



ESTADO DE  
INFORMACIÓN  
**NO FINANCIERA**  
INFORME DE  
**SOSTENIBILIDAD**

2020  

 **solunion**  
SOMOS IMPULSO



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD



---

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Solunion, y no podrá ser utilizada ni revelada sin autorización expresa y por escrito de la misma.

Todos los derechos son reservados, incluyendo los de duplicación, reproducción, uso o acceso al contenido de esta documentación, o cualquier parte de la misma.

Ninguna parte de este documento puede ser transferida a terceros, ser procesada, reproducida, distribuida o utilizada para su publicación sin el permiso escrito de Solunion.

# ÍNDICE



06 INTRODUCCIÓN



08 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

## MENÚ NAVEGACIÓN INTERACTIVA



INICIO



PÁGINA ANTERIOR



PÁGINA SIGIENTE



IMPRIMIR DOCUMENTO



BUSCAR



PULSA PARA IR A DESTINO

# 3



## 10 CONOCE SOLUNION

3.1 Presencia y áreas de actividad	11
3.2 Principales cifras	16
3.3 Entorno económico	25
3.4 Solunion y el COVID-19	29
3.5 Información general sobre el sistema de gobernanza	32
3.6 Modelo de negocio	45
3.7 Nuestro Plan Estratégico	60
3.8 Contribución de Solunion a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	62

# 4



## 72 COMPROMISOS DE SOLUNION

4.1 Compromiso con la gobernanza responsable y sostenible	74
4.2 Compromiso ambiental	95
4.3 Compromiso social	101
4.4 Compromiso con las personas que integran la organización	113

# 5



## 140 ACERCA DE ESTE INFORME

5.1 Alcance de la información	141
5.2 Perímetros de información del presente informe	141
5.3 Alcance organizativo	141
5.4 Definición del contenido del informe	141
5.5 Índice de contenidos en relación con los requisitos de la Ley 11/2018 (Estado de Información No Financiera)	146
5.6 Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial	150
5.7 Verificación externa independiente	152
5.8 Contacto	152



# 1

## INTRODUCCIÓN

GRI 102-21, 102-50, 102-54

**D**esde su creación, Solunion ha ido consolidando de forma continuada su compromiso con la transparencia y su defensa de un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Dando continuidad a este compromiso, Solunion presenta su Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020, aprobado por su Consejo de Administración el 17 de marzo de 2021.

Solunion publica este Informe con la finalidad de que sus Grupos de Interés puedan consultar el desempeño de la Compañía en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2020 y obtener información detallada de su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, de acuerdo con los compromisos asumidos.

De este modo, Solunion responde a la creciente demanda de la sociedad en general, así como de sus dos accionistas, de que las empresas reporten con detalle su evolución en aspectos no financieros, en los ámbitos medioambientales, sociales y de gobierno

corporativo (ESG/ASG: *Environmental, Social, Governance*/Ambientales, Sociales y de Gobernanza), entendiendo que un buen desempeño en estos ámbitos es un factor esencial para el éxito a largo plazo de las compañías.

El presente documento forma parte del Informe de gestión consolidado de Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, «la Sociedad» o «Solunion») correspondientes al ejercicio 2020 y está sometido a los criterios legales de aprobación, depósito y publicación. Con la emisión de este Informe, Solunion cumple con lo establecido por el artículo 49 del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE, reportando, con el detalle requerido por dicha legislación, los aspectos medioambientales y sociales, relativos a la gestión de personas, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, describiendo, en particular, los riesgos, políticas y resultados vinculados a todas estas cuestiones.

El Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020 se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones del Conjunto consolidado de Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) para la elaboración de informes de sostenibilidad (opción Exhaustiva).

Para facilitar su lectura, el Informe se ha estructurado por temas en lugar de seguir el orden de los indicadores GRI. En los textos se han añadido referencias a los indicadores de GRI cubiertos en cada apartado (como, por ejemplo: 102-7).

También se ha elaborado de acuerdo a los criterios del *SDG Compass* de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Finalmente, con el ánimo de facilitar el acceso a toda la información disponible, a lo largo del Informe hemos incluido enlaces directos tanto a la página web corporativa ([www.solunion.com](http://www.solunion.com)) como a otras páginas del grupo y a los documentos oficiales publicados en las mismas. 

---

Solunion ha ido consolidando de forma continuada su compromiso con la transparencia.

---



# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

GRI 102-14

**S**iempre es un placer para mí dirigirme a vosotros desde estas líneas, que dan inicio a un documento que recoge toda la actividad desarrollada por los Solunioners durante el último año. Y más aún cuando nos referimos a 2020, un año incomparable en el que la pandemia de COVID-19 nos lo ha puesto todo tan difícil y durante el que, a pesar de la adversidad, de la incertidumbre y la volatilidad que aún continúan, hemos conseguido dar pasos muy significativos en nuestra senda de crecimiento rentable y de creación de valor para la sociedad.

La pandemia de COVID-19 ha trastocado nuestras vidas en todos los sentidos. Nos ha hecho ver cuán vulnerables podemos llegar a ser y cómo cualquier previsión puede cambiar, de la

noche a la mañana, sin que dependa de nosotros. Pero, sobre todo, hemos entendido que la protección de la salud y del bienestar de todos los que nos rodean, dentro y fuera de las compañías, es la máxima prioridad. Y a partir de esta premisa, desde el inicio del confinamiento en el mes de marzo, adaptamos nuestro modo de actuar y de trabajar en Solunion.

En este contexto, los Solunioners hemos demostrado nuestra responsabilidad con nuestro entorno. Hemos afrontado con decisión todos los desafíos que se han presentado siendo plenamente fieles a nuestro modelo de empresa responsable y a nuestro compromiso con la creación de valor, con el progreso y con el bienestar de las personas, tanto de los Solunioners como de nuestros accionistas, mediadores, clientes, proveedores y demás actores sociales.

Como no podía ser de otro modo, nuestro equipo humano, en todos los países, ha dado y sigue dando lo mejor de sí mismo en condiciones realmente complejas, con el fin de minimizar cualquier impacto en el servicio prestado durante el desarrollo de nuestra actividad.

Me alegra decir que nuestros resultados en 2020 han sido buenos. Solunion ha cerrado el año con unas cifras positivas que nos permiten afrontar el futuro de un modo optimista, siempre prudente, para seguir avanzando en nuestro crecimiento rentable y sostenible, uno de los pilares fundamentales de nuestro plan estratégico Atenea.

Y hablando de estrategia, no podemos olvidar que nuestros clientes son lo más importante y la orientación hacia su satisfacción es el corazón de nuestra actividad. Por eso, trabajamos para responder de forma proactiva a sus demandas, adelantándonos a sus necesidades y ofreciéndoles una oferta cada vez más diversa y competitiva de productos y servicios.

### Nuestro compromiso con la sostenibilidad

En 2020, avanzamos con decisión en términos de compromiso con la sostenibilidad. Muestra de ello son las siguientes acciones, que encontraréis detalladas más adelante en este informe y que reflejan nuestra preocupación por ser parte integrante y activa en las grandes iniciativas mundiales:

- **Firmamos los Principios Sostenibilidad en Seguros**, y divulgamos también nuestros avances en su implementación.

### ■ Renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- En el quinto aniversario de la aprobación de la «**Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**» de Naciones Unidas, quisimos renovar nuestro **compromiso integral** con su vocación transformadora que se sustancia en 17 objetivos, los ODS, que integramos en nuestra estrategia y en nuestro sistema de gobierno corporativo.

Como aseguradora de Crédito y de Caución, Solunion desarrolla un papel muy relevante como motor de apoyo al crecimiento económico, dando soporte al tejido empresarial en los países en los que está presente, y fomentando la creación de empleo y la innovación. Porque nuestro crecimiento como compañía nos permite crear puestos de trabajo estables y de calidad, con medidas que facilitan la conciliación, la igualdad de género y la diversidad.

En este sentido, recibimos por primera vez en 2020 el reconocimiento como compañía *Top Employer* en España y también, a final de año, todas nuestras entidades fueron certificadas efr (Empresa Familiarmente Responsable) como muestra de nuestros compromisos con nuestras personas para hacer de Solunion el mejor lugar para trabajar.

### #SolunionersSolidarios

Si hay algo que realmente refleja la generosidad de los Solunioners, es el movimiento que llamamos «Solunioners Solidarios». Un

nutrido número de Solunioners que dejan de lado sus actividades personales y profesionales para ayudar a los demás en distintas iniciativas de cooperación y ayuda a los colectivos más desfavorecidos, de educación, de conservación de la biodiversidad y de promoción del patrimonio cultural. Su impulso, su disposición y sus ganas de ayudar son admirables.

Los Solunioners tenemos un compromiso claro: el de contribuir con nuestro trabajo al desarrollo económico y social de los países donde operamos. En nombre del Consejo de Administración de Solunion y del Comité de Dirección de la compañía, nos reafirmamos en esta misión y agradecemos profundamente la confianza demostrada por todos nuestros Grupos de Interés.

El Informe de Sostenibilidad 2020 que presentamos a continuación, refleja estas y muchas otras actuaciones relevantes en materia medioambiental, económica y social, siguiendo los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI). Con él reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, eje esencial de nuestra gestión y de nuestro sistema de gobierno corporativo, un sistema en constante proceso de actualización para incorporar las prácticas más exigentes en esta materia. Porque en Solunion entendemos que solo a través de la ética, el buen gobierno y la defensa del interés social, se puede avanzar hacia una verdadera creación de valor sostenible para la sociedad. 

**Alberto Berges**  
Director General de Solunion

Los Solunioners  
hemos  
demostrado  
nuestra  
**responsabilidad**  
con nuestro  
**entorno**  
afrontando con  
decisión todos los  
desafíos que se  
han presentado.



# 3.1

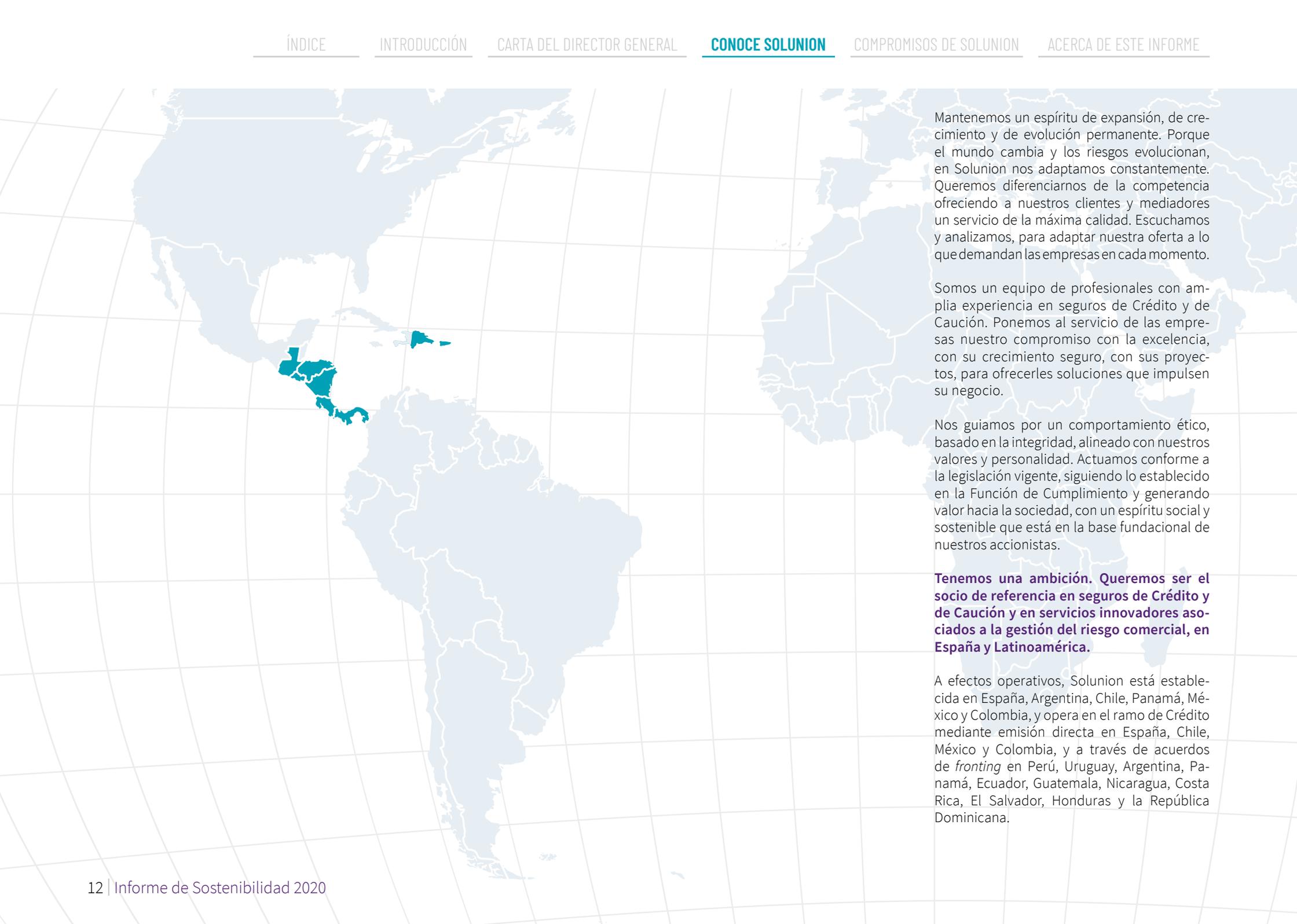
## PRESENCIA Y ÁREAS DE ACTIVIDAD

GRI 102-4

**S**olunion es una compañía que tiene por objeto social exclusivo la práctica de operaciones de seguro y reaseguro en los ramos de Crédito y de Caución, así como otras actividades complementarias, accesorias o relacionadas con estos, en cuanto sean permitidas por la legislación de seguros. Aspiramos al liderazgo en España y Latinoamérica. Con más de 7.400 clientes, tenemos presencia en 16 países, más de 550 empleados, gestionamos riesgos en más de 50 países, disponemos de capacidad de recobro en más de 150 países y de un volumen de primas de más de 195 millones de euros.

Buscamos crecer de forma rentable, con un enfoque absolutamente centrado en el cliente, al que ofrecemos excelencia técnica y operativa, con productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades, tomando lo mejor de nuestros dos accionistas: la gestión de riesgos del líder mundial en seguros de Crédito, Euler Hermes, y la red de distribución de una de las principales aseguradoras de España y Latinoamérica, MAPFRE.





Mantenemos un espíritu de expansión, de crecimiento y de evolución permanente. Porque el mundo cambia y los riesgos evolucionan, en Solunion nos adaptamos constantemente. Queremos diferenciarnos de la competencia ofreciendo a nuestros clientes y mediadores un servicio de la máxima calidad. Escuchamos y analizamos, para adaptar nuestra oferta a lo que demandan las empresas en cada momento.

Somos un equipo de profesionales con amplia experiencia en seguros de Crédito y de Caucción. Ponemos al servicio de las empresas nuestro compromiso con la excelencia, con su crecimiento seguro, con sus proyectos, para ofrecerles soluciones que impulsen su negocio.

Nos guiamos por un comportamiento ético, basado en la integridad, alineado con nuestros valores y personalidad. Actuamos conforme a la legislación vigente, siguiendo lo establecido en la Función de Cumplimiento y generando valor hacia la sociedad, con un espíritu social y sostenible que está en la base fundacional de nuestros accionistas.

**Tenemos una ambición. Queremos ser el socio de referencia en seguros de Crédito y de Caucción y en servicios innovadores asociados a la gestión del riesgo comercial, en España y Latinoamérica.**

A efectos operativos, Solunion está establecida en España, Argentina, Chile, Panamá, México y Colombia, y opera en el ramo de Crédito mediante emisión directa en España, Chile, México y Colombia, y a través de acuerdos de *fronting* en Perú, Uruguay, Argentina, Panamá, Ecuador, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, El Salvador, Honduras y la República Dominicana.

En el ramo de Caución, la Compañía realiza emisión directa en España y actúa como reasegurador en países de Latinoamérica.

La estructura de Solunion en Latinoamérica se divide en tres regiones:

- **REGIÓN LATAM NORTE**, con sede y ámbito de actividad en México.
- **REGIÓN CENTROAMÉRICA**, con sede inaugurada este año en Panamá y ámbito de actividad en Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala y República Dominicana.
- **REGIÓN LATAM SUR**, con sede en Colombia y ámbito de actividad en Colombia, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay y Perú.

Además, formamos parte de la red de Recobro y Análisis de Riesgos de Euler Hermes, que nos permite desarrollar actividades de recobro de facturas impagadas en más de 150 países, y gestionar riesgos en casi cualquier país del mundo

El mapa de la página anterior muestra, en morado, los países donde operamos.

### Nuestro propósito

**Queremos acompañar a nuestros clientes para que alcancen todo lo que se propongan.**

Unimos la experiencia con la ilusión, el riesgo con las oportunidades. Combinamos el conocimiento de nuestro equipo en gestión y análisis, y su capacidad de predicción, con las fortalezas de nuestros clientes y mediadores, para impulsar su desarrollo comercial y ayudarles a crecer seguros.

Somos un aliado que de verdad entiende a dónde quieren llegar nuestros clientes, les acompañamos en el proceso de toma de decisiones, les protegemos y nos comprometemos a impulsarles hasta lograr sus objetivos.

Exploramos lo mejor de cada uno: empleados, mediadores, clientes, con rigurosidad y precisión, para llegar más lejos.

### Nuestro posicionamiento

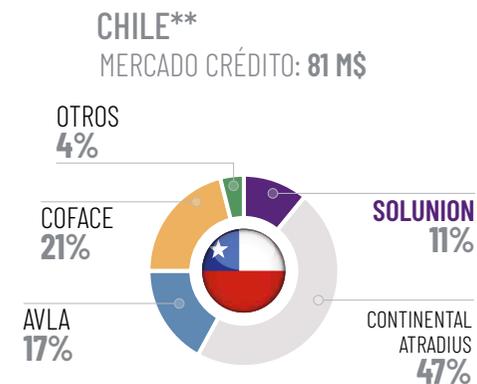
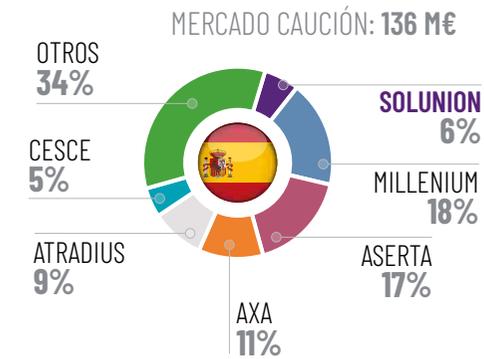
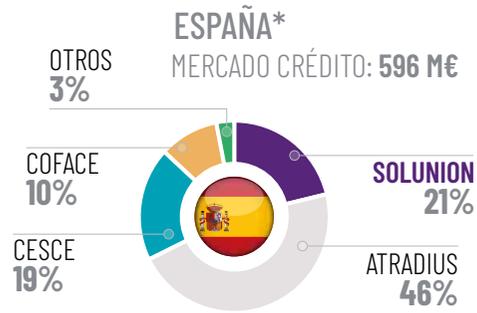
**Para Solunion explorar es entusiasmarse por innovar, mejorar lo que ya existe y buscar nuevas oportunidades para crecer.**

Queremos ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas al negocio, para que nuestros clientes encuentren un camino sólido, seguro y convincente que les permita alcanzar todos los objetivos que se propongan.

Abanderados por nuestra trayectoria y fortalecidos por nuestro carácter, miramos siempre hacia delante, abriendo nuevas oportunidades y caminando hacia ellas junto a nuestros clientes y mediadores, y junto al mercado.

Porque eso buscamos en Solunion: marcar un antes y un después como tu compañero de viaje.

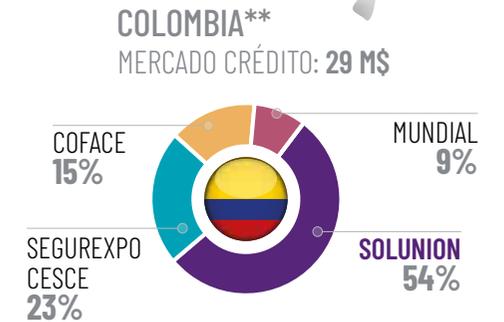
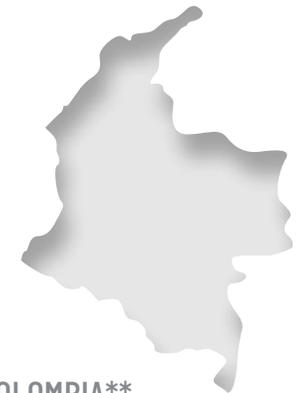
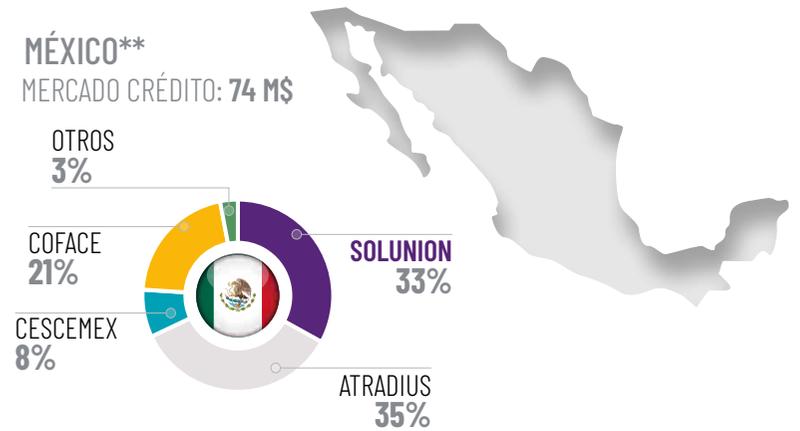
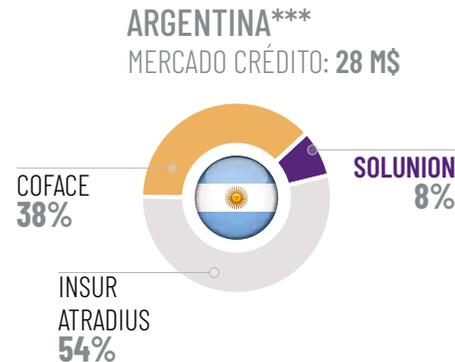




**Nuestra posición en el mercado**

Contamos con presencia directa en España, Chile, Colombia, México, Panamá y Argentina, y ofrecemos nuestros productos y servicios de la mano de MAPFRE en Ecuador, Perú, Costa Rica, Uruguay, República Dominicana, Nicaragua, Honduras y El Salvador.

Las cuotas y posicionamiento en los mercados clave son los siguientes:



\*Datos ICEA a diciembre 2020.  
\*\*Datos ALASECE. Cifras a septiembre 2020, 12 ms.  
\*\*\*La emisión en Argentina es en *fronting* a través de Allianz.

**PANAMÁ\*\***

CIFRA DE MERCADO: **3,7 M\$**



**ECUADOR\***

CIFRA DE MERCADO: **10,9 M\$**



**COSTA RICA\***

CIFRA DE MERCADO: **0,3 M\$**

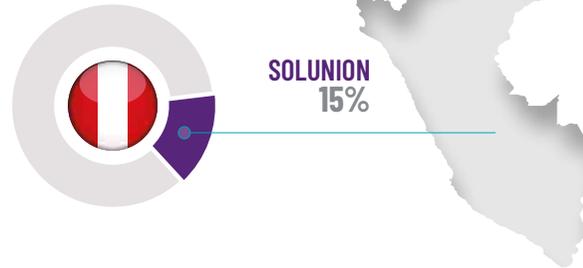


Además de las cinco unidades de negocio citadas, estamos **presentes en otros países de Latinoamérica** y pre vemos ampliar nuestras actividades a todos los mercados de la región en los que está presente nuestro accionista MAPFRE.

Las cifras y posicionamiento de mercado en estos países son los siguientes:

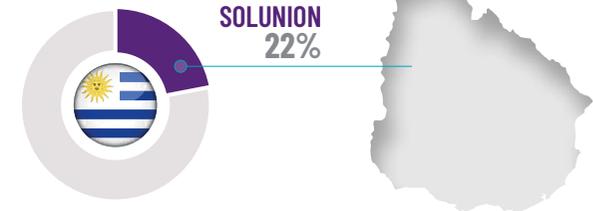
**PERÚ\***

CIFRA DE MERCADO: **11,7 M\$**



**URUGUAY\***

CIFRA DE MERCADO: **3,4 M\$**



**REP. DOMINICANA, EL SALVADOR, NICARAGUA, HONDURAS\*\*\***

CIFRA DE MERCADO: **0,5 M\$**



**GUATEMALA\*\***

CIFRA DE MERCADO: **1,6 M\$**



PRESENCIA DE SOLUNION

\* ALASECE. Cifras a septiembre 2020 12 ms.  
 \*\*Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá datos diciembre 2020.  
 \*\*\*ALASECE, cifras a diciembre 2019 12 ms

# 3.2

## PRINCIPALES CIFRAS



**RATING A**  
(EXCELENTE)  
DE A.M. BEST.



**+72** ES EL VALOR TOTAL  
DE LAS VENTAS  
QUE ASEGURAMOS.  
**MIL MILLONES DE EUROS**



**+1.500** DECISIONES DE  
RIESGO AL DÍA.



**+40** DE EMPRESAS ANALIZADAS,  
EN UNA BASE DE DATOS CON  
INFORMACIÓN ACTUALIZADA  
DE FORMA PERMANENTE.  
**MILLONES**



**236,9** DE EUROS  
DE FACTURACIÓN  
EN 2020.  
**MILLONES**



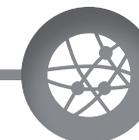
**GRUPO SÓLIDO**  
QUE CRECE DE FORMA SOSTENIDA  
EN TODOS LOS MERCADOS.



**+7.400** TRABAJAN JUNTO A NOSOTROS  
EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS  
QUE OPERAMOS.  
**CLIENTES**



**+50** PRESENCIA INTERNACIONAL  
DE LA MANO DE NUESTROS  
ACCIONISTAS.  
**PAÍSES**



REDES INTERNACIONALES  
DE RECOBRO EN MÁS DE **150 PAÍSES** Y  
**1.500 ANALISTAS**  
DE RIESGOS EN TODO EL MUNDO.

### EXPERIENCIA Y PRESENCIA INTERNACIONAL

Nuestra red de analistas trabaja sobre el terreno, con presencia local en los países en los que se encuentran los deudores de nuestros asegurados.

Conocemos y vigilamos permanentemente la evolución de mercados, empresas y sectores de actividad.

Proporcionamos información experta y actualizada permanentemente y compartimos una única y avanzada tecnología de gestión de riesgos, para responder con rapidez y adaptarnos a las necesidades de nuestros asegurados.

## Nuestros puntos diferenciales



### CAPACIDAD DE RECOBRO INTERNACIONAL

Gestionamos todos los pasos necesarios para la recuperación de los créditos impagados, con servicio local en todo el mundo.

### ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN MULTICANAL

Distribuimos desde diferentes canales. Nuestro objetivo es ser el socio preferente de los corredores, intensificar nuestra distribución a través del canal agencial (agentes MAPFRE, agentes Allianz, agentes exclusivos en España) y seguir desarrollando el canal bancaseguros con nuevos acuerdos de distribución.

### CALIDAD DE SERVICIO

El cliente lo es todo y cubrir sus necesidades es la razón de ser de nuestras soluciones y servicios. Ofrecemos atención personalizada y proactiva, y acceso permanente a la información sobre la póliza a nuestros asegurados.

Creemos que la tecnología es nuestro mejor aliado para impulsar tu negocio.

Nuestras herramientas tecnológicas aportan tranquilidad. Nos apoyamos en la tecnología para adelantarnos a posibles situaciones indeseadas. Además, permiten gestionar nuestros productos donde y cuando se requiera.

### HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN



Gestión integral online de la póliza.



Seguimiento online de las gestiones de recobro y siniestros.



Descarga de recibos y facturas online.



Análisis gráfico de la cartera de clientes, curva de grade.



Información en tiempo real sobre la evolución de sus riesgos y posibles mejoras en la calidad crediticia.

### PRODUCTOS FLEXIBLES E INNOVADORES

De gestión sencilla, adaptados a cada tipo de compañía y a las circunstancias de un mercado cambiante.

## Expansión y crecimiento

Enfocamos nuestra estrategia de expansión y crecimiento en cuatro vertientes:



### EXPANSIÓN EN SISTEMAS

En sistemas de información y en estrategia de aplicación de nuevas tecnologías al servicio de la gestión del riesgo.



### EXPANSIÓN EN PRODUCTOS Y SOLUCIONES

Flexibles e innovadoras, para todo tipo de empresas. Productos sectoriales, por tamaño de empresa, por volumen de riesgo. Implantación inicial en España y posterior en Latinoamérica, con el objetivo de ser la compañía con la cartera de productos más versátil, completa y adaptable a cada necesidad.



### EXPANSIÓN EN CANALES

Con una estrategia de distribución multicanal que pasa por impulsar la actividad con cada uno de los mediadores (brókeres, bancos, agentes) y el incremento de los acuerdos con cada canal en Latinoamérica.



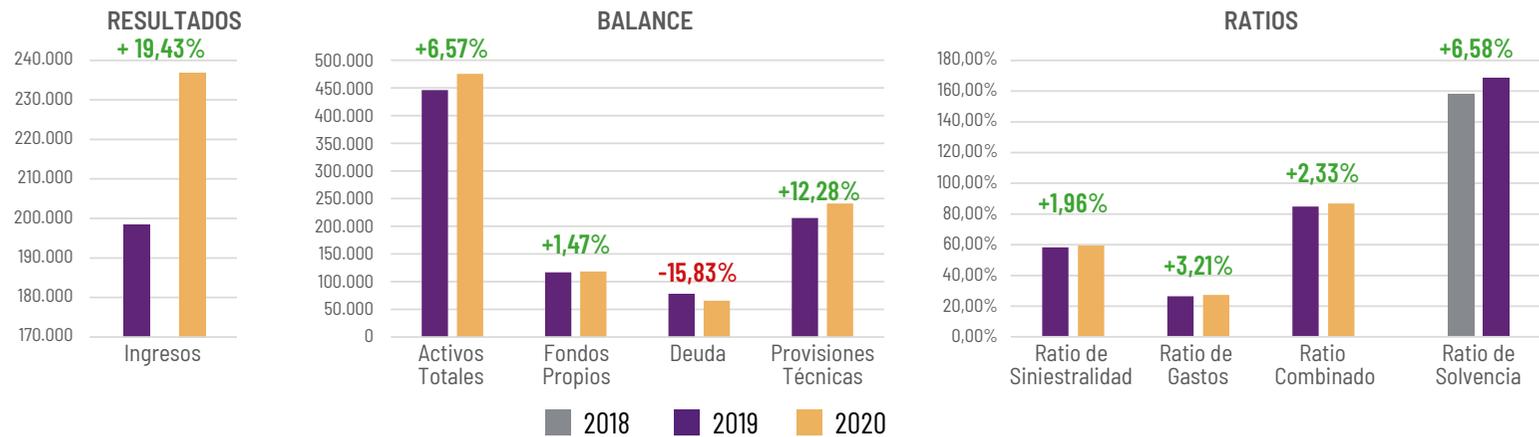
### EXPANSIÓN A NUEVOS MERCADOS

De la mano de nuestros accionistas, avanzando en acuerdos para estar presentes en mayor número de mercados. En 2020, hemos consolidado nuestra presencia en América Central.

## CIFRA DE NEGOCIO, PATRIMONIO Y ACTIVOS

GRI 201-1

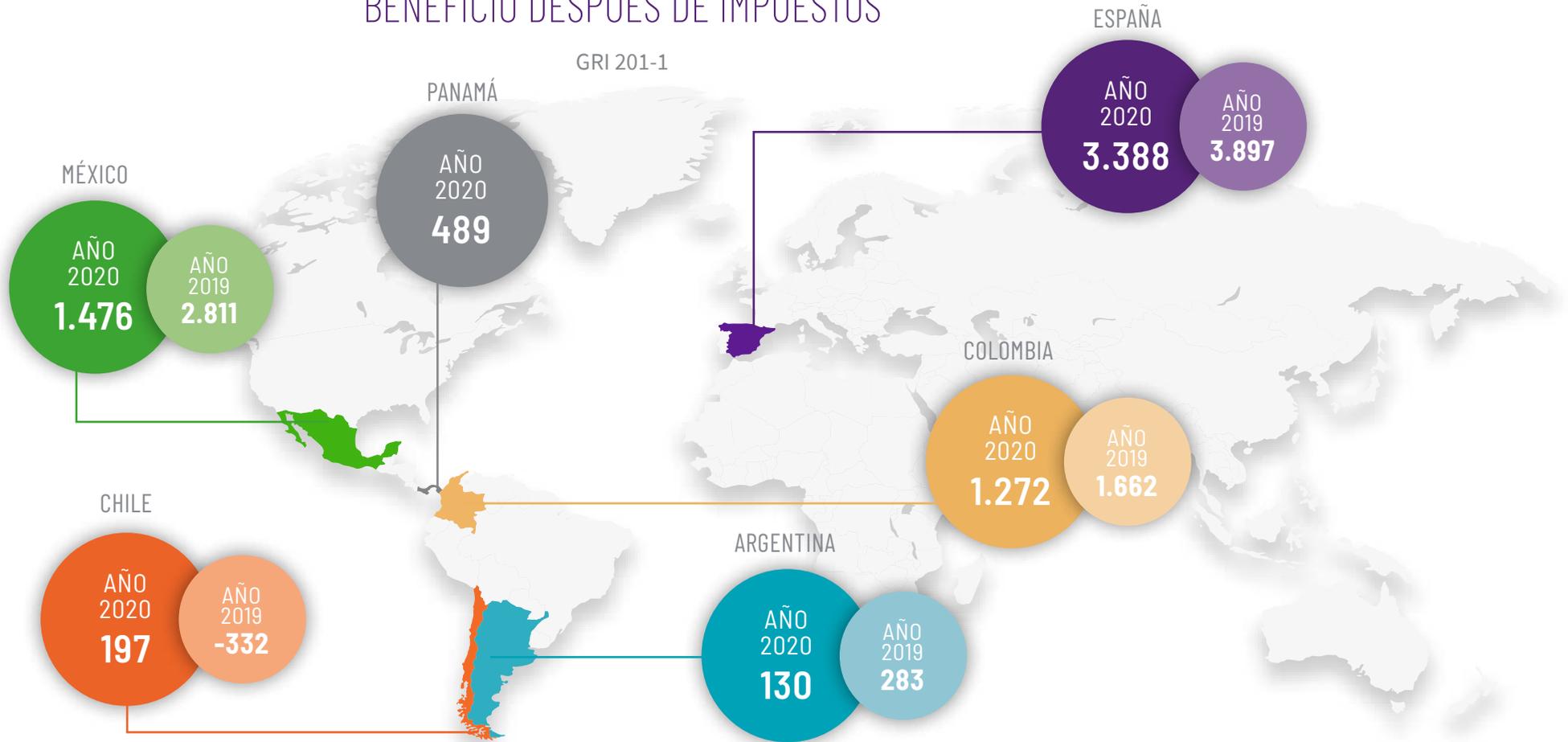
Las magnitudes principales relativas a la cifra de negocio, valor de activos y pasivos, y composición del inmovilizado consolidado son las siguientes:



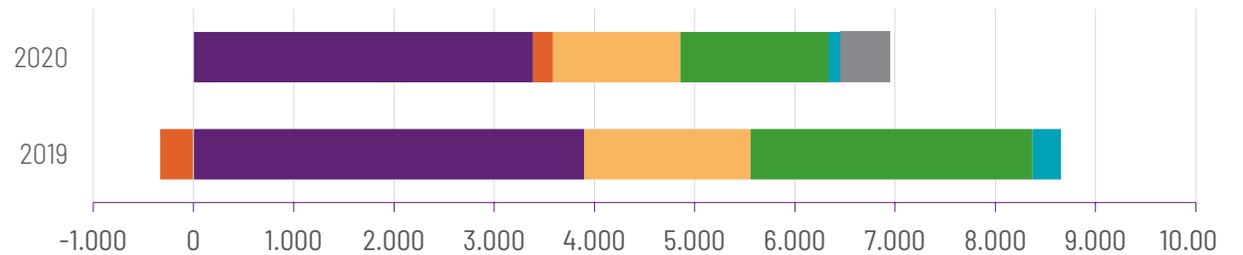
CONCEPTO (en miles de €)	dic-20	dic-19	Var.% 20/19
<b>RESULTADOS</b>			
Ingresos	236.910	198.369	19,43%
<b>BALANCE</b>			
Activos totales	475.241	445.938	6,57%
Fondos Propios	118.388	116.673	1,47%
Deuda	65.619	77.956	-15,83%
Provisiones técnicas	241.201	214.820	12,28%
<b>RATIOS</b>			
Ratio de Siniestralidad	59,45%	58,31%	1,96%
Ratio de Gastos	27,36%	26,51%	3,21%
Ratio Combinado	86,81%	84,83%	2,33%
<b>CONCEPTO (en miles de €)</b>			
<b>SOLVENCIA</b>			
Ratio de solvencia	168,4%	158%	6,58%

## BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS

GRI 201-1



Cifras en miles de €	2020	2019
España	3.388	3.897
Chile	197	-332
Colombia	1.272	1.662
México	1.476	2.811
Argentina	130	283
Panamá	489	-
<b>TOTAL</b>	<b>6.952</b>	<b>8.321</b>



# EMPLEADOS

GRI 102-7

El grupo **Solunion** cuenta con **562** empleados a cierre de 2020, con el siguiente desglose por país:





## ESTRUCTURA SOCIETARIA Y DE GOBIERNO, PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

GRI 102-5, 102-7

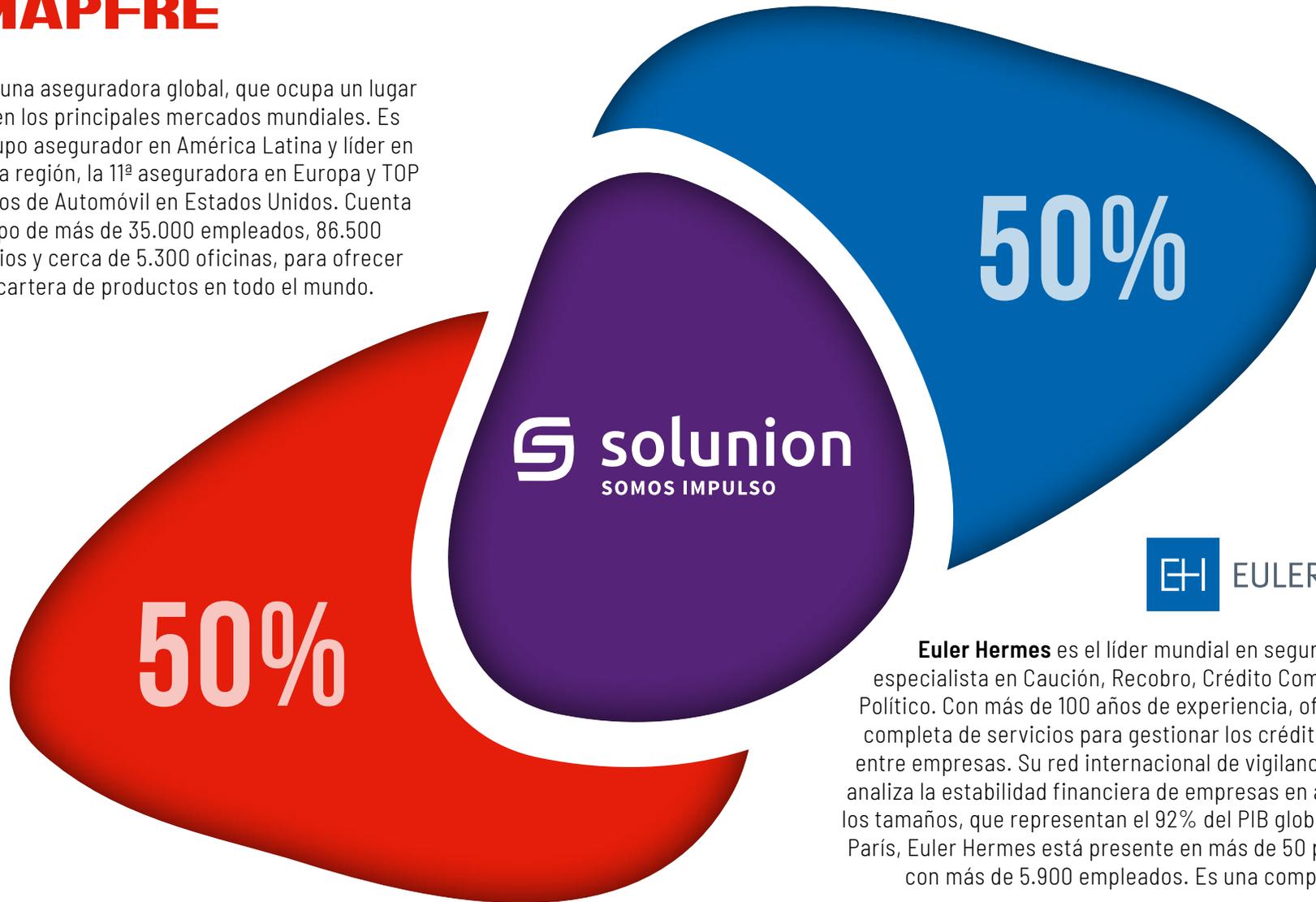
**SOLUNION ES UNA JOINT VENTURE ENTRE** los Grupos Euler Hermes y MAPFRE –cada uno de los cuales ostenta el 50% de su capital social a través de las entidades Euler Hermes Luxembourg Holding S.à.r.l. y MAPFRE Participaciones, S.A.U., respectivamente– que integró en 2013 los negocios de seguro de Crédito y de servicios complementarios de ambos Grupos en España y Latinoamérica, y es la sociedad dominante de un conjunto de sociedades dedicadas a dichas actividades en Argentina, Chile, Colombia, Panamá, España y México. En diciembre de 2017, los accionistas ampliaron el alcance del acuerdo para incluir el desarrollo conjunto del seguro de Caución.

MAPFRE es una aseguradora global con presencia en los cinco continentes y el primer grupo asegurador multinacional en América Latina, y Euler Hermes es el número uno mundial en seguro de Crédito y uno de los líderes en Caución y en Recobro.

Hemos tomado lo mejor de cada uno para cuidar del negocio de nuestros clientes:



**MAPFRE** es una aseguradora global, que ocupa un lugar destacado en los principales mercados mundiales. Es el tercer grupo asegurador en América Latina y líder en No Vida en la región, la 11ª aseguradora en Europa y TOP 20 de seguros de Automóvil en Estados Unidos. Cuenta con un equipo de más de 35.000 empleados, 86.500 intermediarios y cerca de 5.300 oficinas, para ofrecer una amplia cartera de productos en todo el mundo.



**Euler Hermes** es el líder mundial en seguros de Crédito y especialista en Caución, Recobro, Crédito Comercial y Riesgo Político. Con más de 100 años de experiencia, ofrece una gama completa de servicios para gestionar los créditos comerciales entre empresas. Su red internacional de vigilancia monitoriza y analiza la estabilidad financiera de empresas en activo de todos los tamaños, que representan el 92% del PIB global. Con sede en París, Euler Hermes está presente en más de 50 países y cuenta con más de 5.900 empleados. Es una compañía de Allianz.





## MARCO REGULATORIO

GRI 102-15, 102-3

### **SOLUNION SEGUROS, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

es una sociedad anónima constituida conforme a la legislación española, que tiene por objeto social exclusivo la práctica de operaciones de seguro y reaseguro en los ramos de Crédito y de Caucción, así como otras actividades complementarias, accesorias o relacionadas con estos, en cuanto sean permitidas por la legislación de seguros.

La Sociedad tiene la consideración de entidad de interés público, conforme al artículo 3.5 de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, y se rige por la normativa específica sobre ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y disposiciones complementarias, tanto comunitarias como nacionales, la Ley de Sociedades de Capital, sus estatutos sociales y las demás disposiciones vigentes que le sean aplicables.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo se elaboran de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE).

Por otro lado, todas las entidades de seguros del Grupo Solunion se encuentran sujetas a la normativa especial que regula su actividad en los distintos países en los que operan.

La sede principal de Solunion se halla en Madrid. 

# 3.3

## ENTORNO ECONÓMICO

GRI 102-15

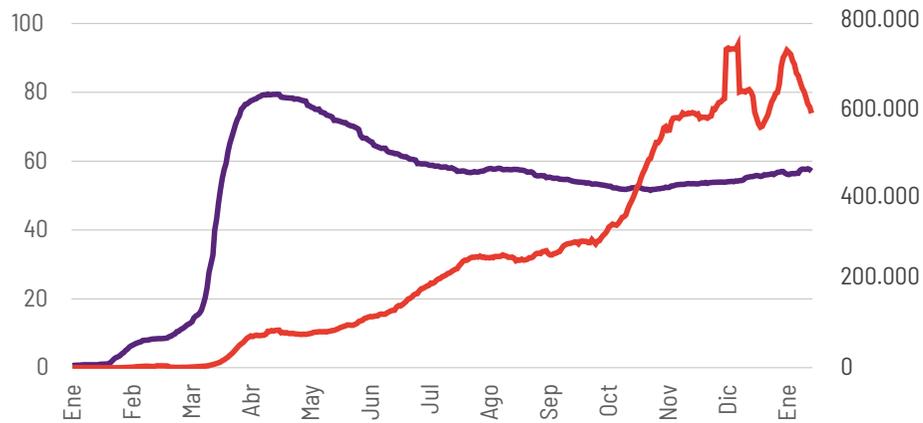
Fuente de los gráficos: MAPFRE Economics

El año 2020 está inevitablemente vinculado a la pandemia. A finales del primer trimestre de 2020 pasó de ser un problema regional a un problema global y el número de casos ha seguido creciendo de manera acelerada desde entonces, a pesar de las numerosas restricciones aplicadas por gran parte de los Gobiernos de todos los continentes.

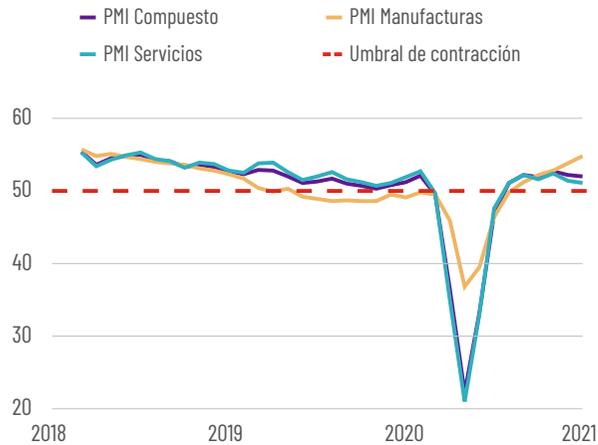
### CATALIZADORES NEGATIVOS A CORTO PLAZO

(CONTAGIOS Y RESTRICCIONES)

- Índice de restricciones
- Contagios diarios globales: promedio móvil 7 días (eje dcha.)



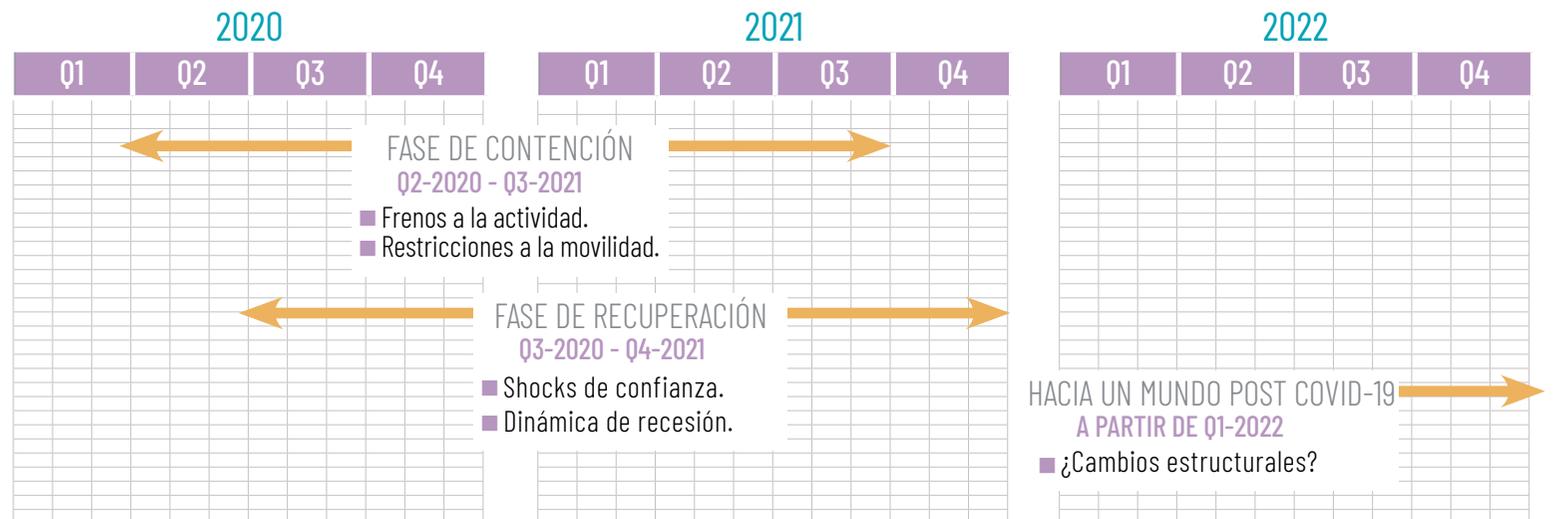
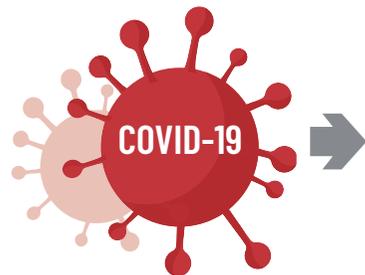
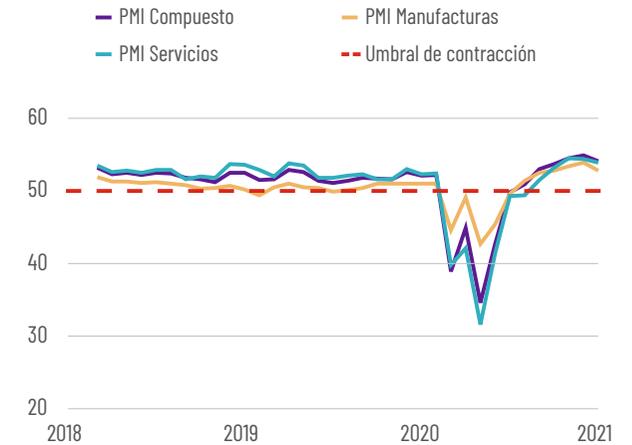
### MERCADOS DESARROLLADOS: IMPACTO SOBRE EXPECTATIVAS Y ACTIVIDAD, DUALIDAD. PRIMERO EXPORTADORES DE MANUFACTURAS. DESPUÉS SERVICIOS



A partir de marzo de 2020, además de la crisis sanitaria, hubo que añadir una grave crisis económica con gran parte de los países del mundo entrando en recesión en el primer semestre de 2020. Además, los agentes económicos planteaban en ese momento unas perspectivas muy pesimistas para los próximos trimestres, tanto en mercados desarrollados como en mercados emergentes.

Este entorno de gran volatilidad e incertidumbre vino acompañado por una evolución del tercer trimestre de 2020 mejor de lo esperado en numerosas economías, pero a pesar de ello, gran parte de los países del mundo tardarán varios trimestres en recuperar el terreno perdido en 2020. Esta fase de recuperación, sin duda, está marcada por el gran impacto que están teniendo las políticas fiscales y monetarias, con ayudas sin precedentes para impulsar de nuevo la actividad económica y el comercio internacional, y se extenderá hasta 2022 y 2023.

### MERCADOS EMERGENTES: IMPACTO SOBRE EXPECTATIVAS Y ACTIVIDAD, TARDARÁN MÁS EN RECUPERARSE



**MEDIDAS FISCALES EN RESPUESTA A LA PANDEMIA**  
(% DEL PIB DE 2019)

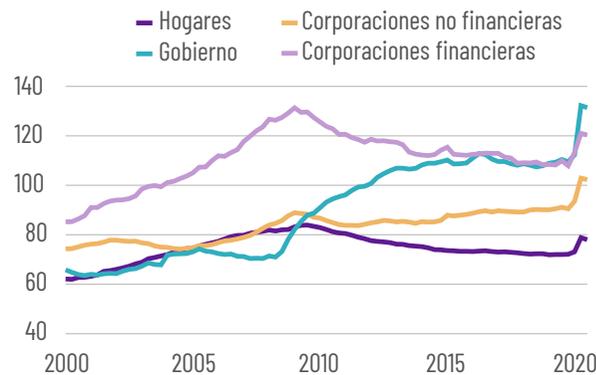
	GASTO DISCRECIONAL					APOYO A LA LIQUIDEZ			
	TOTAL	GASTOS ADICIONALES O INGRESOS NO PERCIBIDOS		GASTOS ACELERADOS/ INGRESOS DIFERIDOS	SUBTOTAL	INYECCIONES DE CAPITAL, PRÉSTAMOS, COMPRA DE ACTIVOS O ASUNCIÓN DE DEUDAS	PASIVOS CONTINGENTES		
		SUBTOTAL	SECTOR SANITARIO				SECTOR NO SANITARIO	GARANTÍAS	OPERACIONES CUASIFISCALES
Estados Unidos	14,2	11,8	1,5	10,3	0,1	2,5	0,3	2,2	-
Estados Unidos*	4,8	4,8	-	-	-	-	-	-	-
Unión Europea	10,7	3,8	0	3,8	-	6,9	6,3	0,6	-
Unión Europea**	5,2	2,6	-	-	-	2,6	-	-	-
Francia	21	5,2	0,6	4,6	2,5	15,7	0,9	14,8	-
Alemania	39,2	8,3	0,7	7,7	-	30,8	6	24,8	-
Italia	37,9	4,9	0,4	4,5	0,4	33	0,2	32,8	-
España	17,7	3,5	0,5	3	-	14,2	0,1	13,2	0,9
Japón	35	11,3	1	10,3	4,9	23,7	-	3	20,7
Reino Unido	25,7	9,2	1,5	7,6	0,2	16,6	0	16,5	-
Turquía	13,8	0,8	0,3	0,5	1,5	13	0,4	10,2	2,4
Argentina	6	3,9	0,2	3,7	0	2,1	-	2,1	-
Brasil	14,6	8,3	0,9	7,4	2,9	6,3	1	-	5,3
México	1,1	0,6	0,2	0,5	0,2	0,5	0,2	-	0,3
China	5,9	4,6	0,1	4,5	1,6	1,3	-	0,4	0,9
Indonesia	3,8	2,7	0,5	2,2	-	1,2	0,2	0,9	-
Filipinas	3,4	2,3	0,4	2	-	1,1	0,4	0,7	0

\* Corresponde al nuevo programa de apoyos impulsado por la administración Biden.

