones y cátedras que guían e informan sobre su actividad para lograr comunidades más saludables. Este es el resumen de las principales:

- **Universidad de Navarra a través de la Cátedra Sanitas Salud y Medioambiente:** es un espacio creado para impulsar la investigación y la divulgación, para contribuir al cuidado de la salud de las personas y del medioambiente. Potencia la investigación multidisciplinar y aplicada, así como la sensibilización social en torno al concepto *One Health* apoyado por la OMS, que aborda las conexiones entre la salud humana, la salud animal y del medioambiente. Pretende establecer, desde el rigor científico, una serie de evidencias y recomendaciones para transformar los entornos en los que vivimos en espacios más saludables para las personas, con especial foco en los ambientes sanitarios para incorporar una visión cero emisiones, sostenible y biofílica.

En 2024, las dos líneas de actuación han sido, por un lado, la realización de una investigación dentro de la cátedra centrada en conocer cómo los aspectos ambientales de las ciudades impactan en la salud de las personas, con el objetivo de recopilar las evidencias científicas que atañen a España. Por otro lado, ha comenzado a trabajar en el desarrollo de un gemelo digital de uno de los hospitales del Grupo para conocer cómo el edificio puede ganar en eficiencia y entender cómo las condiciones ambientales de este edificio impactan en la salud de los pacientes y empleados.

En 2025 prevé presentar el informe sobre ciudades y medioambiente, junto con una línea de actuaciones formativas para extender estos conocimientos al sector sanitario. Además, prevé seguir desarrollando el gemelo digital y los hallazgos que de él puedan salir.

- **Fundación Norman Foster:** Sanitas Holding y la Norman Foster Foundation colaboran en la difusión de conocimiento para la creación de ciudades más sostenibles y saludables. Para ello, impulsan jornadas de debate público con especialistas de primer nivel, así como investigaciones conjuntas sobre el futuro en materia de urbanismo y regeneración urbana. El objetivo de esta colaboración es desarrollar tanto edificios como espacios urbanos que tengan



CLASE 8.ª



OP4548990

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

un impacto positivo en la vida y la salud de las personas. Entre las diversas iniciativas conjuntas a las que se ha contribuido en 2024, destaca la sensibilización ciudadana a través de jornadas de debate público (*Healthy Cities Public Debates*, de la Fundación Norman Foster, patrocinados por Sanitas Holding), así como el fomento y la difusión del conocimiento sobre los impactos para la salud de entornos urbanos más sostenibles. En 2025 se prevé seguir colaborando en la organización de un tercer *Healthy Cities Public Debate*.

- **Universidad Politécnica de Madrid:** colaboración a través de la Cátedra Fundación Sanitas descrita anteriormente.
- **Instituto Jane Goodall:** Sanitas Holding impulsa la comunicación en torno al concepto *One Health*, para destacar la interconexión entre la salud humana, la salud animal y el medioambiente. En 2024, en línea con este compromiso, Sanitas Holding colaboró con el Instituto Jane Goodall con el objetivo de concienciar a las generaciones del futuro sobre la importancia de la sostenibilidad y su impacto en la salud. Para ello financió 100 talleres educativos del Programa Raíces y Brotes, en los que participaron 4.265 alumnos y 215 profesores de colegios de toda España.

Asociaciones de pacientes

Sanitas Hospitales colabora estrechamente con las principales asociaciones de pacientes del país, con el propósito de comprender sus preocupaciones y necesidades para integrarlas en sus procesos de mejora continua. Algunas asociaciones y tipos de colaboración incluyen:

- **Asociación Española contra el Cáncer:** convenio de colaboración con la Junta Provincial de Madrid para el acompañamiento emocional y la orientación a pacientes e información sobre hábitos saludables y prevención. En 2024 se celebraron varias sesiones con pacientes y la asociación participó en el proyecto *Healthy Cities*.
- **Coordinadora Nacional de Artritis (ConArtritis).**
- **Asociación Diabetes Madrid:** en 2024 participó en el proyecto *Healthy Cities* descrito anteriormente.
- **Confederación Autismo España.**
- **Fundación Esclerosis Múltiple Madrid:** colaboración con el colegio de Farmacéuticos de Madrid, Universidad Europea y la Fundación Real Madrid para ofrecer servicio de fisioterapia a una veintena de pacientes con EM en Centros de Rehabilitación Avanzada, impartidos por profesionales fisioterapeutas de Sanitas Hospitales, que orientan y dirigen el trabajo de los alumnos del Máster de la UEM.

En 2025 se continuará colaborando con estas asociaciones, adaptando las iniciativas según las necesidades identificadas en las reuniones periódicas que se celebran con ellos.

Sociedades científicas

Al igual que con las asociaciones de pacientes, el Grupo mantiene contacto con distintas sociedades científicas:

- **Asociación Española de Pediatría (AEP).**
- **Sociedad Española de Anestesiología, Reanimación y Terapéutica del Dolor (Sedar).**
- **Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA).**
- **Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH) y la Sociedad Española de Trombosis y Hemostasia (SETH).**
- **Sociedad Española de Obesidad (SEEDO).**
- **Sociedad Española de Alergología (SEAIC), junto a la Fundación BBVA.**
- **Sociedad Española del Corazón y Fundación Española del Corazón.**



CLASE 8.ª



OP4548991

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

En 2024 esta relación se ha materializado en el mantenimiento de la vigencia de los acuerdos de colaboración firmados. De cara a 2025, se mantendrá la misma vía de diálogo continuo con todas estas sociedades para seguir incorporando sus preocupaciones y recomendaciones.

Características comunes de las iniciativas

Todas las actividades previamente mencionadas se desarrollan a nivel nacional, en todo el territorio y en especial en aquellos lugares donde Sanitas Holding desarrolla su actividad.

En el caso del proyecto Solidaridad en Acción de Fundación Sanitas, se ha desarrollado durante 2024 en España y en los siguientes países: Perú, Burundi, Malawi, Burkina Faso, Costa de Marfil, Tanzania, República Democrática del Congo y Camerún. El proyecto Healthy Cities ha apoyado también por su parte, un proyecto de regeneración forestal con el Instituto Jane Goodall en Senegal.

Como norma general, los proyectos se diseñan, planifican e implementan de forma anual.

Sanitas Holding cuenta con un plan de acción que requiere una inversión operativa, establecida a través de un presupuesto anual. En 2024, la inversión en la comunidad del Grupo ha sido de 2.530 miles de euros (frente a los 1.594 miles de euros invertidos en 2023).

Con base en el compromiso adquirido a nivel público por Sanitas Holding, se destina a estas acciones al menos el 1% de los beneficios del Grupo. Durante 2025 se prevé mantener la inversión de como mínimo el 1% de los beneficios del Grupo.



CLASE 8.ª



OP4548992

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Parámetros y metas

I1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

Iniciativa	Parámetro	Valor	Metodología
Healthy Cities	Número de empresas participantes	Más de 230	Se calcula a partir de un listado de aquellas empresas que han confirmado su participación por correo electrónico. Además, en la app, –en la sección Equipo– también se puede consultar el listado completo de todas las empresas participantes.
	Número de participantes	Más de 28.000	Basado en los datos que facilita la app Healthy Cities.
	Número de árboles plantados por país	28.000	En función de los distintos acuerdos de colaboración con los distintos ayuntamientos y organizaciones colaboradoras.
	Porcentaje de participantes que declararon sentir que su salud había mejorado	80%	Análisis de los datos proporcionados por los participantes en la encuesta realizada antes y después del reto.
	Proyectos apoyados de regeneración en España	12	Contabilización del número de proyectos de colaboración con las instituciones.
	Proyectos de regeneración en colaboración con ayuntamientos	7	
	Proyectos de regeneración en colaboración con nuevos ayuntamientos	3	
	Proyectos de regeneración en colaboración con ONG, WWF y Bosques Sostenibles	5	
Divulgación digital de contenido	Número de contenidos de Muy Saludable	1.438	Contabilización del número de entradas en el blog.
	Número de contenidos de Tus dudas de salud.com	1.192	Contabilización del número de entradas en el blog.
Deporte Inclusivo en la Escuela	Número de profesores formados	834	La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI) facilita esta información en sus informes de actividad basada en las reuniones/sesiones realizadas de manera presencial/online en los distintos centros.
	Número de alumnos participantes	4.831	
II Juegos Inclusivos	Número de deportistas participantes	300	El equipo de la Fundación lleva a cabo un seguimiento con las Federaciones y utilizando diferentes herramientas informáticas recaban el número de disciplinas, número de deportistas participantes y número de asistentes. El número de asistentes incluye los deportistas, el equipo de gestión, los voluntarios y los asistentes como público en el Centro de Alto Rendimiento.
	Número disciplinas	14	
	Número de asistentes	18.000	
	Número de disciplinas	14	



CLASE 8.ª



OP4548993

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Modalidad inclusiva en competición en edad escolar	Número de competiciones	18	El equipo de la Fundación lleva a cabo un seguimiento con las Federaciones y utilizando diferentes herramientas informáticas que recaban el número de disciplinas, número de competiciones y número de deportistas participantes. También lleva un seguimiento online y presencial de las personas que asisten al evento, contando con la ayuda de los equipos de seguridad del CSD y del Grupo para este control. Además, los colegios que participan en los Juegos como espectadores facilitan a la Fundación el número de alumnos que ha asistido.
	Número de deportistas (niños) participantes	2.343	
Campus inclusivo con Real Madrid	Número de participantes (niños)	141	Inscripciones registradas en el site habilitado para este fin.
Premios MIR / EIR	Número de candidaturas presentadas a los premios MIR por médicos internos residentes	95	Fundación Sanitas cuenta con una plataforma web donde los distintos candidatos y centros formativos incluyen toda la información que apoya su candidatura.
	Número de candidaturas presentadas a los premios EIR por enfermeras internas residentes	98	
	Número de centros formativos de los que procedían las candidaturas MIR presentadas	71	
	Número de centros formativos de los que procedían las candidaturas EIR presentadas	85	
Universidad Politécnica de Madrid a través de la Cátedra de Deporte Inclusivo Fundación Sanitas	Número de docentes, entrenadores, técnicos y profesionales beneficiados	834	La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI) facilita esta información en sus informes de actividad basándose en las reuniones/sesiones realizadas de manera presencial/online en los distintos centros.
	Número de alumnos beneficiados	4.831	
	Número de formaciones impartidas	13	
Instituto Jane Goodall	Número de talleres realizados	100	Listado de colegios y talleres en los que el Instituto Jane Goodall han impartido los cursos.
	Número de participantes en los talleres realizados	4.265 niños 215 profesores	
Solidaridad en acción	Número de personas beneficiadas	Más de 28.000	La Fundación Sanitas actualiza de forma manual un cuadro de mando el cuadro de mando que recoge el número de horas trabajadas y el número de profesionales que ha participado en cada acción.
	Número de profesionales asistenciales participantes	104	La Fundación Sanitas actualiza de forma mensual un cuadro de mando reflejando los proyectos desarrollados con las áreas internas.



CLASE 8.ª



OP4548994

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

I1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas

El estándar en Inversión en la Comunidad de Grupo incluye el compromiso de que Sanitas Holding invierta el 1% de sus beneficios en proyectos accesibles e inclusivos que tengan un impacto positivo en el cuidado de la salud de las personas, en la salud de los entornos en los que viven y en la biodiversidad que forma parte de esos entornos, y estando este objetivo recogido en el compromiso del Código de Conducta de procurar a las personas salud, bienestar y calidad de vida.

Anualmente se comprueba si ha habido avances o retrocesos con respecto al objetivo tomando en consideración la proporción de inversión realizada en relación con los beneficios después de impuestos del ejercicio. En este sentido, la meta de 2025 no toma en consideración un valor de referencia concreto, pues se trata del mismo objetivo anual que no se ve influido por el valor del año previo.

La fijación de la meta es responsabilidad del Grupo Bupa, que la comparte con todas sus filiales (en este caso, Sanitas Holding) para su cumplimiento, sin la participación directa de las partes interesadas en su determinación. Sin embargo, Sanitas Holding recaba información sobre las partes interesadas a través de las siguientes actividades con el objetivo de identificar las medidas concretas en las que aterrizar la inversión social:

- La agenda de Sostenibilidad y los objetivos de los distintos proyectos que emanan del Estudio de Materialidad que el Grupo elabora cada cierto tiempo (normalmente cada dos o tres años). Estas herramientas permiten identificar los principales temas en los que debe posicionarse y en función de las necesidades de los colectivos afectados detectados en el día a día de su actividad en los distintos negocios.
- En el caso concreto del proyecto Healthy Cities, al final de cada edición se envía a los usuarios participantes y a los responsables de las empresas participantes una encuesta de satisfacción para recoger su opinión y los principales puntos de mejora de cara a incorporar los en la siguiente edición.
- Del mismo modo, después de cada edición de los Juegos Inclusivos y los Campeonatos en Edad Escolar (CESA), la Fundación Sanitas revisa de forma anual los resultados de cada una de sus actividades con los principales socios colaboradores como los Comités Olímpico y Paralímpico Españoles, el Consejo Superior de Deportes, la Cátedra de Deporte Inclusivo, las federaciones deportivas, etc.
- Finalmente, en las últimas ediciones del *Pulse Survey* (encuesta interna de clima laboral) se incluye una pregunta sobre la estrategia de solidaridad del Grupo.

Por último, cada año se revisa la inversión en comunidad y se comprueba el cumplimiento de la meta. Para ello, se utiliza la metodología desarrollada por la consultora experta en impacto social Business for Societal Impact (B4SI) para contabilizar el importe de cada proyecto, así como su impacto. Este informe elaborado con las distintas unidades de negocio y se comparte en enero para ser auditado por B4SI, quien analiza y solicita evidencias de los distintos proyectos antes de dar su conformidad final. El informe final refleja los avances con respecto a la meta, demostrando que los resultados se alinean con lo previsto y no se perciben cambios significativos en el rendimiento para alcanzarla.

CLASE 8.^a

OP4548995

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

6. APÉNDICE

INFORMACIÓN DERIVADA DE OTRA LEGISLACIÓN O DE PRONUNCIAMIENTOS GENERALMENTE ACEPTADOS ACERCA DE LA INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, 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

El Grupo ha utilizado el estándar GRI (*Global Reporting Initiative*) para elaborar su estado de sostenibilidad desde 2008. En la tabla incluida al final del documento en el apartado "Información solicitada por la Ley 11/2018" del presente Apéndice se hace referencia a los apartados del marco de reporte GRI que se han aplicado en el presente estado de sostenibilidad. Para dar cumplimiento a esta ley, se incluye la siguiente información:

Información medioambiental

Consumo de recursos	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Consumo de agua (m ³)	18.993	16.961	1.100	1.935	96.355	81.209
Consumo de gas natural (MWh)	783	772	0	0	8.840	7.587
Consumo de electricidad (MWh)	3.621	4.183	246	542	24.846	22.692

Producción de residuos (kg)	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Residuos biosanitarios	33	34	6	15	172.704	135.7222
Residuos citotóxicos	0	0	0	0	12.062	12.524
Medicamentos caducados	0	0	0	0	4.176	3.504
Envases contaminados	0	0	0	0	4.606	1.767
Fluorescentes	0	0	0	9	89	122
Papel y cartón	17.199	14.274	625	154	136.424	118.516
Papel confidencial	3.456	3.668	351	996	38.998	42.470
Envases	5.441	7.383	966	545	99.976	30.341
Aparatos eléctricos	1.140	3.315	309	774	5.705	5.642
Residuos urbanos	299	1.382	1.201	49	671.146	690.737
Residuos orgánicos	18.645	17.403	723	1.220	114.308	59.733

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Información social

Distribución de la plantilla por clasificación profesional	31.12.2024				31.12.2023				31.12.2024				31.12.2023				31.12.2024				31.12.2023			
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Emisión		Sanitas Emisión		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Hospitales (*)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Colectivo 1	236	20%	234	20%	234	20%	234	20%	316	55%	320	56%	56	2%	48	2%	56	2%	48	2%	56	2%	48	2%
Colectivo 2	473	39%	454	39%	454	39%	454	39%	234	41%	235	41%	55	2%	55	2%	55	2%	55	2%	55	2%	55	2%
Colectivo 3	360	30%	363	31%	363	31%	363	31%	20	3%	17	3%	219	6%	178	6%	219	6%	178	6%	219	6%	178	6%
Colectivo 4	84	7%	75	6%	75	6%	75	6%	3	1%	2	0%	57	2%	48	2%	57	2%	48	2%	57	2%	48	2%
Colectivo 5	46	4%	44	4%	44	4%	44	4%	3	1%	2	0%	17	0%	17	0%	17	0%	17	0%	17	0%	17	0%
Total no asistenciales	1.199	100%	1.170	100%	1.170	100%	1.170	100%	576	100%	576	100%	404	12%	347	12%	404	12%	347	12%	404	12%	347	12%
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	1%	25	1%	27	1%	25	1%	27	1%	25	1%
Facultativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	461	14%	403	14%	461	14%	403	14%	461	14%	403	14%
Farmacéutico Hospitalario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0%	12	0%	17	0%	12	0%	17	0%	12	0%
Supervisora de Enfermería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0%	15	0%	17	0%	15	0%	17	0%	15	0%
Coordinador	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0%	12	0%	17	0%	12	0%	17	0%	12	0%
DUE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	865	25%	780	27%	865	25%	780	27%	865	25%	780	27%
Matrona	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47	1%	42	1%	47	1%	42	1%	47	1%	42	1%
Técnico Especialista Sanitario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	374	11%	199	7%	374	11%	199	7%	374	11%	199	7%
Auxiliar de Enfermería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	744	22%	659	23%	744	22%	659	23%	744	22%	659	23%
Sanitario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89	3%	94	3%	89	3%	94	3%	89	3%	94	3%
Recepcionista	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	338	10%	326	11%	338	10%	326	11%	338	10%	326	11%
Total asistenciales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.996	88%	2.567	88%	2.996	88%	2.567	88%	2.996	88%	2.567	88%
Total	1.199	100%	1.170	100%	1.170	100%	1.170	100%	576	100%	576	100%	404	100%	347	100%	404	100%	347	100%	404	100%	347	100%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4548996