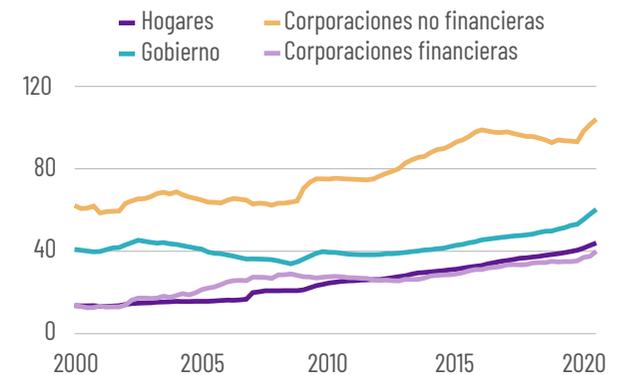
\*\* Corresponde al Next Generation EU (aún no desembolsado).

El esfuerzo que han realizado numerosos Gobiernos viene acompañado inevitablemente por un incremento de la deuda pública e importante presión en los presupuestos estatales, además de otras medidas como el mantenimiento de unos bajos tipos de interés o programas de compras de activos.

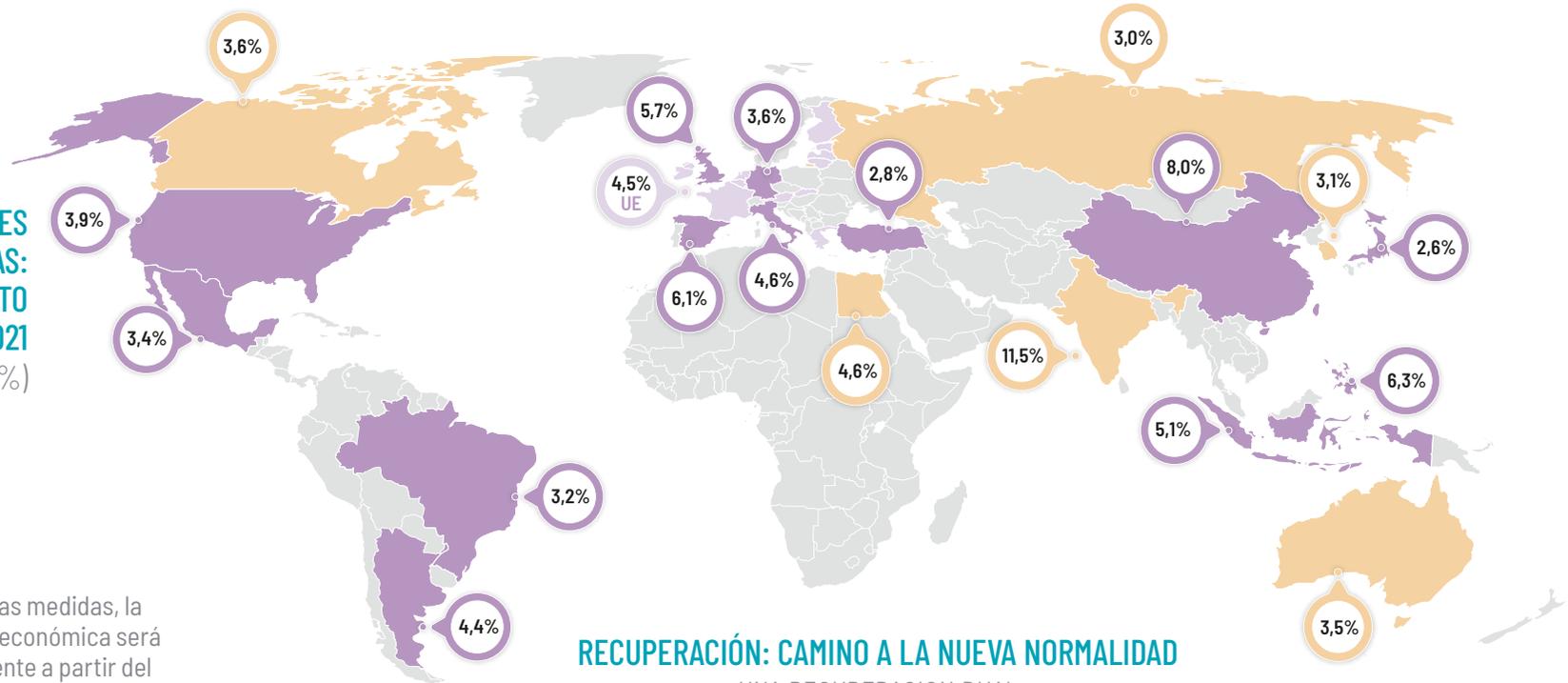
**DESARROLLADOS, DEUDA PÚBLICA EN % PIB**



**EMERGENTES, DEUDA PÚBLICA EN % PIB**



**PREVISIONES  
MACROECONÓMICAS:  
CRECIMIENTO  
DEL PIB EN 2021**  
(CRECIMIENTO ANUAL EN %)



Como consecuencia de estas medidas, la recuperación de la actividad económica será bastante rápida, especialmente a partir del segundo semestre de 2021. Esto implicará fuertes crecimientos del PIB, aunque pocos países podrán recuperar el nivel pre-COVID antes del cierre del año 2021.

Es por ello, que esta recuperación tendrá diferentes velocidades en función del país. China, por ejemplo, al cierre de 2020, ya había recuperado el tamaño de su economía; Estados Unidos lo alcanzará a finales de 2021 y la Unión Europea a mediados de 2022.

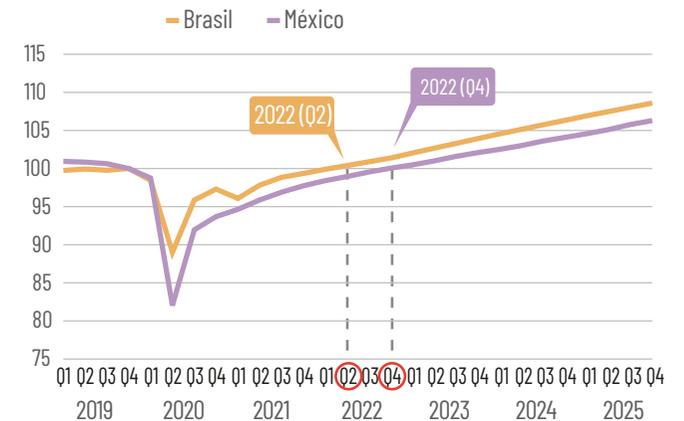
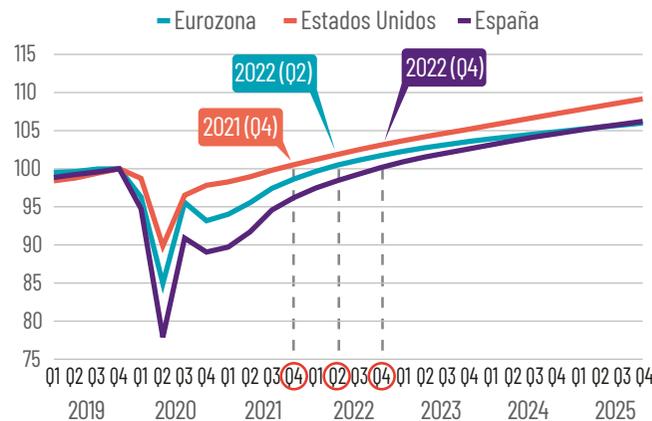
En cuanto a los mercados de Solunión, la recuperación será algo más lenta, ya que tanto España como Latinoamérica podrán recuperar el tamaño de la economía al nivel pre-COVID únicamente a finales de 2022.

**RECUPERACIÓN: CAMINO A LA NUEVA NORMALIDAD**

UNA RECUPERACION DUAL

RESPUESTA SANITARIA | ESPACIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS | ESTRUCTURA PRODUCTIVA

La velocidad de recuperación (del PIB de 2019) dependerá de diversos factores. No todos están en la misma posición (PIB 2019 Q4=100 ). Aportación diferencial de los desarrollados.



# 3.4

## SOLUNION Y EL COVID-19

GRI 102-15

**L**a situación ocasionada por el COVID-19 ha afectado a todos los aspectos de la vida personal y profesional de Solunion, la salud de la población mundial, el desempeño económico global y los mercados financieros.

Pese a estas incertidumbres, Solunion ha demostrado estar bien preparada para la situación, tanto por su capacidad de mantener las operaciones, que se han realizado mediante teletrabajo durante el confinamiento en todos los países donde está presente, como por su posición de capital en tiempos de crisis.

Esta situación ha afectado de forma significativa a la economía global, debido a la interrupción o ralentización de las cadenas de suministro y al aumento significativo de la incertidumbre económica, evidenciado por un aumento en la volatilidad del precio de los activos y los tipos de cambio y la disminución de los tipos de interés a largo plazo.





Solunion ha evaluado el impacto de los hechos mencionados y de aquellos que se puedan producir en un futuro sobre el patrimonio y la situación financiera, y sobre los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual 2020.

Desde el punto de vista organizativo, hay que destacar que Solunion ya tenía implementado un sistema de teletrabajo, llamado SOL-FLEX, que le permitió de forma inmediata, e

incluso antes de la declaración de estado de alarma por el Gobierno de España y los confinamientos decretados en el resto de los países, cerrar sus oficinas y tener a todos sus empleados trabajando desde sus domicilios, lo que ha facilitado mantener el nivel de servicio de la Compañía sin perjuicio alguno para los asegurados.

En cuanto a la evolución del negocio, Solunion ha trabajado y va a continuar trabajando en la evaluación de los diferentes escenarios, como ya se viene haciendo en los informes de solvencia, con test de estrés que simulan situaciones extremas como la que se ha producido.

A medida que enfrentamos los desafíos asociados con el COVID-19, en Solunion estamos tomando medidas para proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados, clientes y resto de colaboradores en todos los países donde estamos presentes. Esa sigue siendo nuestra principal prioridad.

Estas son algunas de las medidas que hemos tomado con relación a nuestros Grupos de Interés:

#### PARA CLIENTES Y PROVEEDORES

**1** Seguimos atendiendo a nuestros clientes normalmente y hemos reforzado los canales de atención al cliente en remoto.

**2** Desde el comienzo de la pandemia de COVID-19, en Solunion hemos analizado la evolución económica en todo el mundo y revisamos constantemente las previsiones para el comercio y las empresas, poniendo a disposición de nuestros clientes *webinars* y los informes más actualizados de nuestros accionistas. Además, dado que la situación

económica cambia diariamente, nuestros clientes reciben información actualizada sobre el contexto económico y legal de forma continua, lo que les permite conocer la evolución en los diferentes mercados y sectores en los que operan.

**3** Concedemos prórrogas para la declaración de impagos y notificación de reclamaciones.

**4** Hemos anticipado el pago de las indemnizaciones y el pago a proveedores, apoyando así a las empresas que se vean obligadas a detener o ralentizar su actividad por causa del COVID-19.

**5** Hemos aplazado y fraccionado el pago de los recibos de los clientes.

#### PARA EMPLEADOS Y COLABORADORES

En Solunion estamos trabajando desde la responsabilidad, dando todos los pasos necesarios para seguir al lado de nuestros clientes, prestando los servicios y velando en todo momento por la salud de nuestros empleados y colaboradores.

Así, la principal medida para evitar riesgos es incentivar el teletrabajo. Desde el principio de la pandemia y los confinamientos, Solunion ha podido garantizar la productividad total gracias a los medios que ya tenía disponibles.

Pero se han puesto en marcha también las siguientes medidas:

**1** Se han creado e implantado protocolos de seguridad para empleados y colaboradores en las oficinas tras el levantamiento de los confinamientos.

**2** Se creó un comité de seguimiento de crisis que ha ido analizando los distintos escenarios y tomando las decisiones oportunas en cada momento.

**3** Se ha reforzado la comunicación con las personas trabajadoras a través de los distintos canales; se crearon boletines semanales como «Solunion, ¡contigo!» y se ha mantenido la celebración de eventos de la Compañía en formato virtual para acompañarnos y motivarnos a pesar de la distancia.

**4** Se han reforzado los contenidos formativos online, poniendo a disposición de los profesionales recursos digitales que potencien tanto sus capacidades en esta situación como la mejora de sus habilidades en el futuro.

**5** Se han proporcionado, en remoto, servicios de salud para todos los empleados de Solunion:

**Salud y deporte.** Se ha puesto a disposición de los Solunioners junto con Trientrenos un servicio de nutricionista online, así como entrenamientos diarios y pausa activa en remoto.

**Salud emocional.** Servicio de psicólogo online y píldoras de salud (gestión de emociones, gestión del estrés, relajación...).

Las oficinas de Solunion en Madrid han obtenido el certificado AENOR de Protocolo frente al COVID-19, este reconoce la aplicación e implementación de los protocolos más actualizados para que las personas que acceden

a la misma estén lo más protegidas que sea posible.

### PARA LA SOCIEDAD

Solunion está llevando a cabo iniciativas de carácter solidario para contribuir a aliviar los efectos negativos de esta crisis sanitaria en la sociedad, especialmente sobre los más vulnerables:

**1** Solunion se ha unido a distintas asociaciones nacionales (UNESPA-Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, AMIS-Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, FASECOLDA-Federación de Aseguradores Colombianos y AACH-Asociación de Aseguradores de Chile) para suscribir distintos fondos solidarios para asegurar a los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, cuidadores y personal de ambulancias que forman parte de los sistemas sanitarios nacionales de salud y

están directamente involucrados en la lucha contra el coronavirus.

**2** Hemos donado y colaborado a causa de la emergencia con distintas organizaciones y asociaciones: En España con Cáritas, Comedor de San Vicente de Paul, ONG Talismán, Aldeas Infantiles, Banco de Alimentos, Asociación Barró y Aldeas Infantiles; en México con PAIDI, en Chile con Aldea Mis Amigos y en Colombia con el Banco de Alimentos, FAN Fundación y Fundación Sonrisas a la calle.

**3** Hemos propuesto a los Solunioners y sus familias actividades de voluntariado en casa para ayudar a quien más lo necesita en este momento: acompañamiento a personas mayores, refuerzo escolar, proyecto de aprendizaje para personas con discapacidad, traducciones para migrantes, retos solidarios, etc. 



# 3.5

## INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBERNANZA

GRI 102-11, 102-14, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23,  
102-24, 102-26, 102-28, 102-29, 102-32, 102-35, 102-36, 102-37, 103, 405-1



### GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-35

**EL SISTEMA DE GOBIERNO DEL GRUPO SOLUNION** tiene por objeto garantizar su gestión sana y prudente conforme a un modelo operacional y de organización común para el Grupo que establece dependencias jerárquicas y funcionales, una estructura de gobierno de gestión de riesgos común, Funciones clave, y Políticas escritas de gobierno corporativo, que incluyen los requisitos de aptitud y honorabilidad que deben cumplir los Administradores, los Directivos y las Funciones clave.

1

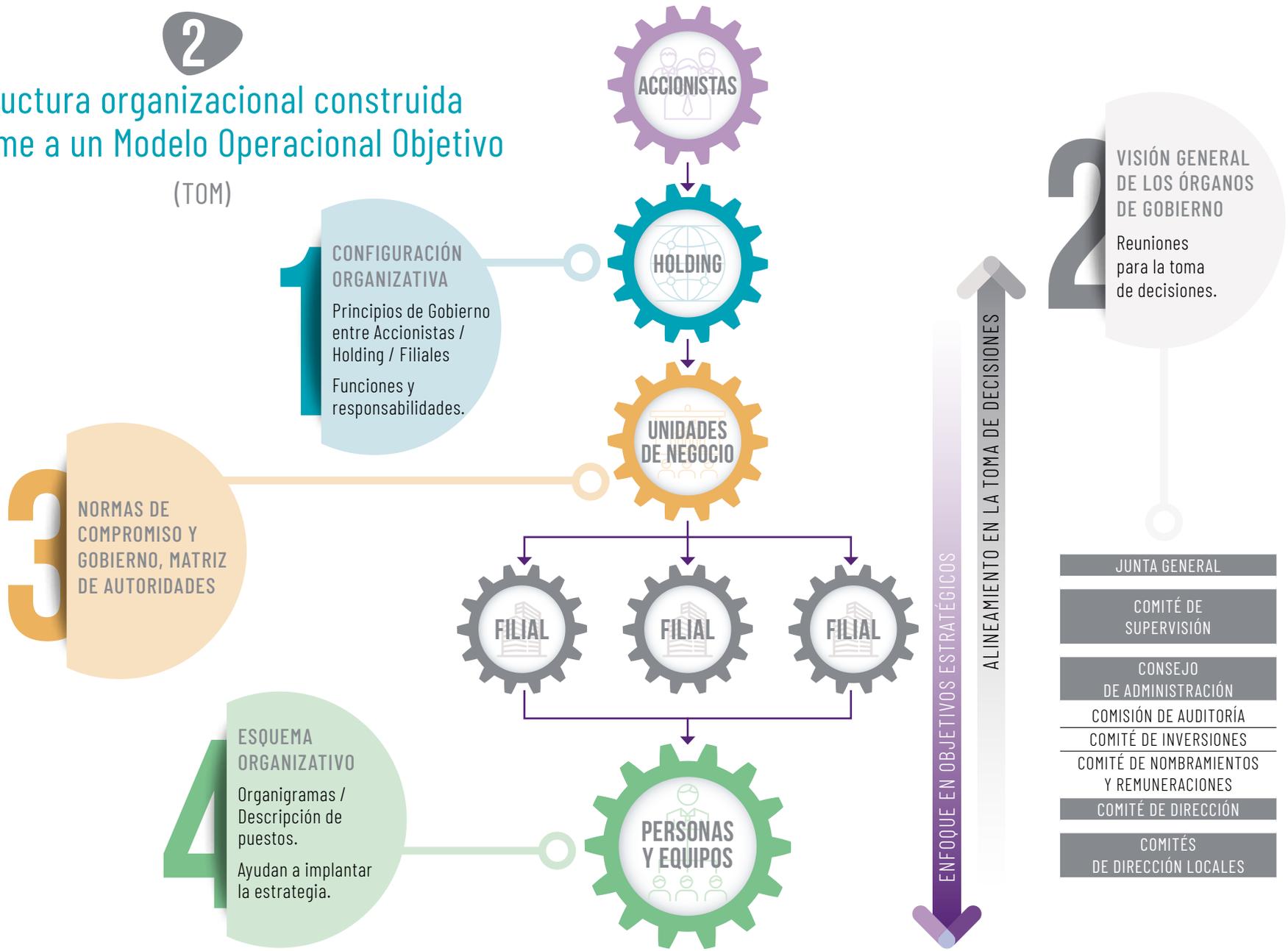
## Esquema operacional constituido por tres niveles

(Accionistas-Holding-Unidades de Negocio)



2

# Estructura organizacional construida conforme a un Modelo Operacional Objetivo (TOM)



3

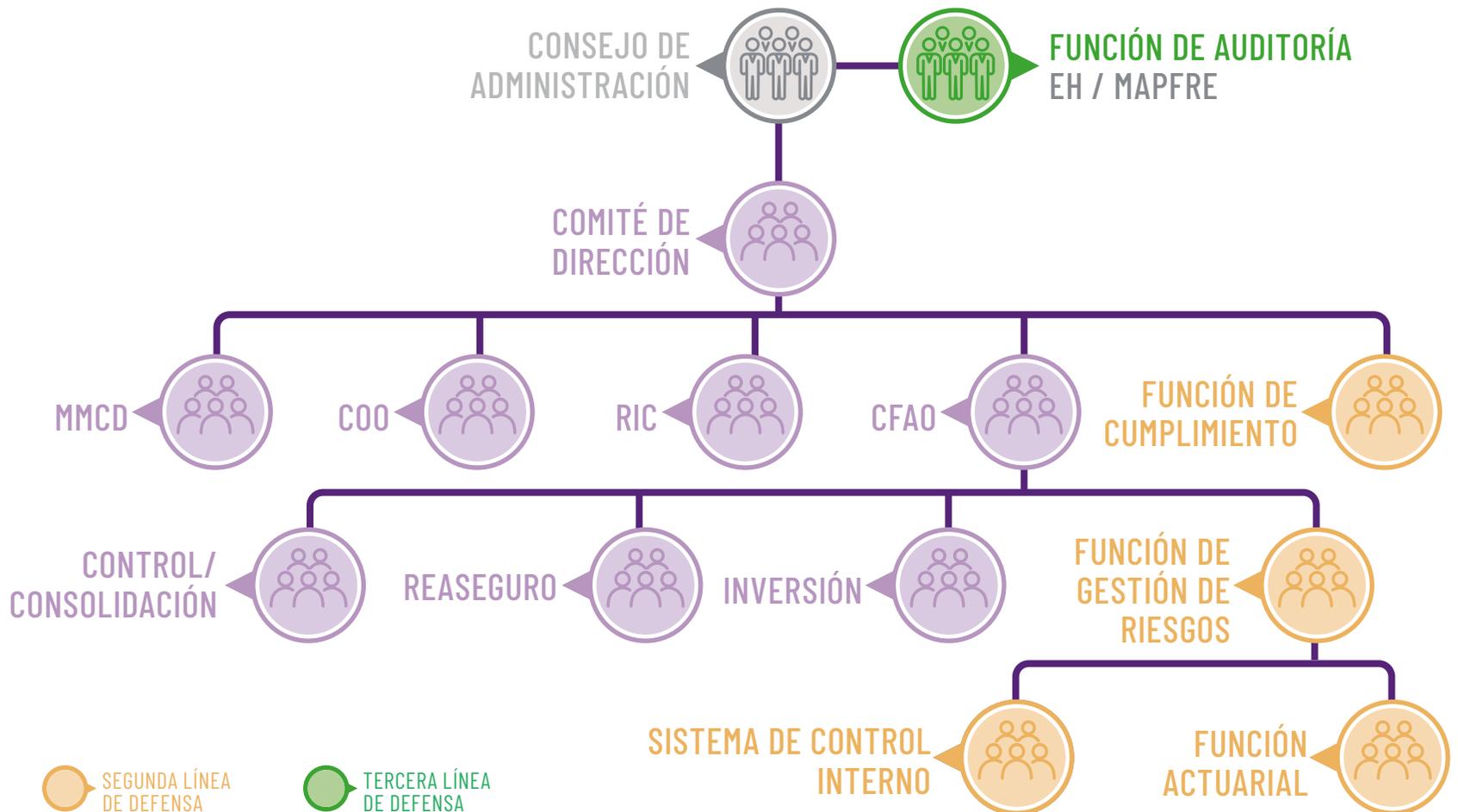
## Estructura de gobierno de gestión de riesgos común para Solunion



# 4

## Funciones clave del sistema de gobierno

(I) Gestión de Riesgos, (II) Cumplimiento, (III) Actuarial, y (IV) Auditoría, que se integran en un sistema de tres líneas de defensa



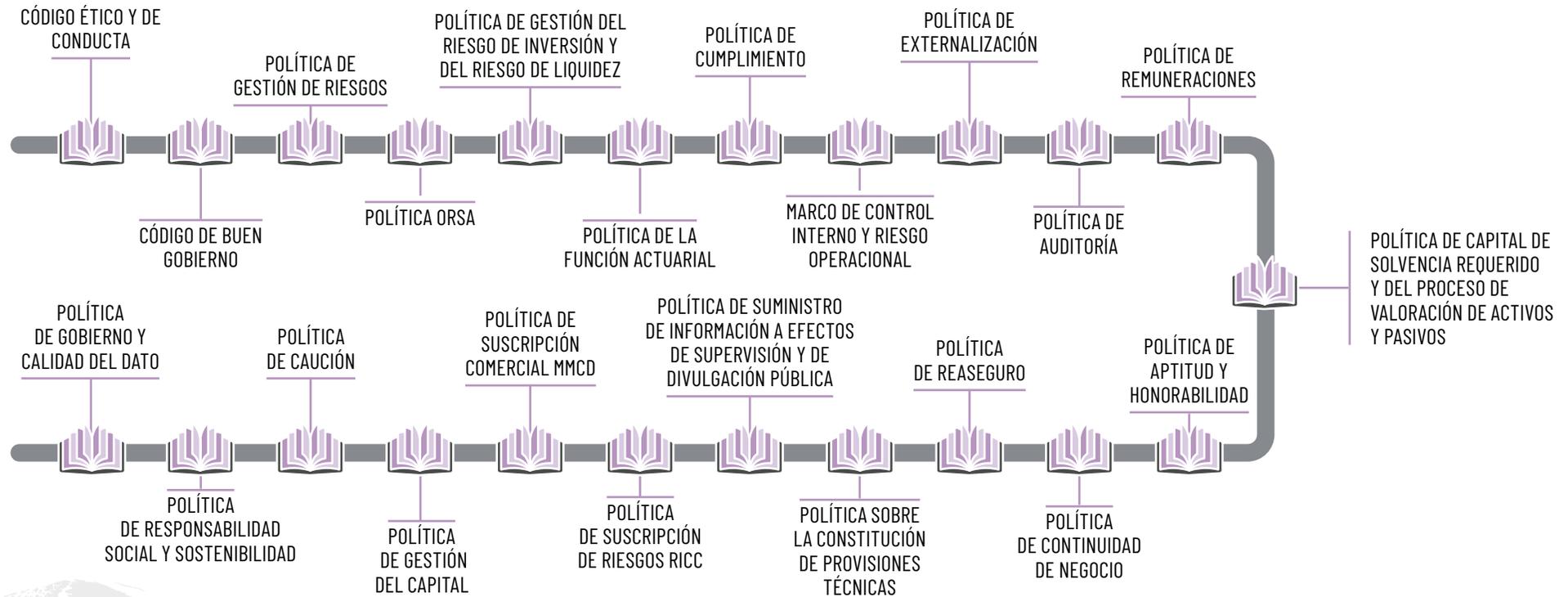
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

5

Políticas escritas de gobierno corporativo



6

Adecuación de los órganos locales de administración y representación de las entidades de Solunion Latam a la normativa de sus respectivos países.

7

Los Administradores, los Directivos y quienes desempeñen Funciones clave de Solunion deberán ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional y poseer conocimientos y experiencia adecuados para hacer posible la gestión sana y prudente de Solunion, conforme a lo establecido en la Política de Aptitud y Honorabilidad de Solunion.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

GRI 102-28, 102-35

### LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE SOLUNION

se rigen por el acuerdo de accionistas suscrito por los socios, los estatutos sociales y las normas de carácter imperativo establecidas en la legislación aplicable a cada una de las sociedades del Grupo.

La **JUNTA GENERAL** es el máximo órgano de gobierno integrado por sus accionistas y está facultada para decidir sobre cualquier asunto relativo a Solunion. Podrá impartir instrucciones al órgano de administración de la Sociedad o someter a su autorización la adopción por dicho órgano de decisiones o acuerdos sobre asuntos de gestión relativos a Solunion.

El **COMITÉ DE SUPERVISIÓN** es el órgano no ejecutivo a través del cual los accionistas del Grupo Solunion: **(I)** son informados periódicamente por el Director General (CEO) sobre los datos financieros, la situación en los ámbitos Comercial y de Riesgos, Información y Sinistros, y los asuntos más destacados de Solunion; **(II)** imparten directrices sobre los asuntos de gestión sometidos a su consideración, que se someterán en su caso a la aprobación de los órganos de gobierno pertinentes.

Está integrado por el Presidente y el Vicepresidente de Solunion como representantes de los accionistas.

El **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, así como de supervisar el desempeño de la Dirección de Solunion con el propósito común de promover el interés social. Tiene

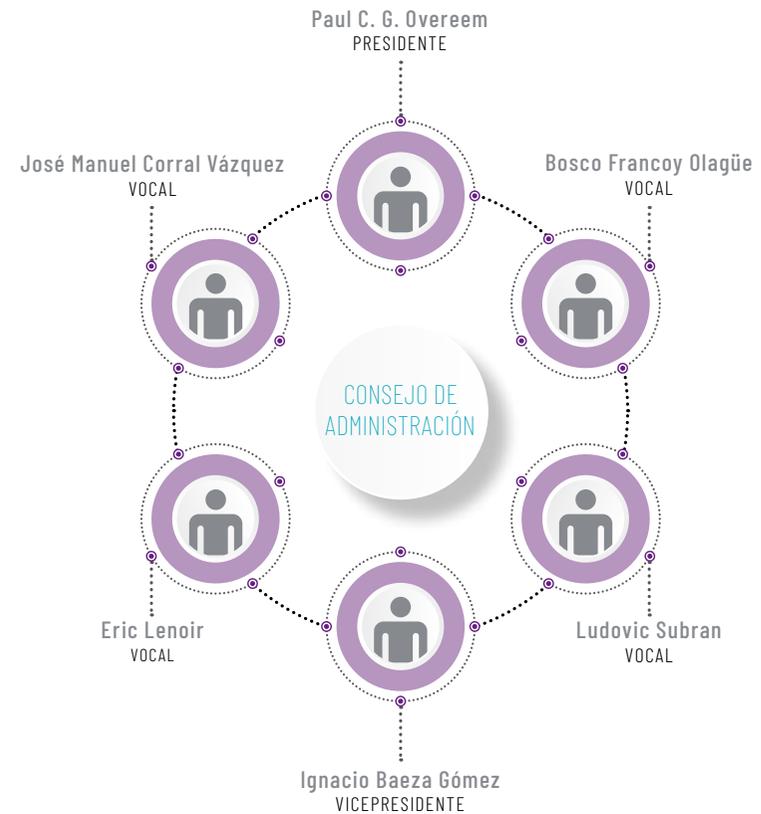
plenas facultades de representación, disposición y gestión, sus actos obligan a la Sociedad, salvo en materias atribuidas a la Junta General, y designa y separa a los miembros de los Comités de la Compañía, incluido el de Dirección.

Está integrado por el número par de entre seis y doce Consejeros que determina la Junta General, y elige de entre sus miembros un Presidente y un Vicepresidente y nombra un Secretario, que podrá ser no Consejero. Los integrantes del Consejo de Administra-

ción deben cumplir los requisitos de la Política de Aptitud y Honorabilidad de Solunion, el nombramiento es por un plazo de tres años, siendo reelegibles hasta alcanzar la edad de 70 años.

El cargo de Consejero es no remunerado e incompatible con el desempeño de cargos o funciones ejecutivas en el Grupo Solunion.

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración se componía de seis miembros:



## Comités de apoyo al Consejo de Administración

GRI 102-22, 102-36

El Consejo de Administración dispone de Comités de apoyo para tratar determinadas cuestiones de dirección relativas a: Auditoría, Inversiones, y Nombramientos y Remuneraciones.

### COMISIÓN DE AUDITORÍA

Asesora y emite recomendaciones al Consejo de Administración sobre: **a)** la preparación de los estados financieros; **b)** el nombramiento de los auditores de cuentas y de expertos independientes y el desempeño de sus funciones; **c)** procesos de información y política financiera; **d)** la operativa y funciones de la Auditoría Interna; y **e)** la organización y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.

Está integrado por cuatro miembros del Consejo de Administración elegidos teniendo en cuenta su experiencia financiera o contable, y uno de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas. Serán elegidos por un plazo de tres años y entre los miembros se designará un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario.

Tiene la condición de Comisión de Auditoría a efectos de lo establecido en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 22/2015 de Auditoría de Cuentas.

### COMITÉ DE INVERSIONES

Ofrece orientación en todo lo relativo a la gestión de activos financieros, y asesora y emite recomendaciones al Consejo de Administración sobre los temas de inversión financiera.

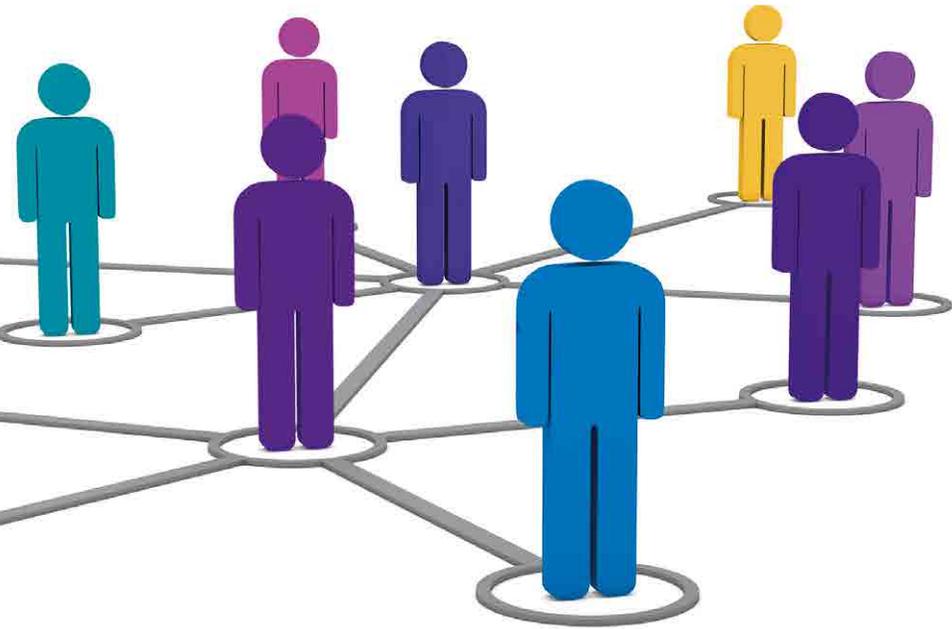
Está integrado por cuatro miembros del Consejo de Administración elegidos por un plazo de tres años, entre los que se designará un Presidente y un Vicepresidente.

### COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES

Coordina el desarrollo de la política de nombramientos y remuneraciones de Solunion, y asesora y emite recomendaciones al Consejo de Administración sobre temas de remuneraciones y beneficios relativos a Altos Cargos de Solunion y en asuntos relacionados con: **(I)** el ámbito de la gobernanza, **(II)** el reclutamiento y selección de candidatos para los puestos de ejecutivos clave y responsables de las Funciones clave, **(III)** las políticas y planes de remuneración, y **(IV)** los programas anuales de asignación y pago.

Está integrado por cuatro miembros del Consejo de Administración elegidos por un plazo de tres años, entre los que se designará un Presidente y un Vicepresidente.

## Director General de Solunion y Comité de Dirección



### DIRECTOR GENERAL

El **Director General (CEO) de Solunion** es responsable de la gestión ordinaria de las operaciones globales de la empresa en sus aspectos estratégicos, operativos y de coordinación, de la supervisión de la gestión de las Unidades de Negocio y actividades *fronting* de Solunion y del impulso de los proyectos corporativos globales.



### COMITÉ DE DIRECCIÓN

El **Comité de Dirección de Solunion** asiste al CEO de Solunion en la supervisión de la gestión de las Unidades de Negocio y actividades *fronting* y la dirección efectiva ordinaria de las operaciones globales de Solunion en sus aspectos estratégicos, operativos y de coordinación.

Está integrado por el Director General (CEO) de Solunion, que lo preside, y los Directores Corporativos de Finanzas y Administración

(CFAO), de Riesgos, Información y Siniestros (RICC), Comercial y de Marketing (MMCD), y de Soporte a la Operación (COO) de Solunion, que tienen la condición de miembros plenos y derecho de voto. Los Directores Corporativos de Comunicación, de Personas, Sostenibilidad y Medios, de Legal y Cumplimiento, de Caución, el Director de la WA en la Región Solunion y el Director de Asuntos Corporativos de Solunion serán invitados permanentes,

y se podrá invitar a cualquier persona para que informe sobre temas específicos de su ámbito.

El nombramiento de los integrantes del Comité de Dirección, que deben cumplir los requisitos establecidos en la Política de Aptitud y Honorabilidad de Solunion, se efectuará por el Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

## Comités de Apoyo al Comité de Dirección del Grupo

En el desempeño de sus atribuciones relativas al gobierno de la gestión de riesgos, el Comité de Dirección de la Compañía contará con el apoyo de Comités de Riesgos, Actuarial y de Reservas, de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, de Seguridad y Medioambiente y de Cumplimiento.

### COMITÉ DE RIESGOS

Se encarga de supervisar la Función y el sistema de gestión de riesgos, y en particular del cumplimiento del Apetito de Riesgo, y está integrado por los miembros plenos del Comité de Dirección, el Responsable del Área Actuarial y el Responsable de Gestión de Riesgos y Control Interno del Grupo (sin derecho a voto). Tiene competencias para: (I) supervisar el desempeño por los Comités de Riesgos de las Unidades de Negocio de sus tareas de control del cumplimiento en sus respectivos ámbitos de todas las Normas, Guías y Políticas de Gestión de Riesgos del Grupo; (II) revisar, al menos anualmente, que los límites al apetito al riesgo sean efectivos y adecuados para la situación del Grupo; y (III) elevar al Consejo de Administración las propuestas de revisión de la Política de Gestión de Riesgos.

### COMITÉ ACTUARIAL Y DE RESERVAS

Asesora y emite recomendaciones al Comité de Dirección sobre la Función y la Política Actuarial, y está integrado por los miembros plenos del Comité de Dirección, el Responsable de Gestión de Riesgos y Control Interno del Grupo y el Responsable del Área Actuarial del Grupo (sin derecho a voto). Tiene competencias para supervisar la Función y la Política Actuarial dentro del Grupo, así como para establecer las reservas dentro del marco de las Políticas y normas aprobadas por el Consejo de Administración.

### COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

Se encarga de verificar y velar por la correcta aplicación de los principios y directrices generales de actuación en dicha materia en el Grupo. Este Comité apoyará al Comité de Dirección en el gobierno y gestión de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad en la empresa y está integrado por los Directores Corporativos de Personas, Sostenibilidad y Medios, Financiero, de Legal y Cumplimiento, de Comunicación, de Seguridad y por el Responsable del Área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que ejercerá asimismo las funciones de secretaría del Comité.

## COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Se encarga de verificar el funcionamiento de la Función de Cumplimiento, velar por la correcta aplicación de los principios y directrices generales de actuación en materia de cumplimiento dentro del Grupo y dar soporte en esta materia al Responsable de Cumplimiento del Grupo, y está integrado por los miembros plenos del Comité de Dirección, el Director Corporativo de Personas, Sostenibilidad y Medios y el Responsable de Cumplimiento del Grupo (sin derecho a voto).

Tiene competencias para: **(I)** recabar información sobre la gestión del riesgo de cumplimiento asignado en el marco de sus competencias y conocer cualquier incidente relevante en materia de cumplimiento que

afecte o pueda afectar a la actividad del Grupo; **(II)** supervisar el funcionamiento del Canal de Denuncias de Carácter Ético y conocer de las denuncias que se interpongan a través del mismo para examinarlas, adoptar las resoluciones que procedan e impulsar la ejecución de las mismas; **(III)** recibir asesoramiento del Responsable de Cumplimiento del Grupo sobre el cumplimiento de la normativa que afecte al Grupo, las posibles repercusiones de modificaciones del entorno legal en las operaciones de las unidades de negocio y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento; y **(IV)** resolver las cuestiones que, por su complejidad, le sean elevadas para su interpretación por el Responsable de Cumplimiento del Grupo.

## COMITÉ DE SEGURIDAD

Se encarga de verificar y velar por la correcta aplicación de los principios y directrices generales que deben impulsar las líneas de actuación en Seguridad Integral en el Grupo, apoyando al Comité de Dirección en el gobierno y gestión de estos temas y está integrado por el CEO, los Directores Corporativos de Finanzas, de Legal y Cumplimiento y de TI, y en función de la materia a tratar, el Director Corporativo del Área de Personas, Sostenibilidad y Medios y los Responsables de Seguridad de las Unidades de Negocio que tienen la condición de miembros permanentes. El Director Corporativo de Seguridad (CSO), el Subdirector General de Seguridad y Medio Ambiente de MAPFRE y los Directores de Coordinación y Seguridad Internacional de MAPFRE y de Riesgos, Gobierno de Seguridad/Medio Ambiente y Continuidad de Negocio de MAPFRE serán invitados permanentes.

## ÓRGANOS LOCALES DE ADMINISTRACIÓN

Los Consejos de Administración, Directorios o Juntas Directivas de las compañías de Solunion Latam son los órganos encargados de administrar y representar a las entidades de Solunion Latam, sin perjuicio de las facultades de Directores Generales o Gerentes en su caso, y de supervisar la actividad de cada Unidad de Negocio según las normas y políticas de Solunion y las políticas y estrategias generales definidas por el Consejo de Administración de Solunion.

La composición de los órganos locales de administración de Solunion Latam, sus atribuciones y la existencia en su caso de órganos delegados de los mismos se adaptará a la normativa de cada país.

Las entidades no aseguradoras dispondrán de administradores y serán supervisadas por los órganos locales de administración de Solunion Latam.

## COMITÉS DE DIRECCIÓN LOCALES

Los Comités de Dirección locales del Solunion asisten a los CEO locales en la dirección efectiva ordinaria de las operaciones de las Unidades de Negocio y de los países en los que Solunion opera, en sus aspectos operativos, de acuerdo con las normas, políticas y estrategias generales definidas por el Consejo de Administración de Solunion y las instrucciones impartidas por los Consejos de Administración locales y Comité de Dirección de Solunion.

Están integrados por el Director General (CEO) local de cada Unidad de Negocio, que lo preside, y los Directores locales de Finanzas, Administración y Organización (CFAO), de Riesgos, Información, Siniestros (RICC) y Comercial y de Marketing (MMCD), que tienen la condición de miembros plenos, sin perjuicio de la posibilidad de designar invitados permanentes e invitar a cualquier persona para que informe sobre temas específicos de su ámbito.

El nombramiento de los integrantes de los Comités de Dirección locales, que deben cumplir los requisitos establecidos en la Política de Aptitud y Honorabilidad del Solunion, se efectuará por los Consejos de Administración locales, previa aprobación del Consejo de Administración de Solunion en el caso del CEO.

## COMITÉS DE APOYO A LOS COMITÉS DE DIRECCIÓN LOCALES

En el desempeño de sus atribuciones relativas al gobierno de la gestión de riesgos, los Comités de Dirección locales contarán con el apoyo de Comités locales de Riesgos, Actuarial y de Reservas y de Cumplimiento o, en su caso, de los Comités equivalentes o adicionales que establezcan las normativas locales.

**Direcciones Regionales:** Los Directores Regionales supervisan y coordinan e impulsan el desarrollo del negocio de las Regiones Solunion, especialmente de las actividades fronting en países sin presencia directa de Solunion.

## Estructura de Dirección Holding de Solunion



# 3.6

## MODELO DE NEGOCIO

GRI 102-15, 103

El modelo de negocio que desarrollamos responde al propósito de Solunion:

### NUESTRO PROPÓSITO

#### Por qué estamos aquí

**UNIMOS LA EXPERIENCIA CON LA ILUSIÓN,** el riesgo con las oportunidades. Combinamos el conocimiento de nuestro equipo en gestión y análisis, y su capacidad de predicción, con las fortalezas de nuestros clientes y mediadores, para impulsar su desarrollo comercial y ayudarles a crecer seguros.

Somos un aliado que de verdad entiende a dónde quiere llegar nuestros clientes, les

Queremos **acompañar a nuestros clientes** para que alcancen todo lo que se propongan.

acompañamos en el proceso de toma de decisiones, les protegemos y nos comprometemos a impulsarles hasta lograr sus objetivos.

Exploramos en lo mejor de cada uno: empleados, mediadores y clientes, con rigurosidad y precisión, para llegar más lejos.

### NUESTRO POSICIONAMIENTO

#### Qué ofrecemos

**OFRECEMOS SOLUCIONES DE SEGUROS DE CRÉDITO, DE CAUCIÓN Y SERVICIOS DE RE-COBRO** para compañías de España y Latinoamérica. Ponemos al servicio de nuestros clientes una red internacional de vigilancia de riesgos, desde la que analizamos la estabilidad financiera de empresas, países y sectores de actividad, respondiendo a las necesidades de nuestros asegurados en todo el mundo. Contamos con la mayor red de distribución comer-

Para Solunion **explorar es entusiasmarse por innovar**, mejorar lo que ya existe y buscar nuevas oportunidades para crecer.

cial en todos los países donde desarrollamos nuestras actividades.

Buscamos crecer de forma rentable, con un enfoque absolutamente centrado en el cliente, al que ofrecemos excelencia técnica y operativa, y productos y servicios innovadores y adaptados a sus necesidades.

Tenemos una visión de expansión, crecimiento y evolución permanente. Porque el mundo cambia y los riesgos evolucionan, en Solunion nos adaptamos constantemente. Nos diferenciamos de la competencia con un servicio de máxima calidad. Escuchamos y analizamos, para después crear aquello que demandan las empresas.

## ¿Cómo lo hacemos?



## Nuestra forma de cuidar a nuestros clientes

Nuestro objetivo es que cada cliente pueda ocuparse de gestionar su empresa, no del riesgo comercial. Monitorizamos todos sus riesgos de manera constante y proactiva.



Queremos que nuestro cliente pueda desarrollar su negocio sin preocupaciones:

- Prevención, vigilancia y control de los riesgos, que analizamos en su país de origen gracias a nuestra red de más de 1.500 analistas de riesgos, ubicados en delegaciones en todo el mundo.
- Clasificación integral de su cartera. Con nuestro sistema de calificación, el Grade, valoramos de forma fiable y consistente la probabilidad de impago.

Ayudamos a nuestros clientes a gestionar su negocio.

Uno de nuestros valores es el Compromiso real. Nuestro compromiso con nuestros clientes es más que una promesa. Por eso, ofrecemos un servicio basado en la cercanía, en la confianza mutua, en el diálogo y en la flexibilidad.

Porque entendemos que se puede crecer solo, pero crecer acompañado, te llevará más lejos.

Incluimos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestro análisis de las empresas ([ver página 101](#)).

Creemos que la tecnología es nuestro mejor aliado para impulsar el negocio de nuestros clientes.

Nos apoyamos en la tecnología para la gestión de sus productos y para adelantarnos a posibles situaciones indeseadas.

## Queremos llevarte más lejos

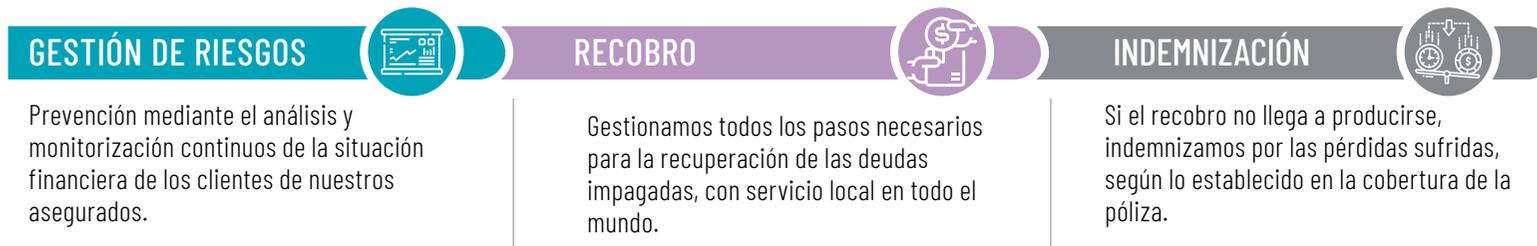
Ponemos a tu servicio nuestro compromiso con la excelencia, con tus proyectos, con tu crecimiento, para ofrecerte **soluciones que impulsen tu negocio**.

**Somos tu aliado.** Entendemos a dónde quieres llegar, te acompañamos en el proceso de toma de decisiones, te protegemos y nos comprometemos a impulsarte hasta **lograr tus objetivos**.

## SEGURO DE CRÉDITO

### Protección frente al riesgo comercial

La correcta gestión del riesgo comercial es la base para que los negocios crezcan seguros.



El seguro de Crédito es una herramienta de triple protección frente al riesgo de impago: minimiza el riesgo, recobra e indemniza.

Su importancia radica en que permite a las empresas aminorar el riesgo crediticio, es decir, la eventual pérdida de recursos por la incapacidad de pago de los clientes.



## SEGURO DE CAUCIÓN

El seguro de Caucción garantiza el cumplimiento de las obligaciones, legales o contractuales, que contraigas con tus clientes (los asegurados).



## En Solunion ofrecemos:



### RECOBRO

La clave del recobro efectivo es **anticiparse en la gestión de la recuperación de las deudas desde las primeras etapas.**

Ofrecemos **servicios de recobro en todo el mundo.**

### WORLD AGENCY.

#### Impulso para multinacionales

Las multinacionales son empresas con necesidades específicas. Para ellas, contamos con los programas de *Euler Hermes World Agency*, que nos permiten ofrecer:

- **Programas hechos a medida** de la compañía, con los mismos términos contractuales en todos los países.
- **Amplia cobertura**, para seguir creciendo en nuevos mercados.
- **Dirección centralizada** y servicio local.

## NUESTRO CÓDIGO ÉTICO

GRI 102-16, 102-26, 414



**CON ESTA AMBICIÓN, ESTAMOS CONVENCIDOS** de que nuestros profesionales son el pulso que nos permite impulsar nuestro éxito. Este éxito se traduce en actuaciones que también van más allá de los buenos resultados y que están sustentadas en una conducta ética que garantice la integridad, honradez y honestidad en la prestación de nuestros servicios. Aspiramos a ser referentes en el sector, no solo por lo que hacemos, sino también por cómo lo hacemos.

En Solunion queremos ir más lejos y **acompañar a nuestros clientes** para que alcancen todo lo que se propongan.

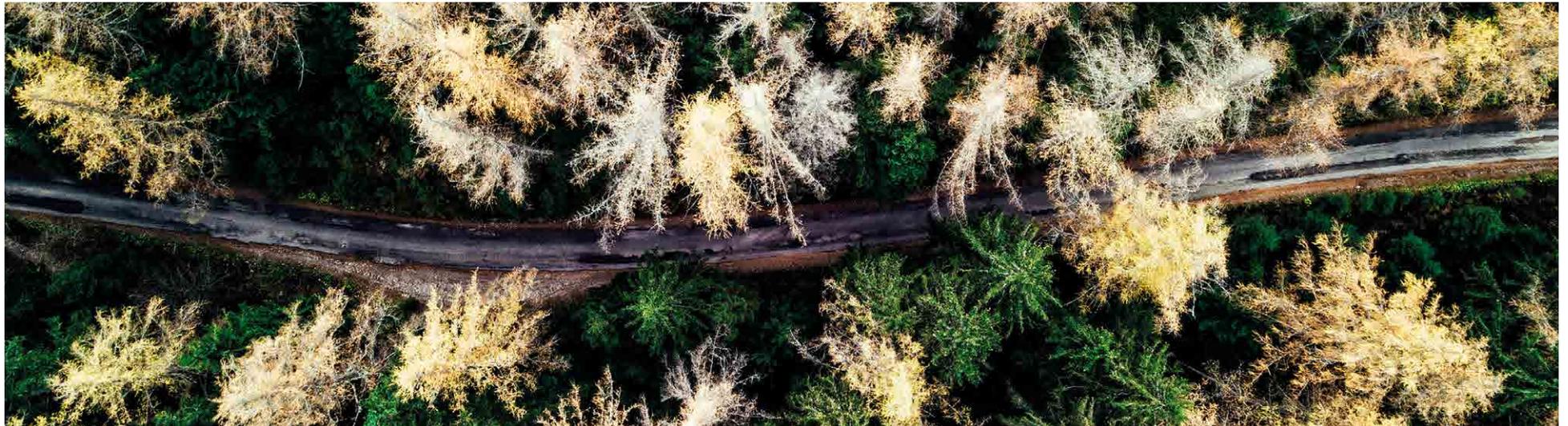
El propósito de nuestro **Código Ético y de Conducta** es asentar las bases de nuestra conducta en todas nuestras relaciones, tanto dentro como fuera de nuestra empresa: doce Compromisos con personalidad Solunion, un principio, tres valores y la garantía de cumplimiento de todos nuestros profesionales.

**Magnanimidad**, el gran principio ético de Solunion, es la actitud que nos impulsa a emprender iniciativas con un verdadero espíritu de servicio: favorecer el bien de las personas y de toda

la sociedad, a través de una conducta ética. Es la rectitud que nos mueve a querer ser mejores cada día. Una virtud que es parte de nuestra manera de ser y que nos permite desarrollar nuestro negocio sabiendo que colaboramos por hacer lo correcto llevando nuestros valores por bandera: siendo audaces por naturaleza, demostrando nuestra fortaleza en equipo y el compromiso real que nos caracteriza.

Nuestros valores son decisivos para construir nuestra estrategia. Nos dan consistencia, nos distinguen, nos hacen únicos y nos permiten responder siempre con eficacia. Partimos de una base muy fuerte fundamentada en la experiencia y el conocimiento de los profesionales que integran Solunion. Esta fortaleza debe proyectarse hacia el exterior teniendo claro quiénes somos y qué podemos aportar.

Solunion hace de los siguientes valores parte de su estrategia, su cultura y sus acciones cotidianas.



**Solunion** hace de los siguientes **valores** parte de su estrategia, su **cultura** y sus acciones cotidianas.



## AUDACES POR NATURALEZA

### EN SOLUNION MIRAMOS SIEMPRE HACIA DELANTE.

Queremos llegar a lugares donde nadie ha estado antes. Aventurarnos con nuevos proyectos para hacer crecer a nuestros socios y clientes.

Combinamos la cercanía y la accesibilidad de nuestro equipo con nuestro entendimiento y adaptabilidad total a cada cliente, para explorar nuevas soluciones, inteligentes e innovadoras, que nos permitan transformar los estándares del sector.

Asumimos desafíos contigo. Sin miedo a equivocarnos.

## FORTALEZA EN EQUIPO

### SOMOS TU EMPUJE, TU COMPAÑÍA.

En Solunion somos defensores de la colaboración, del compañerismo y del respeto mutuo. Estamos convencidos de que somos parte del mismo equipo. Por eso, incentivamos el interés común.

Tenemos las puertas abiertas para escuchar, atender y solucionar las inquietudes de nuestros clientes, de nuestros mediadores y de nuestros equipos.

Porque entendemos que se puede crecer solo, pero sin duda, crecer juntos, nos llevará más lejos.



## COMPROMISO REAL

### NUESTRO COMPROMISO ES MUCHO MÁS QUE UNA PROMESA.

Entendemos que comprometerse es una actitud, una forma de ser que habla de quién somos. Por eso, nos involucramos en cada proyecto y con cada cliente, y nos esforzamos por superar sus expectativas y las nuestras.

Nuestro servicio ágil, personalizado y con elevados estándares de calidad, impulsado por nuestra trayectoria, nos permite ofrecer las mejores y más inteligentes soluciones para nuestros clientes.

Cumplir nuestras promesas es parte de quiénes somos.

## PERSONALIDAD DE SOLUNION

**JUNTO CON NUESTRO PRINCIPIO Y NUESTROS valores**, nuestra personalidad es lo que nos diferencia. Es la manera en la que atendemos a nuestros clientes, afrontamos el futuro del negocio y colaboramos con nuestros compañeros y proveedores. Es la responsabilidad con la que actuamos, en gratitud con la sociedad y con el entorno. Es, en definitiva, el reflejo de cómo somos las personas que formamos parte de Solunion.



## 5 atributos de nuestra personalidad

- 

### 1 INQUIETOS

Buscamos constantemente ofrecer nuevas e inteligentes soluciones para mejorar nuestro entorno, y crecer con integridad.
- 

### 2 INNOVADORES

Queremos cambiar los esquemas para alcanzar los mejores resultados, guiados por una conducta ética.
- 

### 3 CERCANOS

Inspiramos confianza.
- 

### 4 AMBICIOSOS

Convencidos de que todas las situaciones pueden mejorarse actuando desde el respeto y la honradez.
- 

### 5 VALIENTES

Porque nuestro conocimiento y saber hacer nos respaldan. Y porque ayudamos a nuestros clientes a que, a su vez, sean valientes.