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding (*)				Sanitas Emisión				Sanitas Hospitales (*)			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Contratos permanentes	1.176	98%	1.154	99%	559	97%	547	95%	3.115	92%	2.709	93%
Contratos temporales	21	2%	13	1%	17	3%	29	5%	285	8%	209	7%
Contratos para la formación y aprendizaje	2	0%	3	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Contratos en prácticas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Total	1.199	100%	1.170	100%	576	100%	576	100%	3.400	100%	2.914	100%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

OP4548997

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	Promedio de 2024						Promedio de 2023					
	Contratos indefinidos			Contratos temporales			Contratos indefinidos			Contratos temporales		
	Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial	
Distribución de los trabajadores por género en Sanitas Seguros y Sanitas Holding												
Mujeres	729	5		17	2		650	45		8	0	
Hombres	427	1		3	0		408	3		1	0	
Otro	0	0		0	0		0	0		0	0	
No notificado	0	0		0	0		0	0		0	0	
Total	1.156	6		20	2		1.058	48		9	0	
Distribución de los trabajadores por género en Sanitas Emisión												
Mujeres	210	234		1	6		206	222		3	27	
Hombres	63	55		1	2		58	52		0	8	
Otro	0	0		0	0		0	0		0	0	
No notificado	0	0		0	0		0	0		0	0	
Total	273	289		2	8		264	274		3	35	
Distribución de los trabajadores por género en Sanitas Hospitales (*)												
Mujeres	1.747	526		167	67		1.499	473		129	65	
Hombres	607	129		52	14		565	97		34	10	
Otro	0	0		0	0		0	0		0	0	
No notificado	0	0		0	0		0	0		0	0	
Total	2.354	655		219	81		2.065	570		163	75	

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4548998

SANTITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	Promedio de 2024						Promedio de 2023					
	Contratos indefinidos			Contratos temporales			Contratos indefinidos			Contratos temporales		
	Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial	
Distribución de los trabajadores por grupos de edad en Sanitas Seguros y Sanitas Holding												
Menos de 30 años	39	0		4	1		31	0		3	0	
Entre 30 y 50 años	746	4		14	1		698	43		6	0	
Más de 50 años	371	2		2	0		329	5		0	0	
Total	1.156	6		20	2		1.058	48		9	0	
Distribución de los trabajadores por grupos de edad en Sanitas Emisión												
Menos de 30 años	16	51		1	4		17	36		1	12	
Entre 30 y 50 años	187	192		1	4		180	190		2	22	
Más de 50 años	70	46		0	0		67	48		0	1	
Total	273	289		2	8		264	274		3	35	
Distribución de los trabajadores por grupos de edad en Sanitas Hospitales (*)												
Menos de 30 años	427	138		132	47		339	100		91	36	
Entre 30 y 50 años	1.410	366		79	30		1.299	372		63	34	
Más de 50 años	516	130		8	4		427	98		9	5	
Total	2.354	655		219	81		2.065	570		163	75	

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroterm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4548999

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	Promedio de 2024						Promedio de 2023					
	Contratos indefinidos			Contratos temporales			Contratos indefinidos			Contratos temporales		
	Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial		Tiempo completo	Tiempo parcial	
Distribución de los trabajadores por categoría profesional en Sanitas Seguros y Sanitas Holding												
Colectivo 1	221	1		12	2		191	23		7	0	
Colectivo 2	452	2		6	1		417	17		3	0	
Colectivo 3	357	2		1	0		335	7		0	0	
Colectivo 4	81	1		0	0		72	1		0	0	
Colectivo 5	45	0		0	0		45	0		0	0	
Total	1.156	6		19	3		1.058	48		10	0	
Distribución de los trabajadores por categoría profesional en Sanitas Emisión												
Colectivo 1	128	183		1	2		130	169		0	25	
Colectivo 2	120	105		1	6		114	104		3	10	
Colectivo 3	20	0		0	0		16	1		0	0	
Colectivo 4	2	1		0	0		2	0		0	0	
Colectivo 5	3	0		0	0		2	0		0	0	
Total	273	289		2	8		264	274		3	35	
Distribución de los trabajadores por categoría profesional en Sanitas Hospitalares (*)												
Colectivo 1	47	3		3	1		42	0		2	0	
Colectivo 2	40	11		4	1		39	12		3	2	
Colectivo 3	189	12		1	1		181	11		2	2	
Colectivo 4	58	1		-	-		32	1		0	0	
Colectivo 5	13	-		-	-		14	0		0	0	
Total	347	27		8	3		308	24		7	4	

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitalares en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4549000



Distribución de los trabajadores por categoría profesional en Sanitas Hospitales (*)	Promedio de 2024				Promedio de 2023			
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos indefinidos		Contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Jefe de Servicio	25	2	0	0	21	1	0	0
Facultativo	323	90	29	4	296	75	8	3
Farmacéutico Hospitalario	14	1	1	0	14	2	0	0
Supervisora de Enfermería	16	1	0	0	16	0	0	0
Coordinador	17	0	0	0	13	0	0	0
DUE	578	202	40	28	534	171	27	21
Matrona	13	24	1	8	16	18	2	8
Técnico Especialista Sanitario	259	59	28	5	139	38	17	5
Auxiliar de Enfermería	480	144	75	23	441	142	66	23
Sanitario	77	5	12	0	80	3	11	0
Recepcionista	204	100	25	10	187	96	25	13
Total	2.006	628	211	78	1.757	546	156	73

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

El 100% de la plantilla de Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L.U., Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales está ubicada en España.



0P4549001

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de despidos por género	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2024			31.12.2023			31.12.2024			31.12.2023		
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding			Sanitas Holding			Sanitas Emisión			Sanitas Emisión			Sanitas Hospitales (*)			Sanitas Hospitales (*)		
	Número	%		Número	%		Número	%		Número	%		Número	%		Número	%	
Mujeres	11	58%		11	50%		6	66%		4	80%		51	69%		19	68%	
Hombres	8	42%		11	50%		3	34%		1	20%		23	31%		37	34%	
Otro	0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	0%	
No notificado	0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		0	0%	
Total	19	100%		22	100%		9	100%		5	100%		74	100%		56	100%	



Número de despidos por grupos de edad	31.12.2024			31.12.2023			31.12.2024			31.12.2023			31.12.2024			31.12.2023		
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding			Sanitas Holding			Sanitas Emisión			Sanitas Emisión			Sanitas Hospitales (*)			Sanitas Hospitales (*)		
	Número	%		Número	%		Número	%		Número	%		Número	%		Número	%	
Menos de 30 años	0	0%		0	0%		1	11%		1	20%		20	27%		9	16%	
Entre 30 y 50 años	11	58%		16	73%		8	89%		4	80%		46	62%		36	64%	
Más de 50 años	8	42%		6	27%		0	0%		0	0%		8	11%		11	20%	
Total	19	100%		22	100%		9	100%		5	100%		74	100%		56	100%	

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Número de despidos por clasificación profesional	31.12.2024				31.12.2023				31.12.2024				31.12.2023				31.12.2024				31.12.2023			
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Colectivo 1	2	11%	6	27%			8	89%			5	100%			5	100%			5	100%			5	100%
Colectivo 2	12	63%	10	45%			1	11%			0	0%			0	0%			4	5%			4	5%
Colectivo 3	2	11%	4	18%			0	0%			0	0%			0	0%			10	14%			10	14%
Colectivo 4	1	5%	1	5%			0	0%			0	0%			0	0%			3	4%			3	4%
Colectivo 5	2	11%	1	5%			0	0%			0	0%			0	0%			1	1%			1	1%
Total no asistenciales	19	100%	22	100%			9	100%			5	100%			5	100%			23	31%			17	30%
Jefe de Servicio	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			1	1%			1	2%
Facultativo	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			7	10%			1	2%
Farmacéutico Hospitalario	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			-	-			-	-
Supervisora de Enfermería	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			-	-			2	4%
Coordinador	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			-	-			-	-
DUE	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			-	-			-	-
Matrona	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			10	14%			8	14%
Técnico Especialista Sanitario	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			1	1%			-	-
Auxiliar de Enfermería	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			13	18%			2	4%
Sanitario	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			9	12%			13	23%
Recepcionista	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			4	5%			6	11%
Total asistenciales	-	-	-	-			-	-			-	-			-	-			6	8%			6	11%
Total	19	100%	22	100%			9	100%			5	100%			5	100%			74	100%			39	70%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitalares en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

0P4549003



SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Remuneración salarial media por género	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitalidad		Sanitas Hospitalidad	
Mujeres	45.138	43.473	28.279	27.041	31.122	30.628	31.12.2023	31.12.2023
Hombres	56.514	55.087	32.237	31.235	35.834	34.730		
Otro	0	0	0	0	0	0		
No notificado	0	0	0	0	0	0		

Remuneración salarial media por grupos de edad	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
Menos de 30 años	34.612	35.608	26.636	26.933	25.874	25.421
Entre 30 y 50 años	49.133	47.756	29.239	27.681	32.817	32.180
Más de 50 años	51.711	49.411	30.193	29.166	38.035	36.428

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



0P4549004

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Remuneración salarial media por género	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
Colectivo 1	33.430	32.595	22.072	21.406	22.201	21.634
Colectivo 2	40.610	39.261	35.583	33.967	23.303	23.679
Colectivo 3	54.824	53.184	57.460	59.386	32.557	32.727
Colectivo 4	75.384	73.705	-	-	57.974	54.406
Colectivo 5	130.907	128.035	-	-	139.722	141.191
Jefe de servicio	-	-	-	-	95.401	89.342
Facultativo	-	-	-	-	55.550	54.131
Farmacéutico hospitalario	-	-	-	-	45.416	42.129
Supervisora de enfermería	-	-	-	-	41.765	39.600
Coordinador	-	-	-	-	36.320	39.677
DUE	-	-	-	-	30.428	29.581
Matrona	-	-	-	-	37.799	36.732
Técnico especialista sanitario	-	-	-	-	25.084	24.864
Auxiliar de enfermería	-	-	-	-	23.107	22.498
Sanitario	-	-	-	-	22.994	22.443
Recepcionista	-	-	-	-	21.838	21.171

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centrodem 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4549005

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Brecha salarial de género (remuneración media) por categoría profesional	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)		Sanitas Hospitales (*)	
Colectivo 1	1,7%		2,2%		-8,0%		-6,3%		11,09%		13,2%	
Colectivo 2	9,7%		9,4%		7,0%		7,8%		-6,81%		-14,6%	
Colectivo 3	-2,4%		-0,5%		12,0%		30,8%		4,98%		0,6%	
Colectivo 4	6,4%		4,9%		-		-		0,91%		-1,7%	
Colectivo 5	11,8%		9,1%		-		-		0,46%		-8,8%	
Jefe de servicio	-		-		-		-		14,33%		17,1%	
Facultativo	-		-		-		-		-4,18%		-3,1%	
Farmacéutico hospitalario	-		-		-		-		2,02%		8,1%	
Supervisora de enfermería	-		-		-		-		-1,27%		0,2%	
Coordinador	-		-		-		-		2,46%		-5,0%	
DUE	-		-		-		-		-12,59%		-8,9%	
Matrona	-		-		-		-		2,94%		3,9%	
Técnico especialista sanitario	-		-		-		-		1,57%		4,1%	
Auxiliar de enfermería	-		-		-		-		1,20%		0,4%	
Sanitario	-		-		-		-		9,50%		14,5%	
Recepcionista	-		-		-		-		-1,58%		-3,2%	

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.



OP4549006

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Remuneración media de los consejeros y directivos por género	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
Mujeres	117.322		119.944		98.534		224.080	192.856
Hombres	135.399		131.941		144.080		181.101	185.567
Otro	0		0		0		0	0
No notificado	0		0		0		0	0



Número de personas con discapacidad y proporción por género	31.12.2024		31.12.2023		31.12.2024		31.12.2023	
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
Mujeres	11	52%	11	52%	14	88%	14	82%
Hombres	10	48%	10	48%	2	12%	3	18%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No notificado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	21	100%	21	100%	16	100%	17	100%

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

0P4549007

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Horas de formación por categoría profesional	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
	Sanitas Seguros y Sanitas Holding		Sanitas Emisión		Sanitas Hospitales (*)	
Colectivo 1	5.192	7.126	21.369	22.282	1.489	935
Colectivo 2	12.463	13.494	17.971	16.321	5.769	2.188
Colectivo 3	9.747	9.750	536	1.807	12.147	10.863
Colectivo 4	2.496	2.005	106	15	1.405	2.318
Colectivo 5	1.796	1.668	70	41	419	634
Total	31.694	34.043	40.051	40.466	21.229	16.938
Jefe de servicio	-	-	-	-	1.297	3.013
Facultativo	-	-	-	-	14.805	7.087
Farmacéutico hospitalario	-	-	-	-	948	1.002
Supervisora de enfermería	-	-	-	-	3.572	1.556
Coordinador	-	-	-	-	3.943	60
DUE	-	-	-	-	130.471	50.658
Matrona	-	-	-	-	1.575	620
Técnico especialista sanitario	-	-	-	-	14.891	11.621
Auxiliar de enfermería	-	-	-	-	67.723	52.993
Sanitario	-	-	-	-	4.333	4.037
Recepcionista	-	-	-	-	20.304	15.008
Total	31.694	34.043	40.051	40.466	263.860	147.655

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centroderm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

OP4549008

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	31.12.2024					31.12.2023				
	Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total	Mujer	Hombre	Otro	No comunicado	Total
Niveles de incidencias laborales entre los asalariados en Sanitas Seguros y Sanitas Holding										
Número de accidentes totales	4	4	0	0	8	11	4	0	0	15
Número de accidentes con baja	2	1	0	0	3	4	3	0	0	7
Índice de gravedad (**)	0,22	0,00	0	0	0,12	0,06	0,09	0	0	0,07
Índice de frecuencia (***)	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	1,62	0	0	0,60
Número de enfermedades profesionales (****)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveles de incidencias laborales entre los asalariados en Sanitas Emisión										
Número de accidentes totales	9	0	0	0	9	9	1	0	0	10
Número de accidentes con baja	5	0	0	0	5	5	0	0	0	5
Índice de gravedad (**)	0,09	0,00	0	0	0,07	0,08	0,00	0	0	0,07
Índice de frecuencia (***)	3,99	0,00	0	0	3,14	2,61	0,00	0	0	2,08
Número de enfermedades profesionales (****)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveles de incidencias laborales entre los asalariados en Sanitas Hospitales (*)										
Número de accidentes totales	102	24	0	0	126	75	10	0	0	85
Número de accidentes con baja	30	8	0	0	38	21	5	0	0	26
Índice de gravedad (**)	0,19	0,16	0	0	0,19	0,13	0,07	0	0	0,12
Índice de frecuencia (***)	7,11	5,89	0	0	6,82	5,73	4,13	0	0	5,33
Número de enfermedades profesionales (****)	3	0	0	0	3	1	0	0	0	1

(*) No incluye el número de empleados de las sociedades Clínica Dermatológica Centrodorm 2011, S.L. y Advanced Care, S.L. Debido a la reciente adquisición de estas sociedades por parte de Sanitas Hospitales en 2024, no se dispone de la información suficiente para presentar estos indicadores para ambas sociedades.

(**) Jornadas perdidas * 1.000 / Horas totales trabajadas.

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

(****) No incluye la covid-19 porque están incluidos como accidente con baja.



CLASE 8.ª



OP4549010

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Absentismo

El número total de horas de absentismo registrado por el Grupo en 2024 fue de 46.561 horas en el caso de Sanitas Seguros y Sanitas Holding, (60.928 horas en 2023); 77.491 horas en Sanitas Emisión, (78.101 en 2023) y 328.759 horas en el caso de Sanitas Hospitales (278.901 en 2023). El número de horas de absentismo de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión se ha estimado a partir de los días de absentismo aplicado sobre el total de horas de trabajo anuales de la plantilla (total de personas trabajadoras * horas anuales de trabajo).

Información fiscal

El Grupo de consolidación contable liderado por Sanitas Holding desarrolla su actividad únicamente en España. Los resultados obtenidos en el ejercicio 2024 ascienden a un beneficio después de impuestos de 188.407 miles de euros (178.749 miles de euros en 2023). Respecto a la contribución económica y social, durante el ejercicio 2024, el Grupo consolidado ha satisfecho 65.335 miles de euros (61.604 miles de euros en 2023) en concepto de pago de impuesto sobre beneficios. Las sociedades integrantes del Grupo de consolidación contable son miembros igualmente de un grupo de consolidación en el impuesto sobre sociedades junto con otras sociedades españolas del Grupo Bupa.

La información relativa a subvenciones se indica en la nota 16 de las Cuentas Anuales de Sanitas Holding S.L.U. y a 31 de diciembre de 2024 el saldo de las de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable es de 33 miles de euros (0 miles de euros en 2023).

Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética

La información incluida en el apartado "IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima" da respuesta a los requerimientos de la Ley 7/2021 de realizar con carácter anual una evaluación del impacto financiero sobre la sociedad de los riesgos asociados al cambio climático generados por la exposición a este de su actividad.

Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088

En el apartado "Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)" se incluye información en virtud del artículo 8 del Reglamento sobre la taxonomía.