Solunion ha establecido, a través de **12 Compromisos** de debido cumplimiento (de aplicación a todos los administradores, incluyendo a las personas físicas que designen los administradores personas jurídicas para representarles en el ejercicio de su cargo y a los profesionales de las sociedades del grupo,

con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o dependencia funcional y de la sociedad del Grupo a la que presten sus servicios), el conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas, que tienen como objetivo identificar y clasificar los riesgos operativos y legales en los que todos

podemos vernos implicados, a nivel personal o empresarial, por conductas poco éticas y contrarias a la normativa. Dichos Compromisos se traducen en políticas que establecen igualmente los mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción oportunos frente a los riesgos indicados.

### Estos compromisos son:



Asimismo, este [Código tiene reflejo en el Código Ético y de Conducta para Terceros](#), que es de aplicación a todos los clientes, proveedores y terceros (agentes comerciales o intermediarios) que mantienen relaciones empresariales con Solunion en cualquier parte del mundo. Queremos que nuestros clientes, proveedores y todos aquellos terceros con los que mantenemos relaciones empresariales, contribuyan, junto a nosotros, a generar un entorno de trabajo basado en la ética.

El órgano encargado de velar por la aplicación del Código Ético es el Comité de Cumplimiento, órgano colegiado de carácter interno y permanente, que apoya al Comité de Dirección y reporta directamente al Consejo de

Administración. El Comité de Cumplimiento tiene entre sus principales funciones velar por la aplicación del Código Ético de Solunion y la difusión de una cultura preventiva basada en el principio de «tolerancia cero» frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes. Su funcionamiento y principales competencias han sido recogidos en el Reglamento del Comité de Cumplimiento.

Adicionalmente, en cada país se ha designado un Responsable de Cumplimiento que se configura como un área interna independiente, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo, así como la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas.



Para información más detallada sobre el sistema de cumplimiento del grupo puede consultarse el apartado [4.1. Compromiso con la gobernanza responsable y sostenible](#).

## POLÍTICAS Y COMPROMISOS



**SOLUNION SE HA DOTADO DE UN CONJUNTO** de políticas corporativas que desarrollan los principios reflejados en el Sistema de gobierno corporativo y contienen las pautas que rigen la actuación de la Sociedad y las sociedades de su grupo, y la de sus administradores, directivos y empleados, en el marco del Propósito y valores de Solunion.

Las sociedades del Grupo asumen un conjunto de principios y valores que expresan su compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y desarrollo sostenible. Su conocimiento, difusión e implementación sirven de guía para la actuación del Consejo de Administración y sus comisiones y de los demás órganos de la Sociedad en sus relaciones con los diferentes Grupos de Interés de la Compañía.

Igualmente, Solunion adquiere determinados compromisos públicos que guían sus actuaciones:

- Mediante la suscripción de iniciativas de diferente naturaleza relacionadas con la dimensión ambiental y social de su actividad.

- A través de su pertenencia a determinadas organizaciones empresariales o sociales, identificándose con sus objetivos y sus fines.

Estas políticas y compromisos sirven de guía a la Compañía y a su equipo humano para gestionar sus actividades y, de forma más específica, los temas materiales tratados en este documento.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

GRI 102-16, 102-40, 414-1, 414-2



SOLUNION DISPONE DE UNA Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que sienta los principios generales y vertebrará las bases que deben regir la estrategia de desarrollo sostenible del grupo.

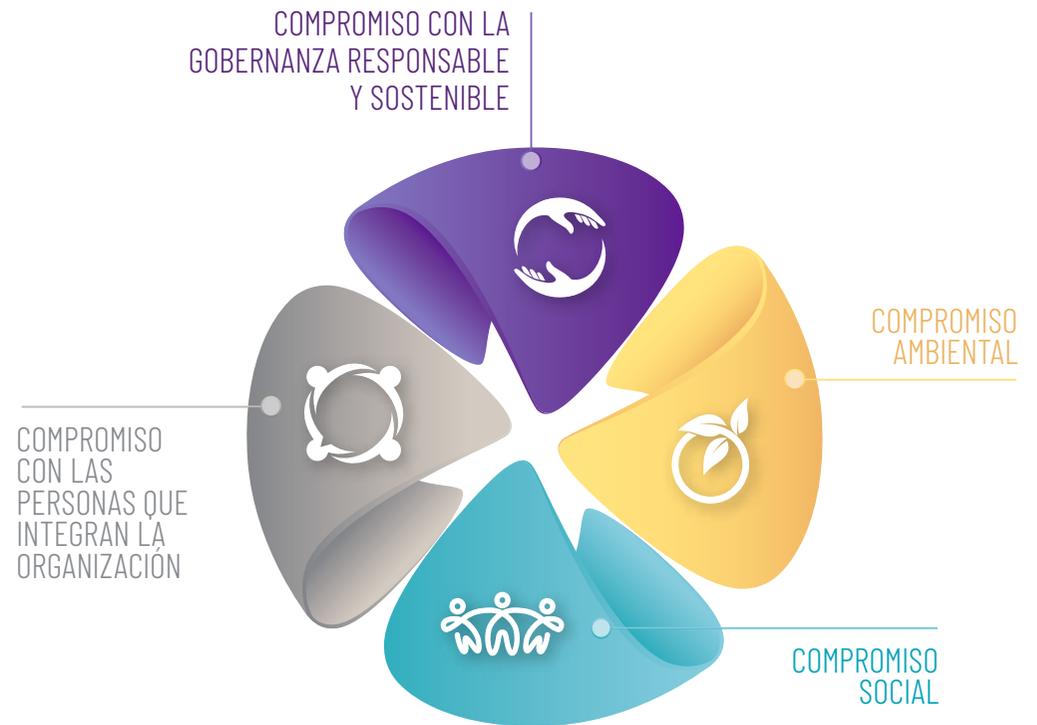
El objetivo es garantizar que todas sus actividades corporativas y negocios se llevan a cabo promoviendo la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, accionistas y comunidades en las que el grupo está presente, retribuyendo de forma equitativa a todos los colectivos que contribuyen al éxito de su proyecto empresarial y cumpliendo con los compromisos públicos asumidos en este ámbito por la empresa.

En Solunion desarrollamos nuestra actividad como compañía socialmente responsable, construyendo relaciones basadas en la calidad y la confianza, transparentes, estables y equitativas con nuestros grupos de interés en los ámbitos ambiental, social, laboral y de gobernanza y siempre en colaboración con nuestro entorno.

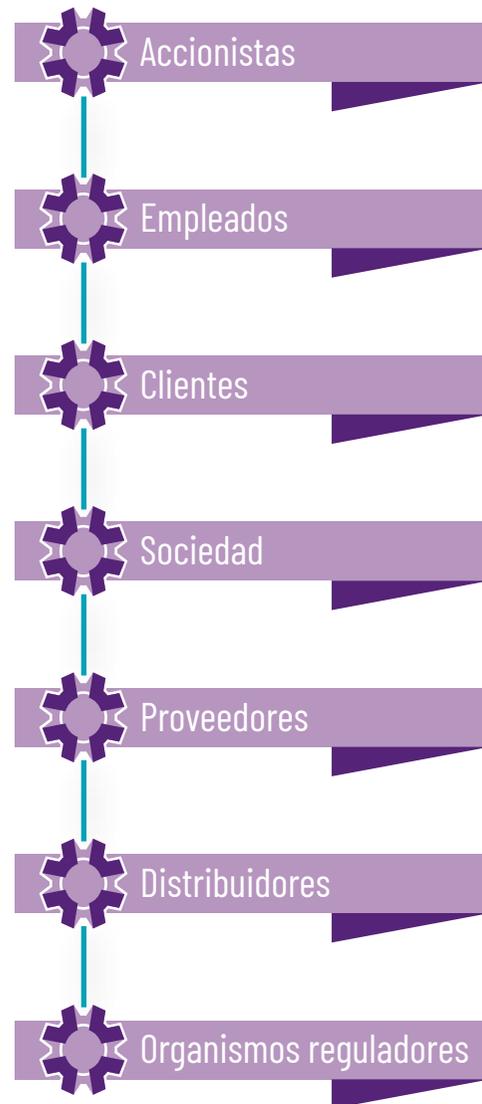
Esta estrategia de desarrollo sostenible se basa en una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes, cumpliendo con los compromisos públicos asumidos en este ámbito y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

La implementación real y efectiva de esta estrategia está llamada a formar parte, junto con el Sistema de gobierno corporativo que la ampara, el alma virtual de Solunion, uno de los elementos clave que lo diferencian de sus competidores y determinante para su consolidación como la compañía preferida por sus Grupos de Interés.

La política recoge nuestro modelo de creación sostenible, alineado con nuestra visión, misión y valores y se desarrolla a través de cuatro compromisos de actuación que son transversales a todo el modelo de negocio:



Y recoge también los principios de actuación en relación con nuestros principales Grupos de Interés:



La Política está disponible para los empleados y colaboradores en la Intranet de Solunion y, para los demás grupos de interés, a través de la web corporativa.

Los principios de actuación recogidos en esta política quedan recogidos a lo largo de todo el presente informe.



**Compromiso con la gobernanza responsable y sostenible**

Somos una empresa privada y proporcionamos soluciones adecuadas y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, para contribuir a su crecimiento sostenido. Desarrollamos nuestra actividad operativa bajo criterios éticos y de buen gobierno. Nos regimos por una política de cumplimiento eficaz, ofreciendo una comunicación fluida y bidireccional sobre nuestra actividad operativa en relación con nuestros Grupos de Interés.



**Compromiso ambiental**

En Solunion aspiramos a ser la compañía de seguros de Crédito y de Caucción preferida en cuidado del medio ambiente. Tenemos como objetivo la prevención y la reducción del impacto derivado de nuestras actividades en el medio ambiente. Fomentamos entre nuestros empleados una cultura de

concienciación para que disminuyamos el impacto ambiental de nuestras actividades, contribuyendo a un desarrollo sostenible.



**Compromiso social**

Contribuimos al desarrollo socioeconómico sostenible de los países donde operamos, mediante la realización de actividades relacionadas con nuestra experiencia profesional y del voluntariado de las personas que conforman la organización.



**Compromiso con las personas que integran la organización**

Reconocemos a nuestros empleados como el valor más importante. Por ello, marcamos como uno de nuestros pilares estratégicos el desarrollo humano y profesional del equipo, fomentando la igualdad, la lucha contra la discriminación y la diversidad de género. Impulsamos medidas de conciliación personal y laboral, según la legislación vigente en los países en los que estamos presentes.

Solunion promueve el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, construyendo, desde sus valores, relaciones estables y equitativas con sus Grupos de Interés para alcanzar sus objetivos empresariales. Así mismo, es consciente de su responsabilidad con la sociedad y con el entorno en que opera.

## PRINCIPALES IMPACTOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15

**NUESTRO COMPROMISO EN FAVOR DEL DESARROLLO** responsable y sostenible es el «compromiso con nuestros grupos de interés a participar activamente en el avance económico y social de los países en los que operamos», según se recoge tanto en la Política de Responsabilidad y Sostenibilidad como en nuestro Código Ético y de Conducta.

Esta estrategia de desarrollo sostenible está alineada con la implementación por parte de Solunion de un proyecto empresarial orientado a la creación de valor de forma sostenible para todos sus Grupos de interés, prestando un servicio de calidad, permaneciendo atento



a las oportunidades que ofrece la economía del conocimiento y comprometido con los Principios del Pacto Mundial.

Solunion gestiona de forma responsable los principales riesgos relacionados con los impactos donde el grupo desarrolla sus principales actividades, junto a los posibles riesgos derivados del entorno, maximizando así los impactos positivos y minimizando los negativos, atendiendo a las expectativas de Grupos de Interés.

Para ello, Solunion dispone de un Sistema integral de control y gestión de riesgos que identifica, analiza y mide las amenazas relevantes siguiendo procedimientos comunes de todo el grupo, que incluyen una evaluación continua, así como la aplicación de las mejores prácticas y recomendaciones, tal como se detalla en el siguiente apartado «Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos».

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES A LARGO PLAZO. SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 102-15



**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS SE DEFINE** como el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que la

Compañía esté o pueda estar expuesta, y sus interdependencias.

La Política de Gestión de Riesgos es la que desarrolla la estructuración y funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos. Dicha Política se aplica a las entidades integrantes del Grupo, dentro de los límites previstos en la normativa aplicable a las actividades reguladas en los países en los que opera, y tiene como objetivo preservar la solvencia del Grupo y facilitar el desarrollo de su negocio mediante:

La **definición de la estrategia** frente a los riesgos que asuma.

La **inclusión del análisis de riesgos** dentro de los procesos de toma de decisiones.

El **establecimiento de unas pautas generales**, unos principios básicos y un marco general de gestión de riesgos que faciliten su aplicación coherente en el Grupo.

La **difusión de la Política de Gestión de Riesgos** entre los directivos y empleados para alcanzar una cultura de gestión de riesgos que garantice su efectividad.

Los factores de riesgo a los que está sometido Solunion tal y como se detallan en la [Política de Gestión de Riesgos](#) son los siguientes:



## INTEGRACIÓN DE LOS ASPECTOS ASG COMO RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN SOLUNION

**UN ADECUADO SEGUIMIENTO DE LOS FACTORES** ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) permite obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los Grupos de Interés y también del mercado que afectan a la organización. Este conocimiento ayuda en la identificación y evaluación de riesgos potenciales (ASG) y de oportunidades de negocio.

En Solunion la integración de estos riesgos ASG, junto con los riesgos tradicionales de la actividad aseguradora, se realiza de forma natural en los procesos de gestión y control que tenemos establecidos.

Utilizamos diferentes sistemas de análisis y evaluación de riesgos, que son complementarios y que permiten integrar los riesgos ASG:

- Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA), integrada en el Sistema de Gestión de Riesgos, que cuenta con mecanismos para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos a corto y largo plazo del Grupo durante el periodo contemplado en el plan estratégico, así como para medir la suficiencia de recursos de capital conforme al entendimiento de sus necesidades reales de solven-



cia. Anualmente, la Dirección Corporativa de Riesgos coordina la elaboración del informe ORSA que se somete a la aprobación del Consejo de Administración.



- Análisis de materialidad que analiza los aspectos ASG desde su relevancia para los grupos de interés que participan y el impacto que estos tienen para Solunion. Este análisis permite identificar los riesgos potenciales para establecer las medidas de prevención y mitigación correspondientes. ([Ver Capítulo 5. Sobre este Informe](#)).

# 3.7

## NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO



**S**olunion cuenta con un modelo de planificación y gestión de la estrategia estructurado, alineado y participativo, que permite la actualización constante del plan estratégico tanto a nivel corporativo como en cada una de las regiones, países y unidades de negocio.

En 2019 se planteó que los objetivos de nuestro anterior plan estratégico estaban en gran medida cumplidos, con un balance de cierre muy positivo en el que se habían alcanzado los objetivos económicos planteados, abierto nuevas líneas de negocio y avanzado en la transformación y digitalización de los negocios en los que operamos; por ello se realizó un ejercicio de reflexión para revisar su direccionamiento estratégico, partiendo de la necesidad de consolidar y rentabilizar más los negocios, así como de capturar nuevas oportunidades para responder a la velocidad de transformación del entorno, con el objetivo de mantener la competitividad en el sector.



Atenea es nuestro plan estratégico 2020-2021, un ambicioso plan que guía nuestra actividad en este periodo y marcará los pasos y metas para transformar Soluion.

Soluion desarrolla su plan estratégico Atenea con un propósito y una ambición, basado en cuatro pilares transformacionales: Crecimiento Rentable y Sostenible, Innovación, Eficiencia y Compromiso, en torno a los cuales se desarrollan iniciativas para transformar la Sociedad y hacer frente a un mercado cambiante, en permanente transformación, que demanda nuevos productos y soluciones para nuevas necesidades.

En Soluion trabajamos enfocados en la anticipación. La inteligencia de negocio y la digitalización, la automatización de procesos para ofrecer un servicio cada vez mejor a nuestros clientes, y para aportar más agilidad y eficiencia a lo largo de la cadena de valor, son alguno de los puntos clave de su transformación.

Todo ello, en un entorno de trabajo basado en el compromiso y la colaboración, en la participación y la comunicación entre todas las personas que forman Soluion, en un entorno que promueve la diversidad y la igualdad, el desarrollo y el impulso del talento.

El propósito de este plan estratégico es acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos e impulsarles a crecer, proporcionándoles soluciones de gestión de riesgos adaptadas a sus necesidades. La visión, en primera persona del plural, refleja la importancia del trabajo conjunto de todo el equipo de Soluion: «facilitamos un entorno de negocios sólido y seguro para que nuestros clientes alcancen sus objetivos comerciales».

Queremos ser el socio de referencia en seguro de Crédito y de Caución y en servicios innovadores asociados a la gestión del riesgo comercial en España y Latinoamérica. 

## 3.8

## CONTRIBUCIÓN DE SOLUNION A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS

GRI 412-2



**E**n septiembre de 2015, los Estados Miembros de Naciones Unidas adoptaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS), como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Estos objetivos están diseñados para, entre otros, poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático.

El éxito de la Agenda será consecuencia de los esfuerzos de colaboración de toda la sociedad. Las empresas han sido incluidas por primera vez en este proceso, en su papel de promotoras de la innovación y motores del desarrollo económico y el empleo. Un liderazgo empresarial fuerte y visionario es esencial para la consecución de la transformación necesaria que requieren los ODS.

Solunion es consciente de que los ODS ofrecen una nueva visión que nos permite traducir las necesidades y ambiciones globales en soluciones. Proponen un nuevo modelo viable para el crecimiento a largo plazo y contribuirán a que

las empresas desarrollen estrategias más sólidas. La integración de los ODS en los planes empresariales fortalece la identificación y gestión de riesgos y oportunidades materiales y costes, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio, haciéndolos más eficientes, y alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con sus empleados, clientes, proveedores, inversores y las comunidades en las que opera.

Por eso, en Solunion nos comprometemos a trabajar en la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro día a día y somos conscientes de la necesidad de alcanzar los ODS y de alinear sus fines dentro de nuestro trabajo diario.

#### Referencias a ODS en el presente informe

Este Informe constituye un compendio del desempeño anual de la Compañía en materia de desarrollo sostenible, de su estrategia al respecto y de las principales actuaciones y proyectos acometidos.

Para facilitar el análisis desde el punto de vista de la contribución a la Agenda 2030, es importante establecer la relación entre las actividades que Solunion describe a lo largo del Informe y los diferentes ODS que se ven impulsados por la realización de estas. Para ello, en cada apartado se identifican los ODS a los que contribuye la Compañía, tomando como referencia la asociación realizada por la herramienta *SDG Compass*, la Guía para la acción empresarial en los ODS, así como por el documento publicado por GRI y UN Global Compact «GRI-UNGC Business Reporting on SDGs. An Analysis of Goals and Targets», pero incluyendo únicamente aquellos ODS sobre los cuales la Compañía considera que hace una contribución relevante.

En el punto [5.6 Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) se puede encontrar información más detallada sobre la contribución de Solunion a los ODS y metas asociadas, así como los contenidos de GRI relacionados y la información de desempeño correspondiente.

### Acciones de sensibilización en materia de ODS

Solunion ha querido difundir y sensibilizar a sus empleados sobre la importancia de la consecución de los ODS, y la capacidad que, como empresa y como individuos, tienen las actuaciones de cada uno. Entre todas las actividades desarrolladas destacan:

- **Comunicación y promoción de la campaña denominada «ODS-17 objetivos para cambiar el mundo», donde se define cada uno de estos Objetivos, la posición de Solunion, las actividades que cada persona puede realizar en su**

**vida diaria para mejorar éste y se solicita la participación de todos para mejorar nuestro desempeño y alcanzar nuevas metas.**

- **Puesta a disposición de todos los empleados de cursos de formación sobre los Principios de Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático, elaborados por Pacto Mundial en nuestra Plataforma de Formación online, Soltrain.**
- **Se han generado diferentes campañas de responsabilidad social, definiendo su vinculación a los ODS.**
- **Todas las campañas de voluntariado se han relacionado con los ODS que persiguen mejorar, así como las contribuciones sociales realizadas por el Grupo.**

### El COVID-19 y los ODS

El COVID-19 tiene un impacto de alto a medio en el progreso a corto y largo plazo de los ODS. El mundo no ha estado avanzando hacia los objetivos al ritmo ni a la escala necesaria y ahora vemos que el COVID-19 deshace nuestro progreso

en los ODS. Esta pandemia ha puesto de relieve nuestra interconectividad global y la necesidad de una mayor acción. No abordar una crisis aumenta la magnitud y la intensidad de otras.

Las empresas tienen un papel importante que desempeñar en una solución interconectada, se necesita una respuesta mucho más profunda, rápida y ambiciosa para desencadenar la transformación social y económica necesaria para alcanzar nuestros objetivos para 2030.

La clave para hacer una contribución significativa y apoyar el logro de los ODS es comportarse y operar de manera alineada con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La crisis del coronavirus ya ha cambiado el mundo y lo seguirá haciendo durante los próximos meses. Es el momento de plantear soluciones innovadoras y disruptivas. De repensar la forma de hacer negocios y utilizar el liderazgo como palanca para acelerar cambios positivos. Esta debe ser utilizada para fijar objetivos empresariales, pero también para limitar los impactos negativos, generar otros positivos y activar cambios entre las personas de la empresa y de la cadena de valor.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La **sostenibilidad** ha de continuar siendo el eje central que guíe las contribuciones en la lucha contra el virus.

# PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS DE SOLUNION EN RELACIÓN A LOS ODS



Garantizamos **salarios y condiciones de trabajo adecuadas y procesos de contratación y promoción sin discriminación**, dando a los grupos vulnerables la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria y teniendo acceso a una vida digna.

Proporcionamos **formación continua** a los Solunioners sobre derechos humanos.

Tenemos **políticas de igualdad y diversidad**, dando la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.

**Evaluamos a los proveedores** para garantizar condiciones laborales adecuadas.

**Pagamos precios justos** a todos los proveedores.

Organizamos acciones de **voluntariado y programas de acción social** para ayudar a grupos en riesgos de pobreza.

**Impulsamos la economía local** donde la empresa tenga operaciones, apoyando a pequeñas empresas locales y formando y contratando a personas en situación de vulnerabilidad.

Abrimos negocios y actividades en países en desarrollo bajo **criterios de negocios inclusivos y la sostenibilidad**, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente.

Llevamos a cabo **inversiones en países en desarrollo**, expandiendo el negocio bajo criterios de sostenibilidad.

**Disminuimos el impacto medioambiental** que tienen nuestras actividades y operaciones, para evitar crisis ambientales y económicas que repercutan en la población.



Proporcionamos a los Solunioners **condiciones dignas de trabajo**.

Tenemos a nuestra disposición un **nutricionista y programas de alimentación** que incluyen alimentos sanos y nutritivos.

Trabajamos en **disminuir el impacto medioambiental** que tienen nuestras operaciones para evitar crisis ambientales que repercutan en la correcta nutrición de la población y nos apoyamos en los recursos de la empresa para ayudar en crisis y catástrofes naturales.

Desarrollamos **campañas de sensibilización** para concienciar de los problemas derivados del hambre y la importancia del consumo responsable.

Llevamos a cabo **donaciones a bancos de alimentos y comedores sociales**.

**Colaboramos como voluntarios** en proyectos que favorecen la reducción del hambre en los países donde operamos.

## 3 SALUD Y BIENESTAR



Contamos con **sistemas de gestión de salud, higiene y seguridad laboral** en todas las instalaciones de la empresa, para cumplir con la legislación y para disminuir los accidentes y enfermedades laborales.

Tomamos **precauciones** especiales de salud y seguridad laboral para **grupos vulnerables**.

Proporcionamos acceso en condiciones beneficiosas a un **seguro privado de salud** a nuestros colaboradores y sus familias, contribuyendo a hacer más eficientes los sistemas públicos.

Trabajamos en **reducir el impacto ambiental** de nuestras operaciones para evitar contaminar el aire, el agua y el suelo.

Desarrollamos la **promoción de la salud a través de la concienciación en materia de salud, deporte y hábitos saludables**:

1. Hemos realizado y seguimos planeando diversas **campañas globales** con contenidos comunes, sensibilizaciones y talleres presenciales y online sobre: alimentación saludable, pausa activa, gimnasia en la oficina, pautas de actuación en caso de atragantamiento, tabaquismo, campaña de información y prevención del ictus, etc.
2. Disponemos de la **Plataforma Empresa Saludable**, cuyo objetivo prioritario es mejorar nuestra salud y calidad de vida ofreciendo información, recursos y material adecuado para transmitir hábitos de autocuidado.
3. Tenemos acceso a la **Plataforma Trientrenos**, a sus expertos y a sus formaciones y charlas semanales sobre deporte y nutrición para promover un seguimiento personalizado de la actividad física.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Ofrecemos oportunidades de **formación y de aprendizaje continuo** a nuestros Solunioners y colaboradores.

Hemos desarrollado la **cultura empresarial de Solunion bajo el prisma de la sostenibilidad**, incluyendo en nuestras políticas internas compromisos con los derechos humanos, el medioambiente, la transparencia o la igualdad de género y hemos elaborado un programa formativo en torno a estas cuestiones.

Alentamos y **proporcionamos tiempo a los Solunioners para que realicen actividades de voluntariado** con colectivos en riesgo de vulnerabilidad para formarlos y mejorar su grado de empleabilidad.

**Formamos y sensibilizamos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.**

**Contratamos y formamos a jóvenes o personas en situación de vulnerabilidad** en los países donde operamos.

Llevamos a cabo **campañas sobre la Agenda 2030** y sus metas concretas.

Apoyamos y realizamos workshops y eventos donde se difunden **buenas prácticas**, tecnología e innovaciones en materia de sostenibilidad.

Llevamos a cabo **donaciones a fundaciones y organizaciones, cuyo objeto se basa en la educación**, especialmente en relación con grupos desfavorecidos.

Participamos de **proyectos de cooperación al desarrollo con el foco en educación**.

Las empresas jugamos un papel protagonista en el **fomento e inversión en educación**, a través de formación a empleados y grupos de interés e invirtiendo en educación a nivel externo.



5 IGUALDAD DE GÉNERO



Fomentamos desde la cultura empresarial la igualdad y la integración a través de la **Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades**.

La estructura retributiva de todas las categorías profesionales y de responsabilidad de Solunion está diseñada bajo el **criterio de neutralidad de género**.

Facilitamos la **conciliación familiar** tanto de mujeres como de hombres a través de la flexibilidad en el trabajo.

Solunion es firmante de los **Principios de Empoderamiento de las Mujeres** (*UN Women's Empowerment Principles*) y participe de varias **iniciativas para impulsar el liderazgo femenino**, espacios de diálogo inclusivos cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género:

Solunion es miembro de la **Red EWI**, que fomenta la promoción del Talento femenino en el Sector Seguros.

Asimismo, Solunion participa en el **Programa PROMOCIONA**, hito que por primera vez nos sitúa en el programa puntero de impulso de talento femenino en España.

Solunion se ha adherido a «**Target Gender Equality**», una iniciativa del Pacto Mundial para acelerar la representación y el liderazgo de las mujeres en Solunion.

A través del **Voluntariado Corporativo** colaboramos en la educación de las niñas desfavorecidas.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



**Optimizamos** el uso del agua en nuestras oficinas.

**Minimizamos** el impacto de Solunion en la contaminación hídrica.

Aseguramos a los Solunioners **acceso a agua potable** y a espacios apropiados para la higiene personal en las instalaciones.

**Concienciamos** a los Solunioners sobre la importancia de un uso eficiente y una gestión sostenible del agua.

Hemos integrado en Solunion los **Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos**, para asegurar que las operaciones de la empresa no impactan sobre el derecho humano al agua y saneamiento de los grupos de interés.

Trabajamos en políticas de **prevención, reducción, reutilización, reciclaje y valoración de residuos, adaptando prácticas sostenibles y reflejándolas en nuestro informe de sostenibilidad**.

Participamos en workshops y talleres sobre **gestión y consumo responsable**.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Nuestros **consumos de electricidad son 100% renovables** en donde es posible.