CLASE 8.ª

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

LISTA DE PUNTOS DE DATOS INCLUIDOS EN NORMAS TRANSVERSALES Y EN NORMAS TEMÁTICAS DERIVADOS DE OTRA LEGISLACIÓN DE LA UE

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Página/s (5)
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del Consejo de Administración, apartado 21, letra d)	Indicador n.º 13 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión (5), anexo II		7
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		7
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida, apartado 30	Indicador n.º 10 del cuadro 3 del anexo 1				226
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles, apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador n.º 4 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión (6), cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información cualitativa sobre el riesgo social	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No procede

OP4549011

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas, apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador n.º 9 del cuadro 2 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No procede
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas, apartado 40, letra d), inciso iii)	Indicador n.º 14 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 (7), artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No procede
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco, apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No procede
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050, apartado 14				Reglamento (UE) 2021/1119, artículo 2, apartado 1	53
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París, apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector,	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2		No procede

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

		emisiones y vencimiento residual			
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI, apartado 34	Indicador n.º 4 del cuadro 2 del anexo 1	Artículo 449, letra a), Del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6		
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático), apartado 38	Indicador n.º 5 del cuadro 1 e indicador n.º 5 del cuadro 2 del anexo 1			No procede	
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos, apartado 37	Indicador n.º 5 del cuadro 1 del anexo 1			65	
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático, apartados 40 a 43	Indicador n.º 6 del cuadro 1 del anexo 1			No procede	OP4549013
NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales, apartado 44	Indicadores n.º 1 y 2 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis; Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 5, apartado 1, y artículos 6 y 8, apartado 1	70	

CLASE 8.ª

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

[illegible]

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

riesgos físicos significativos, apartado 66, letra c).	Comisión, apartados 46 y 47, plantilla 5; Cartera bancaria - Riesgo físico ligado al cambio climático: exposiciones sujetas al riesgo físico. Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartado 34; plantilla 2; Cartera bancaria - Riesgo de transición ligado al cambio climático: préstamos garantizados por garantías reales consistentes en bienes inmuebles - Eficiencia energética de las garantías reales				No es de importancia relativa
NEIS E1-9 Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética, apartado 67, letra c).					No es de importancia relativa
NEIS E1-9 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima, apartado 69			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II		No es de importancia relativa
NEIS E2-4 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo, apartado 28	Indicador n.º 8 del cuadro 1 del anexo 1, indicador n.º 2 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.º 1 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.º 3 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS E3-1 Recursos hídricos y marinos, apartado 9	Indicador n.º 7 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS E3-1 Políticas específicas, apartado 13	Indicador n.º 8 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS E3-1 Gestión sostenible de los océanos y mares, apartado 14	Indicador n.º 12 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS E3-4 Total de agua reciclada y reutilizada, apartado 28, letra c)	Indicador n.º 6.2 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS E3-4 Consumo total de agua en m3 por ingresos netos de las operaciones propias, apartado 29	Indicador n.º 6.1 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS 2 - IRO 1 - E4, apartado 16, letra a), inciso i)	Indicador n.º 7 del cuadro 1 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS 2 - IRO 1 - E4, apartado 16, letra b)	Indicador n.º 10 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS 2 - IRO 1 - E4, apartado 16, letra c)	Indicador n.º 14 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa
NEIS E4-2 Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles, apartado 24, letra b)	Indicador n.º 11 del cuadro 2 del anexo 1				No es de importancia relativa

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS E4-2 Prácticas o políticas marinas u oceánicas sostenibles, apartado 24, letra c)	Indicador n.º 12 del cuadro 2 del anexo 1			No es de importancia relativa	
NEIS E4-2 Políticas para hacer frente a la deforestación, apartado 24, letra d)	Indicador n.º 15 del cuadro 2 del anexo 1			No es de importancia relativa	0,03 TRES CÉNTIMOS DE EURO
NEIS E5-5 Residuos no reciclados, apartado 37, letra d)	Indicador n.º 13 del cuadro 2 del anexo 1			No es de importancia relativa	EUROS
NEIS E5-5 Residuos peligrosos y residuos radioactivos, apartado 39	Indicador n.º 9 del cuadro 1 del anexo 1			No es de importancia relativa	
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso, apartado 14, letra f)	Indicador n.º 13 del cuadro 3 del anexo I			83	
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil, apartado 14, letra g)	Indicador n.º 12 del cuadro 3 del anexo I			83	
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos, apartado 20	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo I			88	
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		84	0P4549017

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

del Trabajo, apartado 21						
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos, apartado 22	Indicador n.º 11 del cuadro 3 del anexo I					90
NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo, apartado 23	Indicador n.º 1 del cuadro 3 del anexo I					87
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas, apartado 32, letra c)	Indicador n.º 5 del cuadro 3 del anexo I					95
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales, apartado 88, letras b) y c)	Indicador n.º 2 del cuadro 3 del anexo I	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II				117
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad, apartado 88, letra e)	Indicador n.º 3 del cuadro 3 del anexo I					117
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar, apartado 97, letra a)	Indicador n.º 12 del cuadro 1 del anexo I	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II				118
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores, apartado 97, letra b)	Indicador n.º 8 del cuadro 3 del anexo I					118

OP4549018

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS S1-17 Casos de discriminación, apartado 103, letra a)	Indicador n.º 7 del cuadro 3 del anexo I			119	
NEIS S1-1. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 104, letra a)	Indicador n.º 10 del cuadro 1 e indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo I			122	
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor, apartado 11, letra b)	Indicadores n.º 12 y 13 del cuadro 3 del anexo I			126	
NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos, apartado 17	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1			125	
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor, apartado 18	Indicadores n.º 11 y 4 del cuadro 3 del anexo 1			84	OP4549019
NEIS S1-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 19	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		125	
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II			



CLASE 8.º

SANITAS HOLDING S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo, apartado 19						No es de importancia relativa		OP4549020
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor, apartado 36	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1							
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos, apartado 16	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1							
NEIS S3-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, los principios de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 17	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1					Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		
NEIS S3-4 Problemas e incidentes de derechos humanos, apartado 36	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1							
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales, apartado 16	Indicador n.º 9 del cuadro 3 e indicador n.º 11 del cuadro 1 del anexo 1							144

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 17	Indicador n.º 10 del cuadro 1 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	141	0,03
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de derechos humanos, apartado 35	Indicador n.º 14 del cuadro 3 del anexo 1		152	EUROS
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, apartado 10, letra b)	Indicador n.º 15 del cuadro 3 del anexo 1		No procede	
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes, apartado 10, letra d)	Indicador n.º 6 del cuadro 3 del anexo 1		No procede	
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador n.º 17 del cuadro 3 del anexo 1	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	176	OP4549021
NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra b)	Indicador n.º 16 del cuadro 3 del anexo 1		176	

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

(1) Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (DO L 317 de 9.12.2019, p. 1).

(2) Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 (Reglamento sobre requisitos de capital, RRC) (DO L 176 de 27.6.2013, p. 1).

(3) Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, de 30 de noviembre de 2022, por el que se modifican las normas técnicas de ejecución establecidas en el Reglamento de Ejecución (UE) 2021/637 en lo que respecta a la divulgación de información sobre los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (DO L 324 de 19.12.2022, p. 1).

(4) Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión, de 17 de julio de 2020, por el que se complementa el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a la explicación incluida en la declaración sobre el índice de referencia del modo en que cada índice de referencia elaborado y publicado refleja los factores ambientales, sociales y de gobernanza (DO L 406 de 3.12.2020, p. 1).

(5) Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 de la Comisión, de 17 de julio de 2020, por el que se complementa el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los estándares mínimos aplicables a los índices de referencia de transición climática de la UE y los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París (DO L 406 de 3.12.2020, p. 17).

(6) Reglamento (UE) 2021/1119 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 2021, por el que se establece el marco para lograr la neutralidad climática y se modifican los Reglamentos (CE) n.º 401/2009 y (UE) 2018/1999 (Legislación europea sobre el clima) (DO L 243 de 9.7.2021, p. 1).

(7) Se indica:

- a) El número de la página del presente informe en el que se encuentra la información correspondiente.
- b) No procede cuando el indicador correspondiente no se divulga porque no aplica.
- c) No es de importancia relativa cuando el indicador correspondiente no se divulga porque el requisito de divulgación al que se refiere carece de importancia relativa.