Reducimos la contaminación en nuestras oficinas a través de la **eficiencia energética y las energías renovables**.

Formamos a los Solunioners en materia de **eficiencia energética** y facilitamos que se establezcan pautas de ahorro y consumo.

**Restringimos la suscripción de riesgos basados en combustibles fósiles**.

Controlamos el uso de energía en los desplazamientos de los Solunioners fomentando la **movilidad sostenible**.

Trabajamos en la sustitución paulatina del uso de **energía fósil por energía renovable** en las actividades y operaciones de Solunion.

Hemos establecido **criterios de eficiencia energética** y uso de energías renovables en los edificios e instalaciones de la empresa.

Implantamos internamente **medidas de ahorro y eficiencia energética**.

Participamos en workshops relacionadas con las energías renovables y la eficiencia energética.

Con nuestro trabajo diario en Solunion protegemos a nuestros clientes mediante una mejor comprensión, selección, cuantificación y gestión de los riesgos comerciales, contribuyendo así al crecimiento económico sostenible de las naciones y a la estabilidad social, y favoreciendo e impulsando la creación y el mantenimiento del empleo en las empresas.



## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Al cumplir con las leyes y regulaciones tributarias en los países que operamos, también fomentamos su crecimiento económico.

Llevamos a cabo una **utilización eficiente de los recursos naturales** en las actividades de la empresa, disminuyendo así nuestro impacto medioambiental y potenciando un crecimiento económico sostenible.

En Solunion tenemos muy claro nuestro **compromiso con el empleo estable y de calidad**:

1. Con más del 98% de contratos indefinidos, en Solunion garantizamos condiciones laborales dignas a todas las personas que integran la organización, asegurando la no discriminación en la contratación, remuneración, beneficios, capacitación y promoción.
2. El 100% de los empleados de Solunion están cubiertos por convenio colectivo.

A través de nuestra **cultura de derechos humanos en la empresa**, implantada a través de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nuestro Código Ético y de Conducta, fomentamos el derecho a un trabajo decente para todos y evitamos prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.

Tenemos implantados procedimientos de supervisión, que permiten identificar con la **debida diligencia** posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos (canal de denuncias éticas, prevención de la corrupción, etc.) y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos (proceso estandarizado de evaluación del desempeño, encuestas de satisfacción laboral y de clima, evaluaciones de desarrollo y protocolo de acoso).

Hemos establecido **políticas justas** para la selección de proveedores y mejorado así la inclusión económica en toda la cadena de suministro, y contamos con procesos específicos de homologación, entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral.

Respetamos la **libertad sindical, de asociación y negociación colectiva** de las personas que integran la organización, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente en cada país, y favorecemos la comunicación y el diálogo de los empleados con los representantes legales de los trabajadores.

Contamos con **sistemas de gestión de salud y seguridad** en todas las instalaciones de la empresa y trabajamos en la promoción de la salud a través de la concienciación en materia de salud, deporte y hábitos saludables.

## 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Consideramos la **innovación como parte de la cultura empresarial**, y trabajamos para transformar los productos, las instalaciones, los servicios, los procesos productivos y la gestión interna con criterios de sostenibilidad.

Contamos con **instalaciones sostenibles, resilientes y de calidad**, para asegurar el bienestar de todos los Solunioners y nuestros colaboradores, especialmente de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.

Damos acceso a tecnología de la información y la comunicación (**TIC**) a todos los Solunioners para asegurar una comunicación fluida.

Utilizamos tecnologías disruptivas en la empresa con un enfoque de sostenibilidad, tales como el **big data o la inteligencia artificial**.

**Fomentamos el uso de combustibles renovables alternativos al fósil** en las actividades y operaciones de la empresa, adoptando procesos ambientalmente racionales.

Adaptamos Solunion a una economía baja en carbono, **reduciendo las emisiones de CO2 y la contaminación y promoviendo la eficiencia energética**.

**Fomentamos las relaciones comerciales con las pequeñas y medianas empresas** a través de la cadena de valor, promoviendo entre ellas la capacidad tecnológica y la gestión de la innovación para fomentar el crecimiento industrial sostenible.

**Invertimos en I+D+i**, para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en las actividades de la empresa.

**Expandimos el negocio** de la empresa a países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad a nivel económico, social y ambiental.

Utilizamos las actividades de la empresa para **fomentar** las infraestructuras sostenibles, la capacidad tecnología y la innovación.

Desarrollamos **nuevos productos más sostenibles**, y/o especializados en sectores de la población con necesidades concretas.

**Construimos alianzas entre empresas del sector para potenciar la innovación sostenible a través de toda la cadena de valor**.



Hemos implantado una **cultura de derechos humanos en la empresa**, a través de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas para evitar provocar impactos negativos sobre los mismos.

Proporcionamos a los Solunioners **condiciones dignas de trabajo y fomentamos su desarrollo profesional**.

**Implementamos políticas y procedimientos** que hacen que las calificaciones, habilidades y experiencia sean la base para la contratación, colocación, capacitación y avance de los Solunioners en todos los niveles.

Apostamos por la **transparencia** para evitar prácticas de corrupción y de evasión fiscal, que impactan directamente sobre la desigualdad.

Proporcionamos las **mismas oportunidades** laborales a todos los trabajadores, independientemente de cualquier característica individual.

Nos formamos sobre políticas y prácticas de **no discriminación**, incluida la conciencia de la discapacidad.

Hemos **adaptado nuestras oficinas** para garantizar la salud y la seguridad de los empleados, clientes y otros visitantes con discapacidad.

**Impulsamos la economía local** allá donde opera la empresa, utilizando proveedores locales, protegiendo el entorno y apoyando a las empresas locales.

**Cumplimos con las leyes** y regulaciones tributarias en los países de operación.

Creamos **becas** destinadas a personas que vivan en situación vulnerable, con el objetivo de proporcionarles las habilidades, herramientas y conocimientos necesarios para encontrar empleo.

Hemos destinado recursos a la **ayuda humanitaria**, para combatir la desigualdad que generan los desastres naturales y las guerras.

Realizamos **proyectos de voluntariado y acción social** con el foco en zonas o personas vulnerables, a nivel nacional e internacional.



Promovemos los **horarios flexibles** de entrada y salida y fomentamos el teletrabajo ayudando así a reducir la congestión y la contaminación en las ciudades y comunidades rurales.

Proporcionamos **condiciones laborales y sueldos dignos**, para asegurar el acceso a una vivienda y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles.

Promovemos el **uso de vehículos eficientes y sostenibles** que tengan un bajo impacto sobre el medioambiente y combustibles bajos en contaminación.

**Reducimos la contaminación** en nuestras oficinas a través de la eficiencia energética y las energías renovables.

Hemos dispuesto en nuestras **oficinas espacios** comunes para todos y los hemos adaptado para que sean **accesibles** para las personas con discapacidad.

Trabajamos en la mejora de **la seguridad** y la eficiencia de nuestras oficinas, limitando el uso de materiales y recursos. Si reducimos nuestros consumos, la población tendrá más recursos, como agua, a su disposición.

Promovemos el **uso de materiales sostenibles** con bajo impacto ambiental.

Aplicamos **principios de economía circular** que nos permiten reducir y valorar residuos, disminuyendo la cantidad destinada a vertederos.

Llevamos a cabo una **gestión adecuada de los residuos** en la empresa, concienciando a los Solunioners entorno a estas cuestiones y poniendo en marcha los procesos necesarios.

Participamos en eventos y workshops en materia de **ciudades sostenibles y resilientes**, para fomentar un desarrollo económico sostenible, una alta calidad de vida y una gestión razonada de los recursos naturales en las ciudades.

Apoyamos **proyectos de cooperación** al desarrollo y de ayuda humanitaria enfocados a proporcionar viviendas y servicios básicos en asentamientos humanos y a proteger a las personas que han sufrido desastres naturales.

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES

Trabajamos en políticas de **prevención, reducción, reutilización, reciclaje y valoración de residuos**, adaptando prácticas sostenibles y reflejándolas en los informes de sostenibilidad.

Potenciamos el **uso de energías renovables** en nuestras oficinas.

**Optimizamos** el uso del agua en nuestras oficinas.

**Minimizamos** el impacto de Solunion en la contaminación atmosférica, hídrica, del suelo y acústica.

Usamos materiales **biodegradables, reciclables o reutilizables** colaborando con la cadena de valor.

Potenciamos **prácticas** que impacten de forma **positiva** sobre el medioambiente, la sociedad y la economía.

Fomentamos el negocio con **proveedores locales** bajo criterios de sostenibilidad, reduciendo el impacto sobre el medioambiente del transporte de productos y servicios e impulsando una económica local sostenible.

**Nos formamos** en prácticas y pautas de producción y consumo sostenible.

Realizamos una **memoria de sostenibilidad**, que puedes encontrar en nuestra web, para informar de las contribuciones e implicaciones de la empresa en materia de sostenibilidad.

Participamos en eventos relacionados con el **reporting** en materia de sostenibilidad, para fomentar la transparencia y la comunicación de Solunion con sus grupos de interés.

La inversión en educación amplía las oportunidades de negocio de las empresas, creando nuevos mercados y bases de clientes y da lugar a una **mano de obra más cualificada**, aumentando la productividad y el crecimiento de las empresas.

13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA

**Medimos nuestra huella** de carbono en todas las actividades de la empresa para establecer objetivos públicos de reducción de emisiones a corto y largo plazo.

Formamos a los Solunioners y colaboradores en la lucha contra el **cambio climático**, para capacitarlos en sus puestos y concienciarlos entorno al fenómeno.

Llevamos a cabo un **análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático**.

**Disminuimos** gradualmente el uso de combustibles fósiles en las operaciones de la empresa y sustituyendo su uso por el de fuentes de energía renovable.

Invertimos en **tecnologías más sostenibles** y menos intensivas en la emisión de carbono y las introducimos progresivamente en las actividades e instalaciones de la empresa.

Fomentamos la **movilidad sostenible** para reducir emisiones provocadas por el transporte terrestre, aéreo y marítimo.

Establecemos **criterios de eficiencia energética**, uso de energías renovables, reducción de emisiones y resiliencia a los desastres climáticos en los edificios e instalaciones de la empresa.

Introducimos **criterios de economía circular** en las actividades de la empresa, utilizando los recursos naturales y materias primas de manera eficiente, empleando materiales reciclados, fomentando la reutilización, y reduciendo y valorizando los residuos.

Divulgamos nuestras actuaciones y resultados en materia de cambio climático, a través de la **memoria de sostenibilidad** y otros medios.

A través de los **Principios de Sostenibilidad en Seguros** promovemos enfoques sectoriales en torno al cambio climático, para identificar soluciones y prácticas específicas.

**Difundimos buenas prácticas** en workshops y jornadas en materia de lucha contra el cambio climático.



Implementamos prácticas empresariales que evitan la contaminación y sobreexplotación de océanos y mares.

Hemos adoptado **critérios de economía circular** para la reducción y reutilización de plásticos o envases que puedan impactar sobre los ecosistemas marinos y extendiendo estos criterios a la cadena de suministro.

**Reducimos el uso de sustancias tóxicas, y materiales no biodegradables,** evitando que éstos alcancen los ecosistemas marinos y costeros.

**Disminuimos gradualmente el uso de combustibles fósiles** en las operaciones de la empresa, y sustituyendo su uso por el de fuentes de energía renovable.

Invertimos en **tecnologías más sostenibles** y menos intensivas en la emisión de carbono y las introducimos progresivamente en las actividades e instalaciones de la empresa.

Incluimos acciones de mitigación y adaptación al cambio climático en sus planes de acción.

Nos **concienciamos** de la importancia de la lucha contra el cambio climático y de la protección de los ecosistemas marinos y costeros.

**Compartimos buenas prácticas** relacionadas con la gestión sostenible de océanos y mares en las actividades de la empresa.



Estamos implementando políticas y prácticas empresariales encaminadas a garantizar la **gestión sostenible** de los recursos naturales en la organización y a través de la cadena de suministro y que minimicen nuestro impacto sobre los ecosistemas terrestres y la biodiversidad.

Respetamos la legislación medioambiental de los países en los que operamos y cumplimos con la normativa internacional de **comportamiento ambiental**.

Evitamos la compra de materiales que representen un riesgo para las especies animales o vegetales en peligro de extinción y **adquirimos productos forestales gestionados sosteniblemente** o con un alto contenido de material reciclado.

Aprovechamos la tecnología para **reducir la emisión de papel** en los procesos de emisión de póliza, declaración de siniestros y facturas en formato digital.

Medimos nuestra **huella ambiental**, cuantificando nuestra huella de carbono de acuerdo con los estándares internacionales.

**Nos formamos** en prácticas responsables con los ecosistemas terrestres y en materia de biodiversidad.

Informamos de las actuaciones de la empresa en materia de biodiversidad y de las acciones de investigación, conservación, educación y sensibilización, a través de nuestra **memoria de sostenibilidad**.

Hemos realizado **proyectos de voluntariado corporativo de limpieza, reforestación y restauración** de ecosistemas y protección de la flora y fauna.



Una población más educada tendrá acceso a **mejores oportunidades laborales y salarios** y, por lo tanto, a más ingresos disponibles, lo que beneficia a los mercados y al bienestar de la sociedad.

**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



A través de nuestra **cultura de derechos humanos en la empresa**, implantada a través de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de nuestro Código Ético y de Conducta, fomentamos la justicia y la transparencia, eliminamos la corrupción y el soborno y evitamos prácticas discriminatorias que menoscaben la dignidad o los derechos de las personas.

Nuestros procedimientos de supervisión y auditoría permiten identificar, con la **debida diligencia**, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos (canal de denuncias éticas, prevención de la corrupción, etc.) y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos (*Know Your Client*, protocolo de evaluación de proveedores, protocolo de acoso, etc.).

**Cumplimos con la legislación** nacional en los países donde operamos y con la legislación internacional en derechos humanos.

**Utilizamos las actividades de la empresa para fomentar la paz, los derechos humanos y el estado de derecho, estableciendo restricciones en la suscripción de ciertas actividades que puedan vulnerar derechos y a través del voluntariado corporativo.**

**Nos formamos** en materia de transparencia y derechos humanos y en la lucha contra la corrupción y hemos establecido mecanismos que permiten a todos los grupos de interés comunicar a la organización posibles incumplimientos en estos ámbitos.

**Fomentamos el respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro**, formando, evaluando e introduciendo cláusulas contractuales a proveedores.

Nuestro **compromiso por la cortesía ética** regula los obsequios recibidos y los que ofrecemos.

Mantenemos una relación transparente y acorde al derecho internacional con los gobiernos de los países en los que operamos, para prevenir la corrupción y el soborno.

Somos **respetuosos** con cualquier tipo de propiedad (intelectual, financiera o material).

Hemos establecido procesos para que la **participación de todos los trabajadores** en la toma de decisiones sea una realidad.

Participamos en workshops, eventos y jornadas para promocionar el respeto de los derechos humanos por parte del sector empresarial.

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



Alineamos nuestra estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y los integramos en nuestra cultura.

Hemos identificado los **Objetivos relacionados con el núcleo de negocio de la empresa**, para trabajarlos prioritariamente.

**Medimos el progreso en la contribución a los ODS** por parte de Solunion.

**Incluimos los ODS en la memoria de sostenibilidad de Solunion**, explicando nuestras contribuciones al desarrollo sostenible.

**Concieniamos y formamos en los ODS**, estableciendo unos valores comunes en toda la organización.

**Fomentamos la participación entre los empleados en la consecución de los ODS** por parte de la empresa, a través de actividades de colaboración conjunta o abriendo un canal para la recepción de ideas.

**Expandimos el mensaje de los ODS** fuera de la organización, entre los proveedores y entre el conjunto del sector empresarial y la ciudadanía.

Maximizamos las contribuciones a los países en desarrollo en los que operamos creando puestos de trabajo dignos y fomentando la transferencia de conocimientos, capacidad técnica y tecnología.

**Somos transparentes** sobre nuestras prácticas fiscales

Desarrollamos **acciones de voluntariado** enfocadas en la contribución de los ODS.

**Alineamos nuestras actividades de acción social con la Agenda 2030.**

Colaboramos con otras aseguradoras para buscar innovación bajo criterios de sostenibilidad y formas de contribución específicas a los ODS.

Impulsando asociaciones para desarrollar y compartir tecnología, conocimiento y modelos comerciales bajo criterios de sostenibilidad.

**Ayudamos al desarrollo de empresas locales.**

Participamos en jornadas, eventos y workshops para compartir buenas prácticas en materia de ODS.

Abrimos negocios y **actividades en países en desarrollo** bajo criterios de negocios inclusivos y la sostenibilidad, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente

Llevamos a cabo **inversiones en países en desarrollo**, expandiendo el negocio bajo criterios de sostenibilidad.

**Colaboramos con empresas en todos los eslabones de la cadena de valor** para compartir conocimientos y contribuir a la innovación, modernización y sostenibilidad.

# 4 COMPROMISOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES DE SOLUNION





## CREACIÓN DE VALOR Y GESTIÓN SOSTENIBLE

**EN SOLUNION DESARROLLAMOS NUESTRA** actividad como compañía socialmente responsable, construyendo relaciones basadas en la calidad y la confianza, transparentes, estables y equitativas en los ámbitos ambiental, social, laboral y de gobernanza y siempre en colaboración con nuestro entorno.

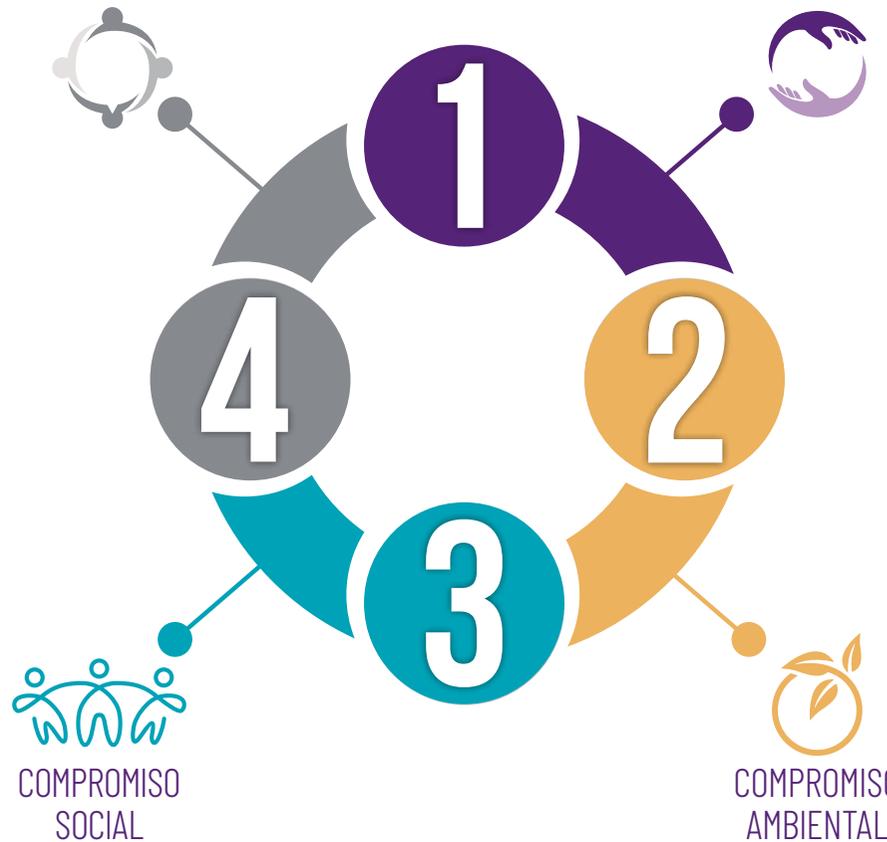
Como colaboradores, nos comprometemos con nuestros Grupos de Interés a participar activamente en el avance económico y social de los países en los que operamos y entendemos este compromiso como la herramienta para articular nuestra contribución a la consecución de un mundo mejor.

El compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible se concreta en la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que establece el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la Compañía y cuya última versión fue actualizada y aprobada por el Comité de Dirección en noviembre de 2019, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Esta Política asume compromisos en distintas vertientes y con nuestros Grupos de Interés:

COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

COMPROMISO CON LA GOBERNANZA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE



Estos compromisos son transversales y **están presentes en todo el proceso de negocio de la Compañía**, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

# 4.1



## COMPROMISO CON LA GOBERNANZA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE



### COMPORTAMIENTO ÉTICO: PRINCIPALES MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN

CUMPLIMIENTO: GRI 102-11, 102-17, 102-33, 102-34, 103, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 410-1, 412-3, 415-1, 418



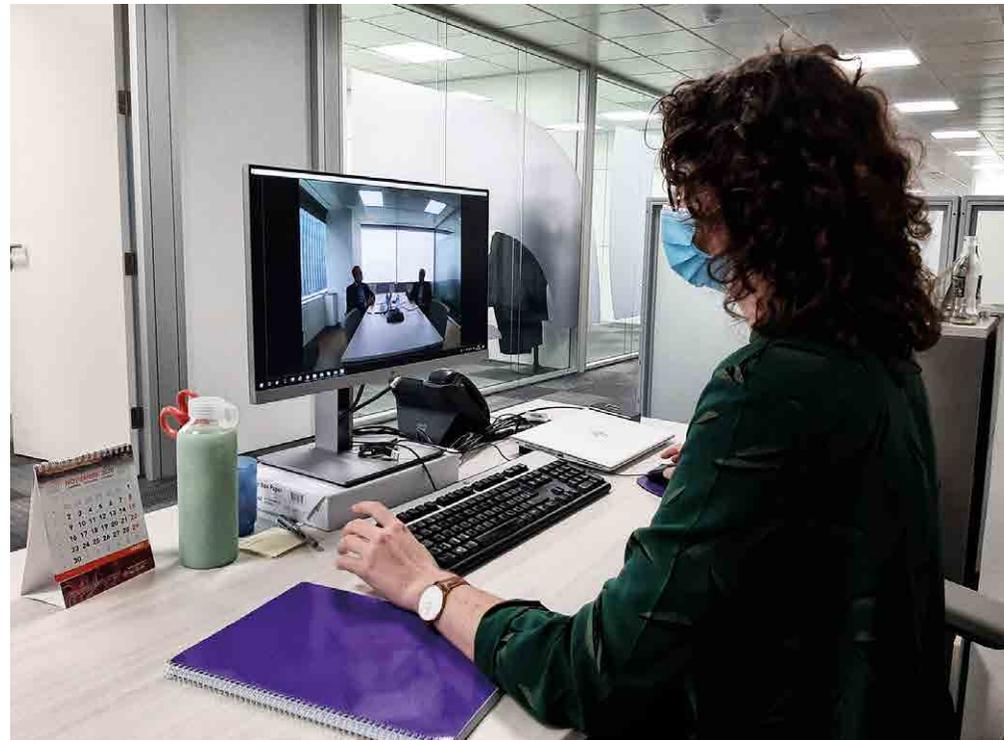
**ENTENDEMOS EL CUMPLIMIENTO COMO LA** norma que protege la solvencia, integridad y reputación de Solunion y nos permite conseguir nuestros objetivos estratégicos y lograr un crecimiento sostenible, rentable y, sobre todo, íntegro y ético.

Tenemos el firme compromiso de conducir todas nuestras actividades y negocios a partir de rigurosos cánones de comportamiento ético, tanto interna como externamente. Para garantizar la mejor gestión del cumplimiento, la Sociedad cuenta con el Comité de Cumplimiento, el Responsable de Cumplimiento del Grupo y los distintos Responsables de Cumplimiento de las Unidades de Negocio.

Además, como colaboradores, cada uno de nosotros somos responsables de nuestro propio cumplimiento, así como de la vigilancia para detectar situaciones y riesgos de incumplimiento de nuestro entorno, que debemos poner en conocimiento de la empresa a través de los canales establecidos.

Tras la labor realizada en el año 2015 –periodo durante el cual Solunion desarrolló las acciones necesarias para poder empezar el año 2016 con la Función de Cumplimiento acorde a los requisitos legales–, en Solunion nos hemos esforzado en desarrollar la Función de Cumplimiento como una función integrante del Sistema de Gobierno, para lo que el Consejo de Administración aprobó diferentes políticas que integran la Función de Cumplimiento y el Manual de Riesgos Penales, donde se identificaron las normas, procedimientos y herramientas que tenemos establecidos en Solunion para evitar el incumplimiento de la normativa legal con relevancia penal aplicable a la Sociedad y a su personal, y adaptarla al nuevo entorno regulatorio.

Durante los años 2017 y 2018, la Función de Cumplimiento llevó a cabo actuaciones tendientes a cumplir no sólo con los requisitos legales, sino con el objetivo de crear una verdadera cultura de Cumplimiento y difusión del propio Manual de Riesgos Penales, elaborando un plan de comunicación, formación y



divulgación específico con alcance tanto en España como en Latinoamérica, y tanto para Directivos y Responsables como para las personas trabajadoras de la Compañía.

En el año 2019, se redactó un nuevo Código Ético y de Conducta asumiendo 12 Compromisos con personalidad Solunion. Se actualizó el Manual de Riesgos Penales y elaboraron Manuales de Riesgos Penales específicos por cada Unidad de Negocio. Se realizó una monitorización de los riesgos y se llevaron a cabo importantes acciones de comunicación y formación, con un plan de comunicación global con alcance en España y en Latinoamérica.

El año 2020 ha sido un poco especial. Con ocasión del COVID-19, que supuso un confinamiento masivo de la población mundial, la Función de Cumplimiento también ha tenido que ajustar su planificación para cumplir con el plan de verificación establecido al inicio del año.

A lo largo del año 2020 se ha implementado una campaña de comunicación y concienciación de los 12 Compromisos del Código Ético y de Conducta, llevando a cabo los «*Compliance Awards*», con la participación de las personas trabajadoras de las diferentes Unidades de Negocio.



Esta campaña de Comunicación Interna ha sido reconocida como la **Mejor práctica de comunicación interna en Latinoamérica** por el Observatorio de Comunicación Interna, elaborado por la agencia de Comunicación Atrevia y refleja el compromiso de los Solunioners con el Compliance como parte de nuestra cultura y nuestro comportamiento, en cada uno de nuestros procesos, para construir un entorno empresarial más ético y comprometido.

Se han actualizado las Políticas de Compliance, a fin de ajustarlas a la nueva personalidad Solunion. Es así como ahora nos referimos a Compromisos, algunos de los cuales cuentan con Políticas que se encargan de desarrollarlos.

Pero, sin duda, la labor más ingente ha consistido en haber garantizado la adecuación de Solunion a toda la normativa local que los dis-

tintos Gobiernos han publicado con ocasión del COVID-19, así como la ya de por sí habitual de modificaciones y/o adecuaciones.

A la par, durante el año 2020 se han monitoreado los riesgos asociados a los Compromisos de «Transparencia en la Comunicación», «Cortesía Ética» y «ni Fraude ni Soborno».

Paralelamente, y en línea con el objetivo de años anteriores, la Función de Cumplimiento ha llevado a cabo importantes acciones de comunicación y formación, con un plan de comunicación global con alcance en España y en Latinoamérica, en aras de difundir, formar y concienciar a las personas trabajadoras empleados, Responsables y Directivos de la importancia del cumplimiento normativo en su día a día, poniendo el foco este año en nuestros Impulsores, Solunioners colaboradores que fueron identificados el año pasado para ser los verdaderos embajadores de cada Compromiso en cada país.

Todas estas actividades se complementan con las realizadas por otras áreas o funciones con responsabilidades o competencias en materias específicas de cumplimiento, tales como seguridad y protección de datos, prevención de blanqueo de capitales, fiscal, laboral, legal, etc., que configuran la Función de Cumplimiento de Solunion.



Solunion está adherida y participa activamente en el Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC) y a la *World Compliance Association* (WCA) asociaciones que aglutinan a los profesionales de Cumplimiento, figura imprescindible en un mercado global, cada vez más complejo y con normativas más exigentes.

## CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

GRI 102-16, 102-17, 102-33, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1



**EN SOLUNION CONTAMOS CON UN CÓDIGO** Ético y de Conducta, que refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integramos, en el trabajo cotidiano y en la relación con los Grupos de Interés.

El Código se encuentra a disposición de todas las personas trabajadoras a través de la intranet corporativa y está publicado en la web del grupo.

Asimismo, tanto las personas trabajadoras de Solunion como terceras partes pueden consultar cualquier duda sobre la interpretación de las pautas de conducta del Código de Conducta que les son de aplicación, a través del correo electrónico: [cumplimiento@solunion.com](mailto:cumplimiento@solunion.com).

## CANAL DE DENUNCIA: NUESTRO CANAL IMPULSO COMPLIANCE

GRI 102-17, 102-33, 102-34, 406-1



**SOLUNION DISPONE DE UN CANAL DE DENUNCIA** que pone a disposición de todas las personas trabajadoras para que puedan po-

ner en conocimiento conductas que consideren que atentan contra el Código Ético y de Conducta de Solunion, las leyes locales o la normativa interna.

Cualquier persona trabajadora que desee comunicar, por otra vía que no sea el cauce habitual de remitir la información a su superior jerárquico, hechos susceptibles de ser contrarios a los Compromisos que Solunion ha recogido en su Código Ético y de Conducta, desarrollado en sus Políticas e implementado a través de los procesos de cada Departamento y Áreas, así como normativa general o sectorial que resulte aplicable puede comunicarlo a través del apartado específico de Solinside (nuestra intranet) referente al Canal Impulso Compliance o a través del buzón: [canalimpulso@solunion.com](mailto:canalimpulso@solunion.com).

Este mismo correo se pone a disposición de nuestros clientes, proveedores y todos aquellos terceros con los que mantenemos relaciones empresariales en nuestra web, para que contribuyan, junto a nosotros, a generar un entorno de trabajo basado en la ética.

En Solunion aplicamos la Política del Canal Impulso para conocer y resolver las denuncias y consultas recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que se estima más oportuno, actuando en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y garantizando, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas que se tramitan, así como su escalado al máximo responsable.

Durante 2020 no se ha recibido ninguna denuncia a través del Canal Impulso.





## QUEJAS Y RECLAMACIONES

GRI 102-33, 102-34, 417-2, 417-3



**EN SOLUNION PROMOVEMOS QUE NUESTROS** clientes, en cualquier país del mundo donde operen, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus contratos y velamos por preservar su confianza cumpliendo con el compromiso de otorgarles la mejor atención, promoviendo la implantación interna de órganos de protección de sus derechos y para la gestión de sus reclamaciones o quejas.

El servicio de atención al cliente de Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. fue constituido de acuerdo

con las exigencias de la Orden del Ministerio de Economía ECO 734/2004 del 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Este servicio no ha recibido ninguna reclamación durante el año 2020.

## CONTROL INTERNO Y RIESGO OPERACIONAL

GRI 102-3, 102-30, 102-31 (L.11/2018)



**SOLUNION CUENTA CON UN MARCO DE** Control Interno y Riesgo Operacional que establece las actuaciones más importantes que deben desarrollarse para mantener un Sistema de Control Interno óptimo.

El Marco de Control Interno y Riesgo Operacional establece un modelo general de funcionamiento que se materializa en un conjunto de principios, directrices y políticas que permiten establecer una definición de la Función con carácter global y también su actual implantación en todos los niveles de la Sociedad de modo que exista una continuidad y homogeneidad en su aplicación.

Solunion concibe el control interno como un sistema cuyo desempeño necesita la involucración y el compromiso de todos los integrantes de la organización, y en ningún caso como un área organizativa aislada y creada con propósito de fiscalizar la actuación de la Sociedad sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta. Los integrantes de la organización contribuyen a proporcionar una seguridad razonable en alcanzar los objetivos establecidos:

### OBJETIVOS OPERATIVOS

Eficacia y eficiencia de las operaciones, diferenciando tanto las operaciones propias de la actividad aseguradora (suscripción, siniestros, reaseguro e inversiones, principalmente), como las operaciones y funciones soporte (recursos humanos, administración, comercial, legal, tecnología, etc.).

### OBJETIVOS DE INFORMACIÓN

Confiabledad de la información (financiera y no financiera, y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia, entre otros.

### OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Este marco se basa en un sistema de gobierno y una estructura organizativa que asientan el modelo de tres líneas de defensa en el ámbito del Control Interno.

### PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

Áreas operativas, líneas de negocio o unidades de soporte. Son responsables de la aplicación de los procedimientos en materia de control interno en cada uno de los procesos en los que intervienen y de los que son responsables, y asumen la gestión de los riesgos que tienen su origen en dichos procesos.

### SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

Función de Gestión de Riesgos. Constituye un área independiente de las áreas para la implantación del sistema de control interno, con responsabilidad sobre la definición las políticas y procedimientos de aplicación, coordinando y supervisando las actividades de evaluación y control, así como la puesta en marcha de los planes de acción, y generando el *reporting* de gestión hacia las diferentes áreas y hacia los Órganos de Gobierno. Dentro de la segunda línea de defensa también se incluyen la Función de Cumplimiento y Función Actuarial, las cuales aseguran que los controles son consistentes con los objetivos de control y cumplen con las políticas y procedimientos en que se basan. En este 2020 no se ha reportado ninguna preocupación crítica hacia los órganos de gobierno.

### TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Auditoría Interna, como evaluador independiente encargado de la supervisión del correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, del cumplimiento de las políticas y los procedimientos, así como de la evaluación última de la eficacia de los planes de acción e iniciativas puestos en marcha.

Por medio del cumplimiento de los procedimientos y políticas de gestión de riesgos se realiza un tratamiento adecuado del riesgo que garantiza que los riesgos asumidos por Solunion se mantienen en un nivel aceptable y, por lo tanto, no ponen en peligro la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Los diferentes acontecimientos internos y externos se evaluarán, permitiendo actuar en consecuencia según el impacto que estos representen a nivel de negocio, operativo y organizacional. Para el tratamiento del riesgo se seleccionarán y aplicarán las medidas correctoras necesarias para controlar y mitigar los riesgos evaluados.



La máxima responsabilidad en materia de control interno en Solunion recae en el Consejo de Administración de Solunion. No obstante, con carácter general el Comité de Dirección es el órgano ejecutivo al que se informa periódicamente sobre los resultados de la evaluación de riesgos y controles, y al que se escalan puntualmente cualesquiera cuestiones relevantes relacionadas con el ámbito de control interno.

Corresponde, por lo tanto, al Comité de Dirección la toma de decisiones sobre cualquier aspecto relacionado con la gestión y el control del riesgo en Solunion, y la aprobación del Marco de Control Interno y Riesgo Operacional y las ulteriores modificaciones del mismo que pudieran producirse, de los informes, y de los planes de acción que se propongan para mitigar la exposición al riesgo de la Compañía o para implementar mejoras en la Función de Control Interno.

El Comité de Dirección informará al Consejo de Administración periódicamente sobre las cuestiones consideradas como críticas en materia de control y podrá, asimismo, escalar a este órgano las decisiones que considere oportuno.

Con periodicidad anual, el Área de Control Interno lleva a cabo el Ciclo de Control Interno tal y como está establecido en el Plan Anual de Actividades de Control Interno, que consiste en una revisión todos los procesos de la compañía y en coordinar la evaluación de indicadores de riesgos y controles. Tras el análisis de los resultados de la evaluación se definen junto con las áreas las medidas correctoras necesarias para mejorar la criticidad de los procesos. Todo este proceso se apoya en la Plataforma de *Riskm@p*, que es utilizada por el Grupo MAPFRE.

## PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS FRENTE AL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

GRI 102-33, 102-34, 406-1; L.11/2018



**EN SOLUNION CONSIDERAMOS QUE EL RES-**peto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta. Por ello, rechazamos cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las

personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

El respeto por las personas es una responsabilidad de toda la organización a nivel global y se extiende tanto a las relaciones entre las personas trabajadoras, independientemente de su posición en la empresa, como a las relaciones de éstas con clientes, proveedores, distribuidores, colaboradores y demás grupos de interés. Todos debemos contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.

Por tanto, en Solunion manifestamos que estamos expresamente en contra y no permitiremos situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada, y, que cual-

quier miembro de la empresa tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce.

Los principios generales de actuación en esta materia son:



**Contribuir a mantener un entorno laboral libre de acoso y comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y dignidad de las personas, y garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.**



**Rechazar cualquier manifestación de acoso, ya sea moral, sexual, psicológico o de cualquier otra índole, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, y considera como un principio básico de actuación de la organización el respeto a las personas y a su dignidad.**

Existe un protocolo para el tratamiento de estos casos.

Durante este ejercicio no se han recibido denuncias de acoso en Solunion.



## ANTICORRUPCIÓN

GRI 102-33, 102-34, 415-1, 414-1, 414-2



**EN SOLUNION QUEREMOS EVITAR AQUE-**llas prácticas no éticas que tengan la intención de influir de forma inapropiada en la libertad de nuestras decisiones. Por este motivo, sólo aceptamos o proporcionamos regalos de/a nuestros proveedores o clientes que resulten acordes con las leyes aplicables, que sean socialmente aceptables, ofrecidos o recibidos de forma abierta, transparente, y que no den lugar a obtener o mantener un determinado negocio o ventaja empresarial.

Como colaboradores garantizamos el cumplimiento de este compromiso, actuando de forma transparente e informando internamente siempre que recibamos u ofrezcamos un regalo o invitación de un proveedor.

Entendemos este compromiso de influencia desde la perspectiva de que la calidad de nuestros servicios y la profesionalidad de nuestro equipo humano son el principal motivo por el que contar con nosotros. El tráfico de influencias o el soborno no son una opción.

En consecuencia, ningún empleado de Solunion ni la propia Solunion deberán admitir ni practicar sobornos, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada)



para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos en la Política y Procedimientos Antifraude, así como en el Compromiso de Cortesía Ética, cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento.

Tanto la Política y Procedimientos Antifraude, así como en el Compromiso de Cortesía Ética explicitan estos extremos.

Solunion tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados. Por ello, incluimos un apartado específico en nuestro Código Ético y de Conducta para Terceros.

Durante 2020, no se ha recibido ninguna denuncia en este ámbito.

Además, Solunion cuenta con un Manual de Prevención de Riesgos Penales para todas las unidades de negocio y que incluye los principios para la prevención de ilícitos penales y detalla los mecanismos de supervisión y control.

A más abundamiento, Solunion no permite la realización de aportaciones directas a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Las aportaciones efectuadas a entidades de beneficencia realizadas en nombre de Solunion de buena fe y para proyectos de caridad, así como los pagos en concepto de patrocinio de Solunion, se ajustan al marco del ordenamiento jurídico correspondiente, al Código Ético y de Conducta de Solunion y a la Política y Procedimientos Antifraude.

## COMPROMISO NI FRAUDE NI SOBORNO

GRI 102-33, 102-34



**EN SOLUNION LUCHAMOS CONTRA EL FRAUDE** y la corrupción con unos principios éticos que garanticen que nuestra actividad interna (empleados) y externa (clientes y socios comerciales) se realicen con honradez, poniendo en marcha las medidas preventivas de seguridad y



vigilancia necesarias para evitar cualquier actividad fraudulenta.

Como colaboradores, tenemos el derecho y el deber de llevar a cabo una actitud diligente, y no negligente, evitando el fraude hasta en las pequeñas cosas, así como de comunicar, a través del canal de denuncia, cualquier situación sospechosa.

Entendemos nuestro compromiso antifraude como la corresponsabilidad y consciencia de actuar con verdad y rectitud con nosotros y nuestros terceros.

Combatir el fraude es clave y para ello establecemos un deber de vigilancia personal y por procesos, de acuerdo con nuestra Política y Procedimientos Antifraude.

## CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN



**EN SOLUNION TENEMOS UN ALTO COMPROMISO** con la confidencialidad de la información que tratamos. Todos somos responsables de poner en práctica, en nuestro día a día, las medidas de seguridad necesarias para velar por la confidencialidad de la información a la que podamos tener acceso en el desempeño de nuestro trabajo, ya sea esta información propia o de nuestros clientes, accionistas y proveedores. Por eso, adquirimos este Compromiso con la firma de la cláusula de confidencialidad con nuestros Grupos de Interés.

Como colaboradores, también somos responsables de salvaguardar la información de carácter interno, así como los secretos empresariales de la Sociedad (planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, desarrollos informáticos, etc.). Esta información ha de ser tratada desde el principio *Need to know*, solo al alcance de las personas involucradas.

Entendemos que la confidencialidad es sinónimo de derecho, pero también de respeto a nuestros colaboradores, clientes y Grupos de Interés. Protegemos su información y nunca la compartimos con terceros no autorizados ni la empleamos para fines distintos del objeto de la colaboración que corresponda. ([Más información en pág. 86](#)).

## INTERESES SIN CONFLICTO

GRI 102-25



**EN SOLUNION ESTAMOS COMPROMETIDOS** con los Intereses sin Conflicto, por eso buscamos gestionar las posibles situaciones de conflicto de la manera más transparente, íntegra y honesta posible.

Como colaboradores, tratamos estas ocasiones desde la comunicación y la confianza con el responsable para, juntos, actuar con total transparencia y garantizar la independencia de las decisiones que adoptamos.

Entendemos el conflicto de interés en el marco de actuación externo e interno, siendo conscientes de que, en ocasiones, puede ser complejo actuar de manera ética cuando interfieren factores de carácter personal. Este compromiso pretende establecer un marco de actuación con clientes y colaboradores que favorezca el diálogo en busca de una decisión ética y objetiva y se articula en nuestra Política de Prevención y Gestión del Conflicto.

## CORTESÍA ÉTICA



**EN SOLUNION QUEREMOS EVITAR AQUE-**llas prácticas no éticas que tengan la intención de influir de forma inapropiada en la libertad de nuestras decisiones. Por este motivo, solo aceptamos o proporcionamos regalos de nuestros proveedores o clientes que resulten acordes con las leyes aplicables, que sean socialmente aceptables, ofrecidos o recibidos de forma abierta, transparente, y que no den lugar a obtener o mantener un determinado negocio o ventaja empresarial.

Como colaboradores garantizamos el cumplimiento de este compromiso, actuando de forma transparente e informando internamente siempre que recibamos u ofrezcamos un regalo o invitación de un proveedor.

Entendemos este compromiso de cortesía desde la perspectiva de que la calidad de nuestros servicios y la profesionalidad de nuestro equipo humano son el principal motivo por el

que contar con nosotros. El tráfico de influencias o el soborno no son una opción.

## PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

GRI 102-33, 102-34



**EN SOLUNION, NOS COMPROMETEMOS FIR-**memente a realizar nuestra actividad con la garantía de que nuestras operaciones se realizan solo con entidades y personas físicas éticas que, en ningún caso, ni directa ni indirectamente, puedan verse relacionadas con actividades ilícitas, como la financiación del terrorismo y el blanqueo de capitales.

Como colaboradores, tenemos que conocer con quien trabajamos, adoptando las medidas de prevención necesarias y evitando, de esta forma, que podamos vernos involucrados en cualquier tipo de actividad ilegal, ya sea por clientes, terceros, socios comerciales u otras personas trabajadoras de nuestra empresa.

Entendemos nuestro Compromiso de Prevención de Blanqueo de Capitales como la lucha contra la introducción de capital ilícito en el sistema financiero, y de esta forma colaboramos para crear un mundo mejor.

En Solunion tenemos establecidas políticas, procedimientos y órganos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones



relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, donde se establecen controles específicos sobre aquellas operaciones complejas o de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente o que presenten indicios de simulación o fraude.

Todos las personas trabajadoras y agentes de las entidades de Solunion obligadas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo reciben formación específica en la materia (con distinto grado de profundidad en función del nivel de riesgo en la materia de las actividades que desarrollan), con detalle de la manera de proceder en el caso de detectarse alguna operación sospechosa.

GRI 102-13

**LISTA ASOCIACIONES PROFESIONALES DE LAS QUE ES MIEMBRO SOLUNION**

	<b>ICEA</b>	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
	<b>UNESPA</b>	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
	<b>ALASECE</b>	Asociación Latinoamericana de Seguro de Crédito
	<b>APF/PASA</b>	Asociación Panamericana de Fianzas
	<b>AMIS</b>	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
	<b>FASECOLDA</b>	Federación de Aseguradores Colombianos
	<b>AACH</b>	Asociación de Aseguradoras de Chile
	<b>AEDRH</b>	Asociación Española de Directores de Recursos Humanos
	<b>DIRCOM</b>	Asociación de Directivos de Comunicación
	<b>WCA</b>	World Compliance Association
	<b>IOC</b>	Instituto Oficiales de Cumplimiento
	<b>CEE</b>	Club de Exportadores de España
	<b>CEIE</b>	Club de Exportadores e Inversores Españoles
	<b>CAMESCOM</b>	Cámara de Comercio Española en México
	<b>CAMESCOM</b>	Cámara de Comercio Española en Chile

**COMPETENCIA LEAL**

GRI 206, 102-13



**EN APLICACIÓN DEL NUESTRO CÓDIGO ÉTICO** y de Conducta, en Solunion promovemos la competencia leal y trabajamos activamente por un progreso económico que favorezca una competencia justa y el libre mercado.

Como colaboradores velamos por este compromiso, siendo conscientes de cómo nuestras actuaciones pueden influir en el mercado. Por lo que evitamos actos como el engaño, la confusión, las fijaciones de precios, el establecimiento de monopolios, así como los abusos de poder de entidades dominantes, entre otros.

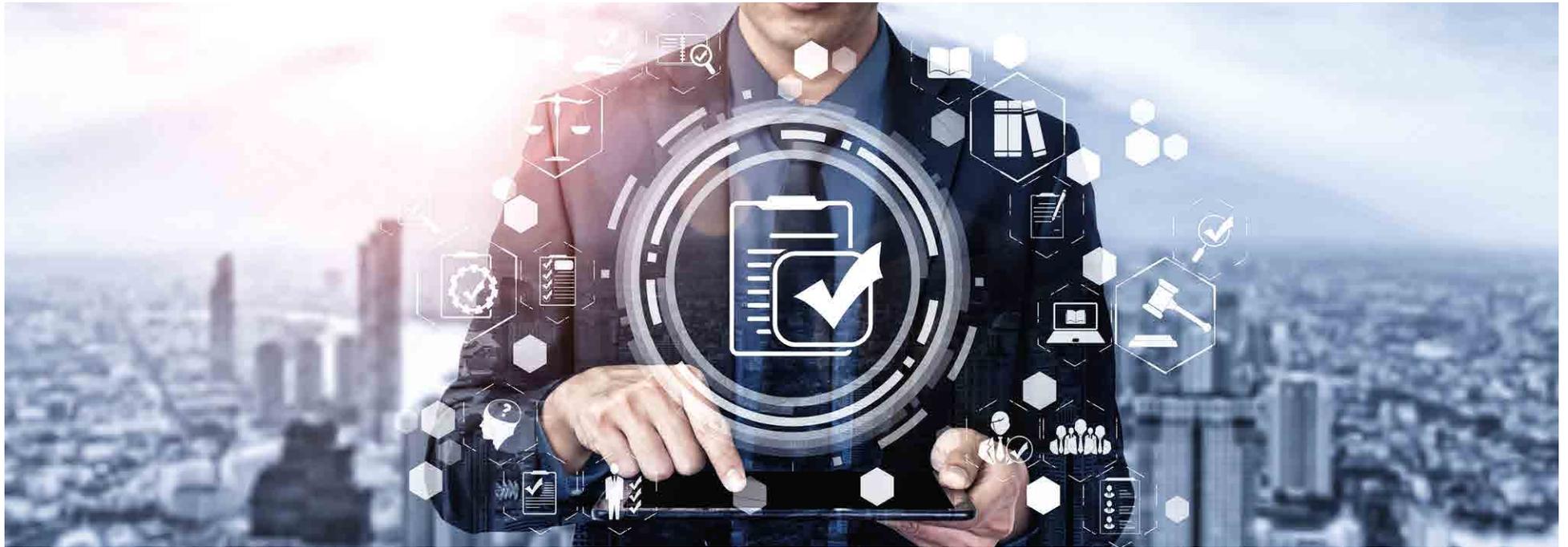
Entendemos la Competencia Leal como la defensa de la igualdad de oportunidades entre

todos los operadores del mercado y el respeto mutuo entre competidores, eludiendo prácticas económicas agresivas, pactos o restricciones que perjudiquen al libre mercado y permitan obtener una ventaja sobre los competidores de manera deshonesta.

En Solunion promovemos de acuerdo a nuestra Política de Competencia Leal un entorno de transparencia, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades, entre los que se encuentran los buzones éticos, que permiten a todos los Grupos de Interés de Solunion comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad o la comisión por algún profesional del Grupo de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código Ético y de Conducta.

En Solunion no se han registrado en el ejercicio casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia. Tampoco existen abiertos casos registrados en ejercicios anteriores.





## RESPECTO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL

GRI 419-1



**EN SOLUNION COOPERAMOS CON LA NORMATIVA** internacional adoptada por gobiernos nacionales o por organismos internacionales, para asegurar que nuestra actividad no es cómplice de entidades o actividades que

estén relacionadas con sanciones diplomáticas, económicas, militares, ambientales, o comerciales.

Como colaboradores, podemos prevenir, detectar y gestionar estas situaciones a través de nuestros sistemas y procesos internos, para detectar las personas, las actividades, entidades o países con mayores riesgos o que sean susceptibles de ser sancionadas siempre de acuerdo a la Política de Sanciones del Grupo.

Entendemos este Compromiso de Responsabilidad Internacional como la palanca de cambio hacia un mercado global cada día más íntegro, en el que también nuestros

clientes y socios comerciales se sumen a esta lucha.

El cumplimiento de los requisitos regulatorios es una prioridad para Solunion en todos los países donde está presente. Para ello, mantiene un diálogo abierto, permanente y constructivo, mediante el cual se produce un intercambio de información, conocimiento y opinión con los Organismos Reguladores. Este hecho permite a Solunion conocer las iniciativas e inquietudes de los organismos reguladores, conocer y exponer sus puntos de vista y opiniones con el fin de preservar la legítima defensa de sus intereses y de sus Grupos de Interés. Durante 2020 no se ha detectado ningún incumplimiento de la normativa aplicable.



## SEGURIDAD

GRI 410-1, 102-33, 102-34, 418-1



**ENTRE OTROS TEMAS, SOLUNION CENTRA** su actuación en materia de seguridad en la protección de sus trabajadores e instalaciones, en la salvaguarda de la información y privacidad de sus clientes, personas trabajadoras y resto de grupos de interés, y en la sostenibilidad y resiliencia de sus operaciones y de los servicios que presta.

■ **La protección de los trabajadores** se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro consecuencia de la implantación, desde la fase de proyecto, y mantenimiento de medidas de protección de las instalaciones; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; el diseño e implantación de medidas específicas en viajes y desplazamientos (especialmente a zonas con inestabilidad); y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis.

■ **El compromiso con la privacidad y la seguridad** de la información relativa a los clientes, empleados, proveedores y resto de grupos de interés se encuentra en nuestro Código Ético y de Conducta y se concreta, entre otros

aspectos, en el establecimiento de altos estándares de cumplimiento de las obligaciones normativas en materias de privacidad y protección de datos. Para ello, se establecen medidas de diversa índole, que permiten garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento respondiendo así a la confianza depositada en Solunion por clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés.

Somos conscientes de la importancia de la protección de los datos de carácter personal. Por eso, tratamos los datos confidencialmente, de forma lícita, transparente y leal, con las medidas de seguridad necesarias para su protección y protegemos los datos de carácter personal a los que tengamos acceso en el desempeño de nuestro trabajo, ya sean propios de Solunion o de terceros, evitando siempre su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Entendemos la protección de los datos de carácter personal como el mecanismo que protege los derechos fundamentales de las personas, especialmente el derecho al honor e intimidad personal y familiar por eso aplicamos estrictamente, tanto nuestra Política de Privacidad, como la de Protección de Datos.

En 2020 no se ha recibido reclamación alguna sobre la violación de la privacidad y/o la fuga de datos de clientes.

■ En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan **soluciones de continuidad de negocio** destinadas a garantizar el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la sostenibilidad y resiliencia de las operaciones y de los servicios prestados.

Asimismo, Solunion dispone de procedimientos, herramientas y personal altamente especializado destinados a garantizar que las nuevas iniciativas y sistemas de información corporativos incorporan desde su nacimiento criterios de seguridad destinados a minimizar los riesgos, proteger la privacidad de los datos y aumentar las capacidades de detección y respuesta a incidentes.

Durante 2019 se verificaron con éxito los Planes de Continuidad de Negocio en todos los países, lo que nos ha permitido en 2020 evitar situaciones complejas y mantener el nivel de servicio de la Compañía sin perjuicio alguno para los asegurados de forma inmediata y siempre poniendo la salud y bienestar de las personas trabajadoras en el centro de la estrategia.

## TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN



**EN SOLUNION NOS COMPROMETEMOS A** apoyar e impulsar el negocio a través de una Política de Comunicación clara y transparente con nuestros públicos de interés internos y externos.

Como colaboradores, debemos velar por este compromiso poniendo en valor nuestras fortalezas, conocimiento y experiencia.

Entendemos la comunicación como uno de los ejes fundamentales para garantizar y promover el desarrollo de nuestra actividad, el im-

pulso de nuestra organización, la reputación y la imagen de marca.

## GUÍA DE LENGUAJE INCLUSIVO



**EN SOLUNION, APOSTAMOS POR ESTIMULAR** el cambio en un entorno que promueva e impulse la diversidad, libre de los estereotipos y referentes de desigualdad que solo constituyen un freno al crecimiento social y empresarial.

Por eso en 2020 hemos lanzado una guía de lenguaje inclusivo que nace con el objetivo

principal de inspirar y fomentar entre los Solunioners el uso de un lenguaje inclusivo e integrador en nuestras comunicaciones.

Para una comunicación igualitaria, necesitamos que el discurso y la imagen que lo acompaña estén alineados y sean coherentes con lo que transmitimos. A un mensaje no sexista, por ejemplo, le corresponde una imagen neutra, libre de todo tipo de sesgo y estereotipo. Lo mismo si hablamos de diversidad generacional o de nacionalidad.

Está concebida como un documento práctico y proporciona pautas para el uso de un lenguaje y unas imágenes acordes con nuestro respeto hacia la diversidad, que favorezcan la concienciación y la inclusión social de todos los colectivos, y sean reflejo de nuestra cultura empresarial y de nuestro impulso a la igualdad.



## RESPONSABILIDAD FISCAL

GRI 201-4



EL COMPORTAMIENTO FISCALMENTE RESPONSABLE de Solunion se ve reflejado en la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, la cual contempla los principios de actuación básicos que deben ser respetados. Los tributos que Solunion satisface en los países y territorios en los que opera, constituyen

la principal aportación de las sociedades del grupo al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus mayores contribuciones a la sociedad.

El pago de impuestos se produce en aquellas jurisdicciones donde se genera el beneficio del Solunion.

Las subvenciones públicas recibidas por Solunion en el ejercicio 2020 ascendieron a un total de 39.877,32 euros, correspondiendo íntegramente a bonificaciones de la Seguridad Social recibidas en España.