OP4549012



CLASE 8.ª



OP4549023

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018

INDICE DE CONTENIDO GRI			
Información solicitada por la Ley 11/2018		Página del Anexo I del informe de gestión donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: NEIS y/o GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Modelo de negocio	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	6	NEIS 2 BP-1
		7-12	NEIS 2 GOV-1
		17-26	NEIS 2 SBM-1
		138-141	NEIS S4 SBM-3
		151-160	NEIS S4-4
	Mercados en los que opera	17-26	NEIS 2 SBM-1
	Objetivos y estrategias de la organización	17-26	NEIS 2 SBM-1
		63-65	NEIS E1-4
		71	NEIS E1-7
		121	NEIS S1-5
		138	NEIS S2-5
		162-164	NEIS S4-5
Políticas	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	178	NEIS G1 MDR-T
		190	I1 NEIS 2 MDR-T
		17-26	NEIS 2 SBM-1
		138-141	NEIS S4 SBM-3
		151-160	NEIS S4-4
		59-60	NEIS E1-2
Políticas	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	84-91	NEIS S1-1
		124-126	NEIS S2-1
		141-144	NEIS S4-1
		166-172	NEIS G1-1
		179-180	I1 NEIS 2 MDR-P



OP4549024

CLASE 8.ª

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Resultados de las políticas	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	59-60 84-91 124-126 141-144 166-172 179-180 108-120 137 160-162 176-178 188-189	NEIS E1-2 NEIS S1-1 NEIS S2-1 NEIS S4-1 NEIS G1-1 11 NEIS 2 MDR-P NEIS S1-6, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17, S1 MDR-M NEIS S2 MDR-M NEIS S4 MDR-M NEIS G1-4, G1-5, G1-6, G1 MDR-M 11 NEIS 2 MDR-M GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
Riesgos a Corto Plazo, Medio Plazo y Largo Plazo	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	14-16 33-41 41-50 97-107 129-136 151-160	NEIS 2 GOV-5 NEIS 2 SBM-3 NEIS 2 IRO-1 NEIS S1-4 NEIS S2-4 NEIS S4-4
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	108-120 137 160-162 176-178 188-189	NEIS S1-6, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17, S1 MDR-M NEIS S2 MDR-M NEIS S4 MDR-M NEIS G1-4, G1-5, G1-6, G1 MDR-M 11 NEIS 2 MDR-M GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES



CLASE 8.ª



OP4549025

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Gestión ambiental	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	41-50 33-41 55-58 60-71 72-75 75 76 76	NEIS 2 IRO-1 NEIS 2 SBM-3 NEIS E1 IRO-1 NEIS E1-3, E1-4, E1-6 NEIS E2 IRO-1 NEIS E3 IRO-1 NEIS E4 IRO-1 NEIS E5 IRO-1
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	72-75	NEIS E2 IRO-1
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	60-63	NEIS E1-3
	Aplicación del principio de precaución	59-65 71 72-75	NEIS E1-2, E1-3, E1-4 NEIS E1-7 NEIS E2 IRO-1
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	63	NEIS E1-3
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	55-58 60-63 72-75	NEIS E1 IRO-1 NEIS E1-3 NEIS E2 IRO-1
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Economía circular y medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	72-75 191	NEIS E2 IRO-1 GRI 306-3 Residuos generados (2020)
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	72-75	NEIS E2 IRO-1
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	191	GRI 303-5 Consumo de agua (2018)
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	191	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen (2016)
	Consumo, directo e indirecto, de energía	65 191	NEIS E1-5 GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización (2016)
		60-63	NEIS E1-3
	Uso de energías renovables	60-63 65 191	NEIS E1-3 NEIS E1-5 GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización (2016)
Cambio Climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades	70-71	NEIS E1-6



CLASE 8.ª



OP4549026

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce		
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	60-63	NEIS E1-3
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	63-65 71	NEIS E1-4 NEIS E1-7
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	72-75 180-187	NEIS E2 IRO-1 I1 NEIS 2 MDR-A
Protección de la biodiversidad	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	72-75	NEIS E2 IRO-1
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	108 114 192	NEIS S1-6 NEIS S1-9 GRI 2-7 Empleados GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	109-110 193-197	NEIS S1-6 GRI 2-7 Empleados
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	198-199	GRI 401-1 Nuevas contrataciones y rotación del personal (2016)
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	200-201	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	118 202	NEIS S1-16 GRI 405-2 ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres (2016)
	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	203	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Implantación de políticas de desconexión laboral	78	NEIS S1 SBM-3
	Número de empleados con discapacidad	116	NEIS S1-12



OP4549027

CLASE 8.ª

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Empleo (cont)		203	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	77-84 97-107	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-4
	Número de horas de absentismo	206	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	77-84 97-107 118	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-4 NEIS S1-15
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	77-84 97-107 116	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-4 NEIS S1-11
Salud y seguridad	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	117 205	NEIS S1-14 GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral (2018), GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales (2018)
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	26-32 84-107 112-113	NEIS 2 SBM-2 NEIS S1-1, S-2, S1-3, S1-4 NEIS S1-8
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	112-113	NEIS S1-8
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	77-84 97-107 112	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-4 NEIS S1-8
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	26-32 84-107	NEIS 2 SBM-2 NEIS S1-1, S-2, S1-3, S1-4 GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	77-84 84-91 97-107	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-1 NEIS S1-4
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	204	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado (2016)
Accesibilidad universal	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	180-187	I1 NEIS 2 MDR-A
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	77-84	NEIS S1 SBM-3
		84-91	NEIS S1-1
		97-107	NEIS S1-4
		166-172	NEIS G1-1
Igualdad (cont)	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	77-84 84-91 97-107 166-172	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-1 NEIS S1-4 NEIS G1-1



CLASE 8.ª



OP4549028

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	77-84 84-91 97-107 166-172	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-1 NEIS S1-4 NEIS G1-1
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	14	NEIS 2 GOV-4
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	119 129-136 151-160 177-178	NEIS S1-17 NEIS S2-4 NEIS S4-4 NEIS G1 MDR-M
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	77-107	NEIS S1 SBM-3, S1-1, S1-2, S1-3, S1-4
		119	NEIS S1-17
		124-136	NEIS S2-1, S2-2, S2-3, S2-4
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	166-176	NEIS G1-1, G1-3, G1 MDR-A
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	166-172 173-176	NEIS G1-1 NEIS G1-3, G1 MDR-A
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	180	11 NEIS 2 MDR-A GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (2016)
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	180-187	11 NEIS 2 MDR-A
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	180-187	11 NEIS 2 MDR-A GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad- local,



OP4549029

CLASE 8.ª

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

			evaluaciones de impacto y programas de desarrollo (2016)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	26-32 126-128 144-147; 151-160 180-187	NEIS 2 SBM-2 NEIS S2-2, S2-3 NEIS S4-2, S4-4 11 NEIS 2 MDR-A
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	180-187	GRI 2-29 Enfoque de la participación de las partes interesada GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (2016)
	Las acciones de asociación y patrocinio	26-32 180-187	NEIS 2 SBM-2 11 NEIS 2 MDR-A GRI 2-28 Asociaciones a las que pertenece.
Subcontrataciones y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	124-126 129-136	NEIS S2-1 NEIS S2-4
Subcontrataciones y proveedores (cont.)	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	129-136	NEIS S2-4
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	129-136	NEIS S2-4
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	77-84 97-107 138-140 151-160	NEIS S1 SBM-3 NEIS S1-4 NEIS S4 SBM-3 NEIS S4-4
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	97-107	NEIS S1-4
Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	206	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Los impuestos sobre beneficios pagados	206	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Las subvenciones públicas recibidas	206	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2016)
Alineación de actividades con la taxonomía Europea	Indicador clave de resultado de inversiones y suscripción	53; 230-263	Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía

*El criterio de *reporting* "11" no se corresponde con las NEIS temáticas, sino con información específica de la entidad que se incorpora al presente estado de sostenibilidad en respuesta a los requerimientos de divulgación establecidos en la NEIS 2 "Disposición transitoria relacionada con la información específica de la entidad" del Reglamento 2023/2772.

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

DECLARACIÓN SOBRE LA DILIGENCIA DEBIDA

ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DILIGENCIA DEBIDA	APARTADOS DEL ESTADO DE SOSTENIBILIDAD
a) Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos
	GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos
	SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio
	GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos
b) Colaboración con las partes interesadas afectadas en todas las etapas clave de la diligencia debida	SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas
	IRO-1: Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa
	S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio
	S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias
	S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes
	S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor
	S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de incidencias
	S2-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes
	S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales
	S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias
	S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes
	G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial
	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores
	G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión
	G1-6: Prácticas de pago

0,03
EURO
TRESCIENTOS
EURO
0P4549030

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

c) Identificación y evaluación de las incidencias adversas	G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
	I1 - Políticas MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
	I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
	SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	
	IRO-1: Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa	0,03
	E1 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima	
	E2 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación	
	E3 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos	
	E5 relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	
	SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	
d) Adopción de medidas para hacer frente a esas incidencias adversas	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	
	S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones	0,05
	S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones	0,05
	S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	0,03
	G1-1: Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa	0,03
	G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	0,03
	G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	0,03

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

e) Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación	G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	
	G1-6: Prácticas de pago	
	G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
	I1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
	Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)	
	E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	
	E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	
	E1-5: Consumo y combinación energéticos	
	E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	
	S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	
	S1-6: Características de los asalariados de la empresa	
	S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	
	S1-9: Parámetros de diversidad	
	S1-10: Salarios adecuados	
	S1-11: Protección social	
	S1-12: Personas con discapacidad	
	S1-14: Parámetros de salud y seguridad	
	S1-15: Parámetros de conciliación laboral	
	S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	
	S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	
	S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones	



0P4549082

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	
S4 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
S4-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	
G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	
G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión	
G1-4: Casos confirmados de corrupción o soborno	
G1-6: Prácticas de pago	
G1 - Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
G1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
G1 - Parámetros MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	
I1 - Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	
I1 - Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	

OP4549033



CLASE 8.ª



OP4549034

Anexo I

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INDICADORES DE TAXONOMÍA

Para dar cumplimiento al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, en adelante (Reglamento de Taxonomía), se reportan el Anexo X, XI y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y sus modificaciones correspondientes.

La información empleada para elaborar los requerimientos establecidos del indicador clave de resultados (en adelante ICR) de inversiones se ha obtenido del proveedor de información ESG Clarity AI. Este proveedor cubre inversiones en acciones cotizadas, bonos corporativos, emisores soberanos y supranacionales e instituciones de inversión colectiva. Sin embargo, existen otras inversiones presentes en las aseguradoras que no están cubiertas por Clarity AI, por ejemplo: acciones no cotizadas, inmuebles o fondos de capital riesgo.

El Anexo X recoge el indicador clave de resultados relativo a inversiones de las empresas de seguros y reaseguros. Este indicador recoge la media ponderada de aquellas inversiones que están dirigidas a financiar, o están asociadas a, actividades económicas que se ajustan a la taxonomía. El indicador clave de resultados se muestra tanto en términos de porcentaje con respecto a las "inversiones totales" como en unidades monetarias absolutas.

El "denominador" empleado en el ICR de las inversiones se obtiene como la valoración contable de las inversiones mantenidas por el Grupo. Esto engloba inmuebles, bonos corporativos, acciones, instituciones de inversión colectiva, liquidez, depósitos y préstamos. Las emisiones de entidades soberanas y supranacionales son excluidas del denominador de los indicadores.

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales (información a 31.12.2024)	
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
	2.111.016 € 2.809.125 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas
Ratio de cobertura:	Cobertura:
40,55%	630.262.154 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados (información a 31.12.2024)	
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	El valor en términos monetarios de los derivados:
0,00%	0 €



OP4549035

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras <u>no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</u> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras <u>no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</u> :
Empresas no financieras	0,13%	Empresas no financieras
Empresas financieras	20,84%	Empresas financieras
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras	0,00%	Empresas no financieras
Empresas financieras	20,64%	Empresas financieras
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras	0,00%	Empresas no financieras
Empresas financieras	21,87%	Empresas financieras
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos:
	57,16%	



OP4549036

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
0,45%	2.809.125 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
96,53%	608.363.099 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
96,61%	608.867.205 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
3,14%	19.788.038 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
2,95%	18.585.824 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados (información a 31.12.2024)	



OP4549037

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:
<u>Empresas no financieras</u>	<u>Empresas no financieras</u>
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
<u>Empresas financieras</u>	<u>Empresas financieras</u>
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (información a 31.12.2024)	



OP4549038

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:		
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios:	Actividades de transición: 0,00%
	CapEx :	Actividades facilitadoras: 0,15%
		Actividades de transición: 0,02%
		Actividades facilitadoras: 0,20%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios:	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	Actividades de transición: 0,00%
		Actividades facilitadoras: 0,00%
		Actividades de transición: 0,00%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios:	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	Actividades de transición: 0,00%
		Actividades facilitadoras: 0,00%
		Actividades de transición: 0,00%
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios:	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	Actividades de transición: 0,00%
		Actividades facilitadoras: 0,00%
		Actividades de transición: 0,00%
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios:	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	Actividades de transición: 0,00%
		Actividades facilitadoras: 0,00%
		Actividades de transición: 0,00%
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios:	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	Actividades de transición: 0,00%
		Actividades facilitadoras: 0,00%
		Actividades de transición: 0,00%



SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales (información a 31.12.2023)	
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados , con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
0,01%	67.130 €
0,02%	134.329 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas
Ratio de cobertura:	Cobertura:
47,26%	589.542.059 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados (información a 31.12.2023)	
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	El valor en términos monetarios de los derivados:
0,00%	0 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	
Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE :	



OP4549040

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Empresas no financieras	0,02%	Empresas no financieras	90.152 €
Empresas financieras	13,58%	Empresas financieras	80.067.851 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras	0,00%	Empresas no financieras	0 €
Empresas financieras	13,58%	Empresas financieras	80.067.851 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras	0,00%	Empresas no financieras	0 €
Empresas financieras	31,01%	Empresas financieras	182.806.277 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos:	
	55,40%		326.577.780 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	



OP4549041

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

0,02%	136.455 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados (información a 31.12.2023)	
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:
Empresas no financieras	Empresas no financieras
Sobre la base del volumen de negocios:	Sobre la base del volumen de negocios:
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:



OP4549042

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Empresas financieras		Empresas financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	0,01%	Sobre la base del volumen de negocios:	67.130 €
	0,02%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	134.329 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: 0,01%		Sobre la base del volumen de negocios: 67.130 €	
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,02%		Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 134.329 €	
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otros contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otros contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	
Sobre la base del volumen de negocios:		Sobre la base del volumen de negocios:	
Sobre la base de las inversiones en activos fijos:		Sobre la base de las inversiones en activos fijos:	
		0 €	
		0 €	



OP4549043

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (información a 31.12.2023)			
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:			
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios:	0,01%	Actividades de transición: 0,00%
	CapEx :	0,02%	Actividades facilitadoras: 0,01%
2) Adaptación al cambio climático			Actividades de transición: 0,00%
	Volumen de negocios:	0,00%	Actividades facilitadoras: 0,01%
	CapEx :	0,00%	Actividades de transición: 0,00%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos			Actividades facilitadoras: 0,00%
	Volumen de negocios:	0,00%	Actividades de transición: 0,00%
	CapEx :	0,00%	Actividades facilitadoras: 0,00%
4) Transición hacia una economía circular			Actividades de transición: 0,00%
	Volumen de negocios:	0,00%	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	0,00%	Actividades de transición: 0,00%
5) Prevención y control de la contaminación			Actividades facilitadoras: 0,00%
	Volumen de negocios:	0,00%	Actividades de transición: 0,00%
	CapEx :	0,00%	Actividades facilitadoras: 0,00%
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas			Actividades de transición: 0,00%
	Volumen de negocios:	0,00%	Actividades facilitadoras: 0,00%
	CapEx :	0,00%	Actividades de transición: 0,00%



OP4549044

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ratio de cobertura

Este ratio representa el porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con los activos totales de la aseguradora (activos gestionados totales).

Las inversiones cubiertas son todas las inversiones directas e indirectas, incluidas las inversiones en participaciones y organismos de inversión colectiva, préstamos e hipotecas e inmovilizado material (únicamente considerando los inmuebles).

Los activos gestionados totales son la suma del total de balance consolidado y las exposiciones fuera de balance, excluyendo la exposición a bancos centrales, administraciones centrales y organismos supranacionales.

Inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía

Clarity AI analiza las actividades de las compañías para determinar si son elegibles según la taxonomía. En el caso de las IIC, aplica un enfoque de transparencia para analizar los subyacentes del producto y así determinar en cada caso si son elegibles. Debido al volumen de información que esto genera, Sanitas Holding emplea para sus cálculos el dato agregado que Clarity AI proporciona para cada una de las IIC en las que invierte, no las posiciones subyacentes de las IIC.

La Compañía ha decidido no analizar la elegibilidad de los siguientes tipos de activos: liquidez, depósitos e inmuebles. En el caso de la liquidez y los depósitos, esta decisión se debe a que en el mercado se ha observado que en la mayoría de los análisis relacionados con la sostenibilidad se excluyen estos activos al no considerarse que redirijan flujos de efectivo hacia actividades sostenibles. Por otro lado, los inmuebles de uso propio han sido excluidos del cálculo de alineamiento debido a su naturaleza, ya que forman parte de la actividad propia de la Entidad y, por tanto, no se considera que deban ser analizados.

Por último, como se indica al inicio, existen algunas inversiones para las que no ha sido posible realizar la evaluación de su elegibilidad puesto que Clarity AI no dispone de información suficiente para dar cobertura de ellos. Este es el caso de las acciones no cotizadas en las que invierte la aseguradora, por lo que se ha considerado que las mismas no están alineadas.

Inversiones que financian actividades económicas ajustadas a la taxonomía o vinculadas a ellas

Para identificar aquellas actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, al igual que en el caso de la elegibilidad, se utilizó también la herramienta Clarity AI. Tras analizar las inversiones, Sanitas Holding ha concluido que las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades actualmente son residuales. Sanitas Holding repetirá de forma anual este ejercicio para monitorizar la evolución de estos indicadores y evaluar la calidad del dato disponible.





CLASE 8.ª

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Contenido anexo XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178

El Anexo XII de este Reglamento tiene como finalidad la divulgación de las inversiones que la Entidad mantiene en actividades económicas relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil.

Para realizar la identificación de estas inversiones se ha empleado la información que proporciona Clarity AI.

A continuación, se presentan los indicadores calculados sobre la base de volumen de negocios y de inversiones en activos fijos:

A. Indicador sobre la base de volumen de negocios

Plantilla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear (información a 31.12.2024)		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
Actividades relacionadas con el gas fósil (información a 31.12.2024)		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calorífico y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calorífico a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí



OP4549046

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 2 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	153 €	0,00%	153 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	12 €	0,00%	12 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	7 €	0,00%	7 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	2.110.844 €	0,33%	2.110.844 €	0,33%	0 €	0,00%
8.	Total ICR aplicable	2.111.016 €	0,33%	2.111.016 €	0,33%	0 €	0,00%



OP4549047

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	153 €	0,01%	153 €	0,01%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	12 €	0,00%	12 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	7 €	0,00%	7 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	2.110.844 €	99,99%	2.110.844 €	99,99%	0 €	0,00%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	2.111.016 €	100,00%	2.111.016 €	100,00%	0 €	0,00%

0P4549048

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	6.619 €	0,00%	6.619 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	345 €	0,00%	345 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	35 €	0,00%	35 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	19.781.039 €	3,14%	19.781.039 €	3,14%	0 €	0,00%
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	19.788.038 €	3,14%	19.788.038 €	3,14%	0 €	0,00%

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe	
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,03%
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	608.363.099 €	96,53%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	608.363.099 €	96,53%

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear (información a 31.12.2023)	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.
Actividades relacionadas con el gas fósil (información a 31.12.2023)	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.



OP4549051

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 2 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	903 €	0,00%	903 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	66.226 €	0,01%	66.182 €	0,01%	44 €	0,00%
8.	Total ICR aplicable	589.542.059 €	100,00%				

OP4549052

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	903 €	1,35%	903 €	1,35%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	66.226 €	98,65%	66.182 €	98,59%	44 €	0,07%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	67.130 €	100,00%	67.085 €	99,93%	44 €	0,07%



OP4549053

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)						Adaptación al cambio climático (CCA)	
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	7.749 €	0,00%	7.749 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	664 €	0,00%	664 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	54 €	0,00%	54 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	40.564.976 €	6,88%	34.238.229 €	5,81%	6.326.747 €	1,07%	6.326.747 €	1,07%
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	40.573.443 €	6,88%	34.246.696 €	5,81%	6.326.747 €	1,07%	6.326.747 €	1,07%

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fla	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe	
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,03%
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	548.885.147 €	93,10%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	548.885.147 €	93,10%

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

B. Indicador sobre la base de las inversiones en activos fijos

Plantilla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear (Información a 31.12.2024)		
Fila		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Si
Actividades relacionadas con el gas fósil (Información a 31.12.2024)		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Si
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calorífico y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Si
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calorífico a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Si



SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 2 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador).

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	94 €	0,00%	94 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	194 €	0,00%	194 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	71 €	0,00%	71 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	3 €	0,00%	3 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	2.808.763 €	0,45%	2.808.763 €	0,45%	0 €	0,00%
8.	Total ICR aplicable	2.809.125 €	0,45%	2.809.125 €	0,45%	0 €	0,00%

OP4549057

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador).

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	94 €	0,00%	94 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	194 €	0,01%	194 €	0,01%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	71 €	0,00%	71 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	3 €	0,00%	3 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	2.808.763 €	99,99%	2.808.763 €	99,99%	0 €	0,00%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	2.809.125 €	100,00%	2.809.125 €	100,00%	0 €	0,00%

SANTAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía.

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.172 €	0,00%	2.172 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	142 €	0,00%	142 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	43 €	0,00%	43 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	18.583.467 €	2,95%	18.583.467 €	2,95%	0 €	0,00%
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	18.585.824 €	2,95%	18.585.824 €	2,95%	0 €	0,00%

0P4549059

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Importe	
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,03
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	608.867.205 €	96,61%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	608.867.205 €	96,61%

SANTITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear (información a 31.12.2023)		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Si
Actividades relacionadas con el gas fósil (información a 31.12.2023)		
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Si
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Si
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Si



OP4549061

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 2 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador).

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	462 €	0,00%	462 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1 €	0,00%	1 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	133.866 €	0,01%	133.861 €	0,02%	5 €	0,00%
8.	Total ICR aplicable	589.542.059 €	100,00%				

OP4549062

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador).

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	462 €	0,34%	462 €	0,34%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	1 €	0,00%	1 €	0,00%	0	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	133.866 €	99,65%	133.861 €	99,65%	5 €	0,00%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	134.329 €	100,00%	134.324 €	100,00%	5 €	0,00%

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía.

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.822 €	0,00%	1.822 €	0,00%	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	138 €	0,00%	138 €	0,00%	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%	0 €	0,00%	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	35.400.298 €	6,00%	35.400.298 €	6,00%	113 €	0,00%
8.	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	35.402.367 €	6,01%	35.402.253 €	6,01%	113 €	0,00%

0P4549064

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas (información a 31.12.2023)	Importe	
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,03
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0,00%
7.	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	554.005.477 €	93,97%
8.	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	554.005.477 €	93,97%

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida

Actividades económicas (información a 31.12.2024)	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					
	Primas absolutas, año 2024 (miles de euros)	Proporción de primas, año 2024	Proporción de primas, año 2023	Mitigación del cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	Garantías sociales mínimas (4)
A.1. Actividades de suscripción de seguro y reaseguro no de vida que se ajustan a la taxonomía medioambientalmente sostenibles) (1)	0	0,00%	0,00%	S	S	S	S		
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0	0,00%	0,00%	S	S	S	S		
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0	0,00%	0,00%	S	S	S	S		
A.1.2.1 De las cuales, reasegurada (retrocesión)	0	0,00%	0,00%	S	S	S	S		
A.2. Actividades de suscripción de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (2)	0	0,00%	0,00%						
B. Actividades de seguro y reaseguro no de vida no elegibles según la taxonomía	2.070.829	100,00%	100,00%						
Total (A.1 + A.2 + B)	2.070.829	100,00%	100,00%						

OP4549066



CLASE 8.ª



OP4549067

Anexo I

SANITAS HOLDING, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Para dar cumplimiento al Reglamento (UE) 2020/852, las entidades aseguradoras deben informar sobre la proporción de primas brutas emitidas de no vida elegibles (2) y alineadas (1).

El objetivo de los dos indicadores es proporcionar el alcance de la contribución de la actividad de suscripción de la Entidad al objetivo de **adaptación al cambio climático**.

En cuanto a la proporción de primas elegibles según Taxonomía (2), los requisitos indicados en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, apartado 10.1, para poder contabilizar las primas son:

- Pertenecer a las siguientes líneas de negocio:
 - Seguro de gastos médicos;
 - Seguro de protección de ingresos;
 - Seguro de accidentes laborales;
 - Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - Otro seguro de vehículos automóviles;
 - Seguro marítimo, de aviación y transporte;
 - Seguro de incendio y otros daños a los bienes;
 - Seguro de asistencia.
- Estar relacionadas con el aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima indicados en el Apéndice A del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

La actividad de suscripción potencialmente elegible de Sanitas Seguros pertenece a la línea de negocio "Seguro de gastos médicos". No obstante, la Entidad ha considerado las correspondientes primas brutas emitidas como no elegibles.

Pese a que los productos de seguro que pertenecen a dicha línea de negocio ofrecen coberturas integrales y, por tanto, incluyen los efectos de los riesgos relacionados con el clima, la Entidad no puede determinar la proporción de primas que cubre exclusivamente los peligros relacionados con el clima. Por consiguiente, no es posible determinar la proporción de primas alineadas.

En cuanto a las garantías sociales mínimas, la Entidad lleva a cabo procedimientos de diligencia debida y de reparación, según lo indicado en el art.18 punto 1 del Reglamento 2020/852, con el fin de garantizar su conformidad con:

- Las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de la ONU;
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a principios y derechos fundamentales en el trabajo;
- La Carta Internacional de Derechos Humanos.



CLASE 8.^a
CONSEJERÍA



OP4549068

Los administradores del Grupo, con fecha de 31 de marzo de 2025 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 consolidadas del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024. 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 OP4548343 y OP4548450 ambos inclusive, así como el Informe de Gestión correspondiente al mismo ejercicio que figura en las páginas del Papel Oficial del Estado números OP4548794 y OP4549067 ambos inclusive. Los miembros del Consejo de Administración firman en hoja separada cuyo número de Papel Oficial del Estado es OP4549068.

Firmantes:



D. Ignacio Peralta Gracia
Presidente



Dña. Pilar Villaescusa González
Consejera



D. Javier Ibañez Matía
Consejero



Dña. Ine Snater
Consejera