Los impuestos pagados se presentan en las siguientes tablas:

### Contribución fiscal

ESPAÑA (€)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	571.705,24	879.607,59
IVA	6.797.250,77	*
Pagos a la Seguridad Social	4.470.110,09	*
Resto de impuestos y tasas	92.385,89	*
<b>TOTAL</b>	<b>11.931.451,99</b>	<b>*</b>

MÉXICO (MXN)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	22.708.387	9.989.252
IVA	63.919.310	*
Pagos a la Seguridad Social	9.473.914	*
Resto de impuestos y tasas	24.025.034	*
<b>TOTAL</b>	<b>120.126.645</b>	<b>*</b>

COLOMBIA (COP)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	1.255.600.000	2.846.612.000
IVA	6.393.666.711	*
Pagos a la Seguridad Social	943.809.000	*
Resto de impuestos y tasas	187.671.226	*
<b>TOTAL</b>	<b>8.780.746.937</b>	<b>*</b>

CHILE (M CLP)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	22.460.417	41.572.339
IVA	1.248.284	*
Pagos a la Seguridad Social	344.309	*
Resto de impuestos y tasas	37.941	*
<b>TOTAL</b>	<b>24.090.951,00</b>	<b>*</b>

ARGENTINA (ARS)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	5.973.011,93	7.853.596,95
IVA	88.154,47	*
Pagos a la Seguridad Social	7.824.819,11	*
Resto de impuestos y tasas	342.434,60	*
<b>TOTAL</b>	<b>14.228.420,11</b>	<b>*</b>

PANAMÁ (PAB)	2020	2019
Impuesto de Sociedades	0,00	-
IVA	80.856,40	-
Pagos a la Seguridad Social	27.233,76	-
Resto de impuestos y tasas	84,00	-
<b>TOTAL</b>	<b>108.174,16</b>	<b>-</b>

\* dato no aportado en 2019



**0,7%** DE LA CUOTA ÍNTEGRA PARA FINES SOCIALES

De acuerdo con la Ley 6/2018, D.A. 103 de Presupuestos Generales del Estado y que afectó al Impuesto de Sociedades en España, matriz del grupo, las empresas pueden decidir, marcar o no una casilla para destinar el 0,7% de este tributo a fines sociales.

Desde su implementación, en Solunion seguimos marcando y lo haremos en el futuro porque apostamos por un porcentaje de los ingresos que devengamos a favor del Estado se destinen a programas para fortalecimiento y cohesión social, demostrando nuestro compromiso con proyectos relacionados con la mejora social, el desarrollo sostenible y, en definitiva, con una sociedad más justa, igualitaria e inclusiva.

## MARCO DE INTEGRACIÓN DE LOS ASPECTOS ASG EN NUESTROS PROCESOS DE INVERSIÓN



**LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE** se encuentra en continua evolución, siguiendo el ritmo de las grandes tendencias mundiales en relación con los riesgos y las oportunidades de los factores ASG.

Solunion está comprometida con la inversión socialmente responsable en el proceso de selección de sus inversiones, tanto nuestros ac-

cionistas como nuestros gestores de inversión son firmantes de los Principios de Inversión Responsable (Principios para la Inversión Responsable de *UNEP Finance Initiative*, PRI por sus siglas en inglés).



## AUDITORÍA INTERNA

GRI 102-33, 102-34



**LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA** constituye la tercera línea de defensa del modelo de Gestión de Riesgos y debe aportar

una garantía independiente de la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de otros elementos del Sistema de Gobierno.

La Función de Auditoría Interna de Solunion está externalizada en sus accionistas, Euler Hermes y MAPFRE, a través de sus equipos de auditoría interna, que realizan las actividades de auditoría bajo la responsabilidad del Presidente del Consejo de Administración.

Esta relación es apoyada por un contrato de externalización y la actividad es supervisada por el Director General del Grupo Solunion, que es responsable de la supervisión del correcto funcionamiento de la función externalizada.

## FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-15, 102-30, 102-31, 102-33, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1



**LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS** permite la adecuada supervisión de los riesgos mediante la adopción de disposiciones que facilitan la identificación, medida, supervisión, gestión y seguimiento de los mismos. Esta función engloba el proceso de Control Interno de Solunion, incluido en el Marco de Control Interno y Riesgo Operacional, que es la Política de la Función de Control Interno. Además, la Función de Gestión de Riesgos se encarga de coordinar la evaluación y supervisión de los riesgos más críticos de la compañía (*Top Risk Assessment*).



La **Función de Gestión Riesgos** es la encargada de la supervisión de los riesgos.  
A continuación, se describen los procedimientos que sigue:



**IDENTIFICACIÓN**

Para facilitar la gestión y control de los riesgos, cada uno de ellos cuenta con su propia política, que prevalece en su ámbito sobre la política general y especifica los aspectos concretos para el tratamiento de cada riesgo.



**MEDICIÓN**

Para la medición de los riesgos, el Área Corporativa de Gestión de Riesgos y Control Interno establece las disposiciones que permiten fijar los parámetros que posibilitan medir los riesgos conforme a la normativa, determinar los medios técnicos para calcular las necesidades de capital en función del conjunto de riesgos, y verificar que la medida de los mismos es correcta.



**LÍMITES**

El Consejo de Administración de Solunion define el «Apetito al Riesgo», que integra el Sistema de Gestión de Riesgos, y establece tanto los límites que se aplican en la asunción de riesgos como las medidas necesarias para que el Comité de Riesgos revise, al menos anualmente, que los límites sean efectivos y adecuados para la situación del Grupo.



**SUPERVISIÓN**

Los tomadores de riesgos de cada área de la Sociedad tienen la responsabilidad de que las acciones tomadas estén dentro de las normas técnicas establecidas y de que los riesgos asumidos no superen límites definidos en el Sistema de Gestión de Riesgos. La supervisión de que los riesgos se adecuen a los límites corresponde a la Función de Gestión de Riesgos y las demás Funciones de la Segunda Línea de Defensa, en sus ámbitos.



**GESTIÓN Y MITIGACIÓN**

Los tomadores de riesgos de cada área de la primera línea de defensa de cada Unidad de Negocio deberán tomar las medidas necesarias en sus ámbitos respectivos para mitigar los riesgos a los que esté expuesta, de acuerdo con lo establecido en la Política aplicable y con sujeción a los límites de riesgo. La supervisión de que se adopten las medidas de mitigación necesarias corresponderá a las demás Funciones de la Segunda Línea de Defensa, en sus ámbitos, que reportarán al Área de Gestión de Riesgos y Control Interno.



**INCUMPLIMIENTO DE LOS LÍMITES**

Cuando un riesgo supera los límites establecidos, los Órganos de Gobierno de la Sociedad pueden adoptar las medidas dirigidas a **(I)** Autorizar la superación del límite de riesgo excedido **(II)** Cancelar el riesgo **(III)** Contratar protección adicional que permita adecuar el riesgo a los límites establecidos o **(IV)** Promover la obtención de recursos de capital adicionales suficientes.



## COMPROMISOS INTERNACIONALES RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD



### Principios para la Sostenibilidad en Seguros

Durante 2020, nos hemos adherido a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI por sus siglas en inglés), un compromiso impulsado por la UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) que establece un marco común para que la industria de seguros aborde los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.



Los Principios para la Sostenibilidad en Seguros constituyen la base sobre la cual el sector del seguro, y la sociedad en su conjunto, pueden construir una relación más sólida, que sitúe la sostenibilidad en el centro de la gestión de riesgos en pro de un mundo con más visión de futuro y mejor gestionado.

Este compromiso nos permitirá desarrollar y ampliar las soluciones aseguradoras y de gestión de riesgos que necesitamos para mantener un crecimiento rentable y sostenible, fomentar un entorno comercial y de negocios justo y ético, y construir el futuro empresarial que todos queremos.

### PRINCIPIO 1



Integraremos en nuestro proceso de **toma de decisiones** las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.

### PRINCIPIO 2

Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para **concienciar** sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.



### PRINCIPIO 3



Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de **promover** una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.

### PRINCIPIO 4

Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, **divulgando** de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los principios.



### Firma del Pacto Mundial de Naciones Unidas

GRI 102-32, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 412-2, 412-3, 413-1, 413-2



### Pacto Mundial Red Española

En Solunion, tenemos el firme compromiso de contribuir al avance económico y social en aquellos países en los que operamos. Por ello, nos hemos adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Global Compact*, Red Pacto Mundial España) y estamos comprometidos sean respetados en el seno de su organización y compartidos con sus colaboradores más cercanos.

Ello implica que, dentro de nuestro ámbito de influencia, actuamos decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la «Carta Internacional de Derechos Humanos», y establecemos mecanismos de control adecuados, para que ninguna de las empresas integradas en nuestro grupo sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma de vulneración de esos derechos, todo ello, teniendo en cuenta el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Igualmente, y en lo que respecta a los principios relacionados más específicamente con la protección de los derechos de los trabajadores, la adhesión de Solunion al Pacto Mundial compromete al Grupo directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos en los Convenios de la Organización In-

ternacional del Trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo.

Por ello, en Solunion nos obligamos, y las personas que la integran deben contribuir, a que estas obligaciones se cumplan de forma estricta:

**EVITAR PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS O QUE MENOSCABEN LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS.**

**RECHAZAR EL TRABAJO INFANTIL Y EL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.**

**RESPECTAR LA LIBERTAD SINDICAL, DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA DE SUS EMPLEADOS, ASÍ COMO EL PAPEL Y LAS RESPONSABILIDADES QUE COMPETEN A LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LA LEGALIDAD VIGENTE EN CADA PAÍS.**

**OFRECER UN EMPLEO DIGNO.**

**IMPLANTAR PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN, QUE PERMITAN IDENTIFICAR CON LA DEBIDA DILIGENCIA POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, Y ESTABLECER MECANISMOS PARA PREVENIR Y MITIGAR DICHOS RIESGOS.**

La protección de los derechos humanos se encuentra vinculada a la normativa interna del Grupo, aprobada al más alto nivel de la organización y se encuentra tanto en el Código Ético y de Conducta como en la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Por otra parte, el Comité de Cumplimiento es el órgano encargado de garantizar la aplicación del Código Ético y de Conducta, así como de la supervisión y el control de su cumplimiento.

En 2020 este Comité no ha recibido denuncias en materia de derechos humanos, según lo establecido en el Código Ético y de Conducta.

Además, en relación con la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, el Comité Corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad es el órgano que asume, dentro de sus competencias, el seguimiento del cumplimiento de la política y de la estrategia de sostenibilidad.

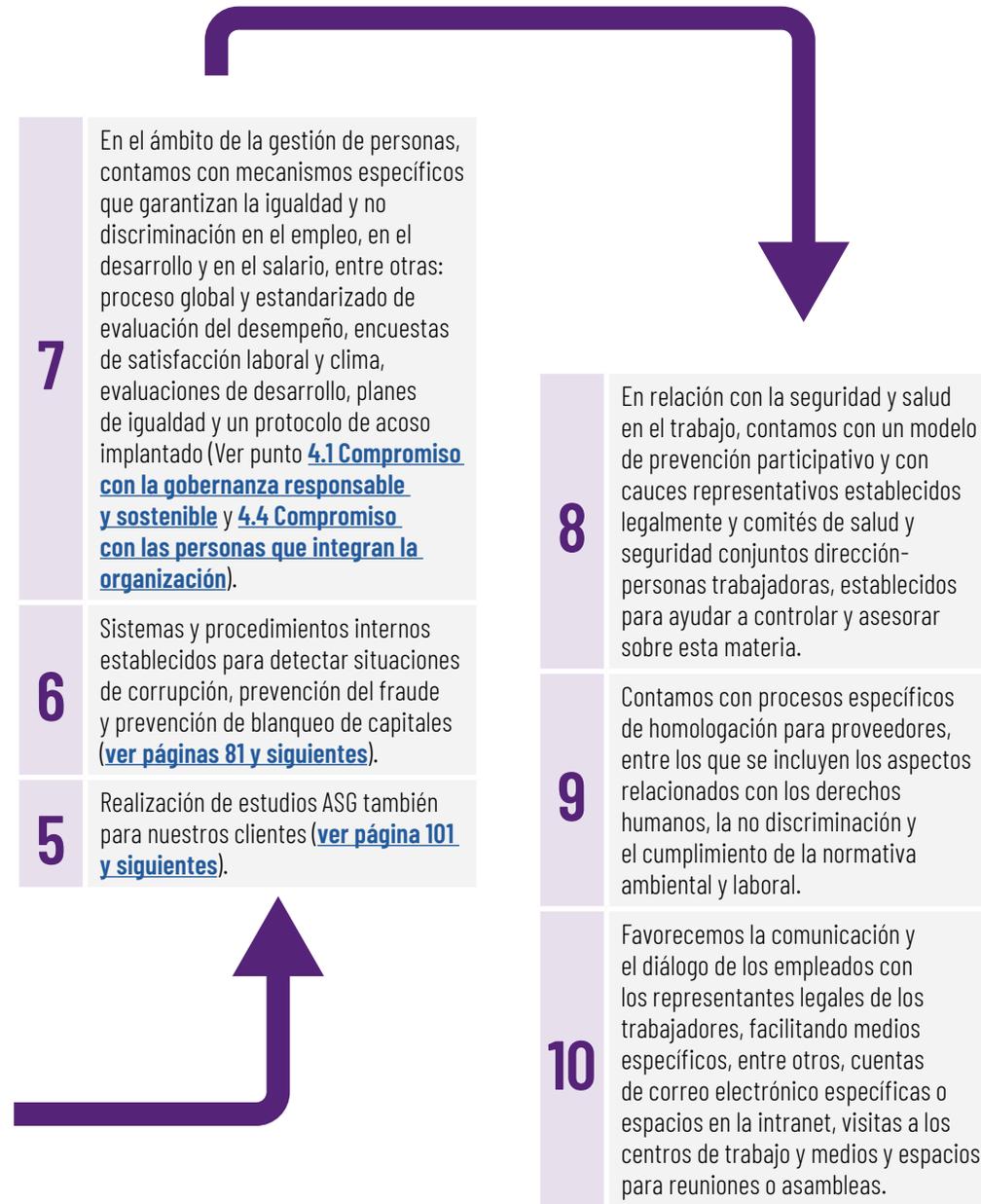


## Medidas adoptadas para garantizar el respeto a los derechos humanos

GRI 102-41, 402, 413-1, 414-1, 414-2

Además de garantizar y vigilar el cumplimiento de la normativa interna, en el que también participa el Área de Cumplimiento del Grupo, en Solunion disponemos de mecanismos de diligencia debida, que facilitan el seguimiento y evaluación en materia de Derechos Humanos:

- 1** En nuestro estudio de materialidad, se ha dedicado un apartado específico sobre Derechos Humanos.
- 2** Canal para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para accionistas, personas trabajadoras, clientes, distribuidores, proveedores y abierto a la sociedad en general ([ver página 77](#)).
- 3** Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes ([ver página 78](#)).
- 4** Análisis de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que ayudan a identificar, evaluar y monitorizar nuestros riesgos de conducta empresarial y ASG relacionados, entre otros, con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción ([ver página 101 y siguientes](#)).



Solunion asume, como parte de su compromiso, concienciar y formar en este ámbito y, pone a disposición de todos los Solunioners un curso online específico diseñado por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas para formar a las personas trabajadoras en los Principios de Pacto Mundial y otro sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible aparte de las campañas propias de sensibilización. 

% EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO (a 31 de diciembre)	
España	100%
México	100%
Colombia	100%
Chile	100%
Argentina	100%
Panamá	100%

## LOS DIEZ PRINCIPIOS de la Red Española del Pacto Mundial

### DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.

### NORMAS LABORALES

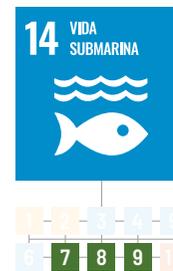
### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 8 Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



## 10 Principios CORRELACIÓN 17 ODS



# 4.2

## COMPROMISO AMBIENTAL

GRI 103, 201-2, 301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 303-1, 301-2, 304-2, 305-1, 305-2, 307-1



**L**a pandemia ha puesto de relieve la urgente necesidad de abordar los desafíos ambientales que afronta el mundo. Esto no sólo beneficiará al medio ambiente, sino también a la salud y el bienestar de nuestra sociedad.

En Solunion nos preocupamos por la huella ambiental que dejamos con nuestra actividad y entendemos que, para ser sostenibles a largo plazo, debemos promover y fomentar una cultura ambiental más allá del entorno laboral.

Estamos convencidos de que reducir nuestro impacto ambiental es un requisito esencial, no solo para cumplir con los requerimientos legales, sino para ganarnos la confianza de nuestros grupos de interés.





Desde nuestra creación hemos estado tratando de mejorar y reducir nuestro impacto ambiental centrándonos fundamentalmente en el ahorro de energía, el ahorro de materias primas, la reducción de residuos, la reducción de emisiones y la sensibilización de empleados.

La minimización de los consumos de agua, papel y energía, así como la reducción de los residuos generados y reutilización de los mismos, se consigue mediante la implantación de buenas prácticas medioambientales encaminadas a minimizar nuestra huella ambiental. La participación de los empleados, mediante un

consumo responsable y una adecuada gestión de los residuos, es determinante para el logro de estos objetivos.

Aun cuando ninguna entidad del Grupo Solunion realiza actividades susceptibles de ocasionar un daño a la salud humana o el medioambiente, debido a la naturaleza propia de la actividad y la localización de nuestros centros de trabajo, tomamos medidas preventivas y correctivas para realizar una correcta gestión de la huella medioambiental.

Durante 2020 no se ha notificado ningún incumplimiento ambiental.

En concreto, la estrategia de Solunion incluye las siguientes iniciativas:

#### Actividad aseguradora

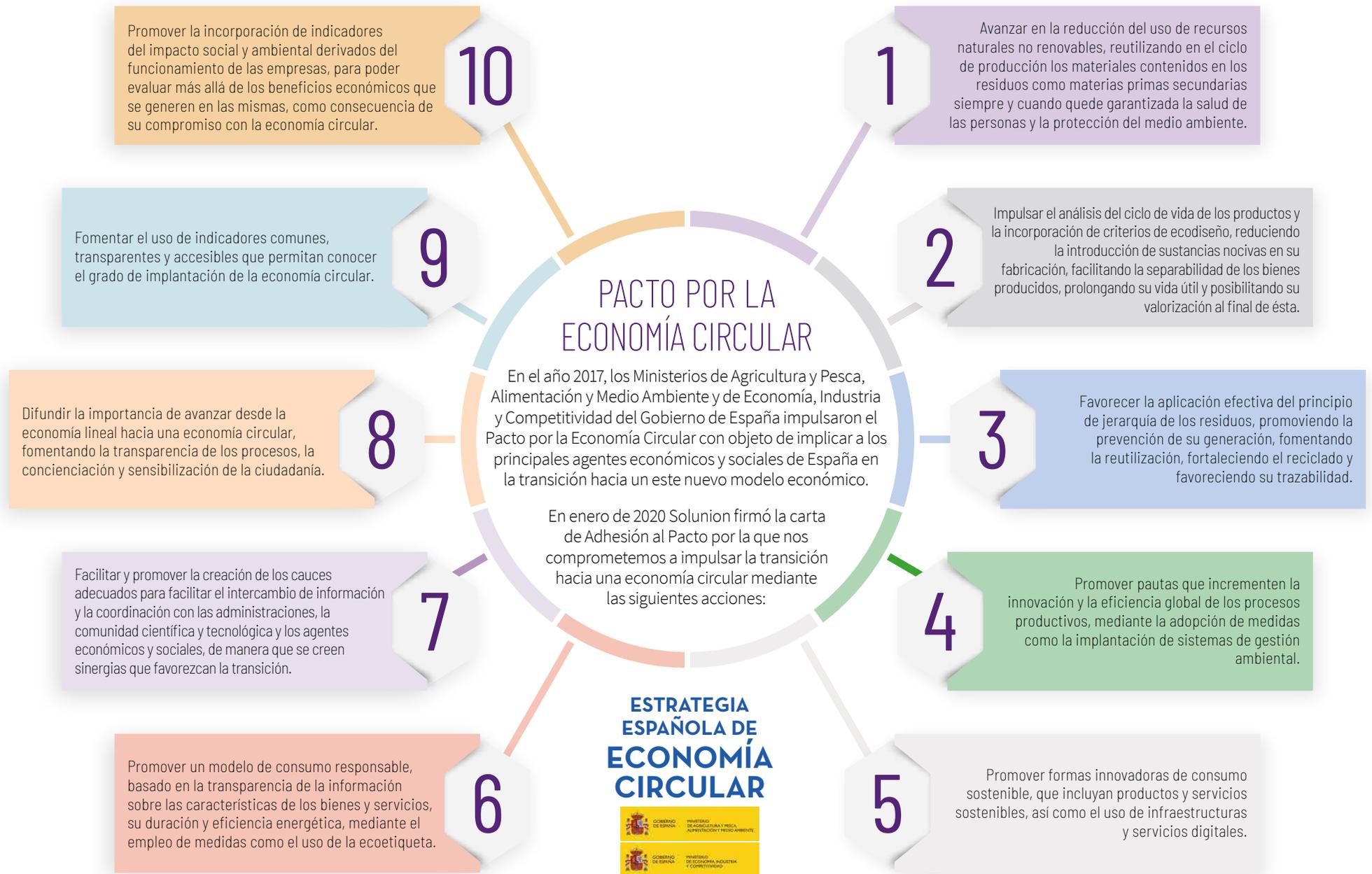
Restricciones de suscripción en las industrias de carbón y análisis exhaustivo de las operaciones de minería, petróleo y gas, energía nuclear, energía hidroeléctrica, agricultura, pesca y actividad forestal, inversiones en materias primas agrícolas, bienestar animal e infraestructuras a gran escala. La suscripción de operaciones individuales de plantas térmicas de carbón y minas de carbón no son aceptadas.

#### Operaciones propias

Estamos firmemente comprometidos a contribuir a la protección del medio ambiente reduciendo nuestra propia huella ambiental y operacionalmente evaluamos los impactos adversos de los riesgos medioambientales para contribuir a su mitigación.

De cara al futuro, Solunion mantiene su firme compromiso con el medio ambiente y continuará estableciendo objetivos más ambiciosos que ayudarán a reducir su consumo, su generación de residuos y sus emisiones en su actividad de negocio.

La optimización de los espacios en oficinas, el aumento del uso de energía verde y más sistemas de gestión ambiental son algunas de las iniciativas en las que los países trabajan.



## MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

**ESTE AÑO, POR PRIMERA VEZ, SOLUNION** ha calculado e inscrito su huella en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

El Registro, creado por el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, recoge los esfuerzos de las organizaciones españolas en el cálculo y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera su actividad.

Todas las huellas inscritas vienen acompañadas obligatoriamente por un plan de reducción, y son chequeadas de forma previa a su registro.





**Reducimos nuestros desplazamientos** gracias al uso de las nuevas tecnologías y la implantación del teletrabajo.



Energía eléctrica **100% renovable** en nuestra sede central.



**Economía circular** y prevención de gestión de residuos.



La compañía realiza acciones específicas para la **clasificación, gestión y tratamiento de residuos**. Disponemos de contenedores específicos para que los empleados puedan separar cada tipo de residuo tales como residuo orgánico, plástico, pilas, vidrio y papel.



Nuestras oficinas principales se encuentran en un edificio con **objetivo de Residuo Cero**. Para evitar el envío a vertedero, se ha habilitado un nuevo cuarto de basuras de mayor espacio y mejor ordenado, dotado de una sala frigorífica para residuos orgánicos. Estos cuartos disponen de los contenedores, así como personal de la propia gestora de residuos que ayuda a la segregación y controla el depósito de basuras.



## PRINCIPALES LOGROS DE SOLUNION



Promocionamos acciones para la **reducción de papel en nuestros centros de trabajo** con iniciativas en favor de la digitalización: factura digital, hoja de gastos digital, emisión de póliza digital, firma electrónica, etc.



Instalación de **luminarias de bajo consumo** en oficinas centrales.



En relación con el papel y cartón empleados, disponemos de un **servicio de recogida recurrente por un gestor autorizado para su tratamiento**, además de tener contenedores especiales para documentación confidencial que son tratados in situ por un gestor autorizado para su posterior tratamiento, destrucción y reciclaje de acuerdo a la legislación vigente.



En relación con **equipos RAEEs**, el material informático que se da de baja en la compañía y el tóner usado, se entregan puntualmente a un gestor autorizado para su tratamiento en todos los países.



Participación Global en la **Hora del Planeta** de WWF con el apagado de nuestras oficinas.



**CO<sub>2</sub> Neutral Website**. Este certificado confirma que Solunion participa en la iniciativa *CO<sub>2</sub>-Neutral Websites*. Esto significa que las emisiones de carbono derivadas del uso del sitio web (Intranet y web) han sido neutralizadas mediante la creación de nuevas fuentes de energía renovable y la compra de certificados de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> verificados por las organizaciones gubernamentales pertinentes.



Hemos implantado una **política de plástico 0** en nuestras oficinas.

La actividad principal de Solunion se desarrolla en las oficinas que tenemos en Madrid, Ciudad de México, Ciudad de Panamá, Medellín, Santiago de Chile y Buenos Aires. Solunion dispone de estas instalaciones en régimen de arrendamiento, incluyéndose en el mismo los consumos de electricidad (salvo en Madrid, San Cugat, Buenos Aires

y Ciudad de México), refrigerantes, y agua (salvo en Chile) derivados del desarrollo de la actividad a través del cálculo de una ratio por metro cuadrado dispuesto. No usamos combustibles para calefacción puesto que nuestros sistemas de calefacción son eléctricos (incluidos dentro de los consumos eléctricos).

Esta circunstancia no permite a Solunion disponer de sus propios datos de consumos al no contarse con medidores individualizados que permitan conocer los datos segmentados para cada una de las organizaciones ubicadas en los edificios. No obstante, Solunion aplica cuantas medidas de optimización y ahorro de estos recursos están en su mano. 

### CONSUMOS (a 31 de diciembre)

	2020	2019**	2018***	VARIACIÓN PERIODO
 <b>Energía eléctrica normal (MW)</b>	93,3	0	0	<b>100%</b>
<b>Energía eléctrica procedente de renovables (MW)</b>	200,2	251	120	<b>-20%</b>

\*Sólo discriminado y no incluido en alquiler de oficinas de Madrid, San Cugat, Buenos Aires y Ciudad de México.

\*\*Sólo discriminado y no incluido en alquiler de oficinas de Madrid y San Cugat.

\*\*\*Sólo discriminado y no incluido en alquiler de oficinas de Madrid.

	2020	2019	2018	VARIACIÓN PERIODO
 <b>Agua (m³)</b>	178,48	353,29	336,35	<b>-49%</b>

\*Sólo posible reporte oficina Santiago de Chile

	2020	2019	2018	VARIACIÓN PERIODO
 <b>Papel Reciclado o Certificado (kg)</b>	913	4.263	0	<b>-79%</b>
<b>Papel (kg)</b>	57	6.359	13.898	<b>-99%</b>
<b>Total Papel (kg)</b>	970	10.622	13.898	<b>-91%</b>

Incluye todos los países

	2020	2019	2018	VARIACIÓN PERIODO
 <b>Tóner (unidades)</b>	21	57	80	<b>-63%</b>

\*Sólo España y México, en resto países gestión consumos y reciclaje incluida en alquiler

### RESIDUOS (a 31 de diciembre)

	2020	2019	2018	VARIACIÓN PERIODO
 <b>Residuos de Papel y Cartón (kg)</b>	525	860	1.000	<b>-14%</b>
<b>Residuos aparatos eléctricos o electrónicos-RAEE (kg)</b>	-	388	1.079	<b>-</b>

\*Sólo discriminado y no incluida en gestión de residuos del edificio en oficinas de Madrid. Residuos RAEEs incluidos en gestión de Edificio Residuo Cero

# 4.3



## COMPROMISO SOCIAL

GRI 103



**E**l negocio de Solunion es proteger a nuestros clientes mediante una mejor comprensión, selección, cuantificación y gestión de los riesgos comerciales. El seguro crea valor a través de estas cuatro dimensiones. Al hacerlo, no solo contribuimos al crecimiento económico, sino que también garantizamos la estabilidad social. Este enfoque es inherente a nuestro negocio y también impulsa nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

### ANALIZAMOS LOS RIESGOS ASG

**LOS PROBLEMAS AMBIENTALES, SOCIALES y de gobernanza (ASG)** han alcanzado un punto de inflexión en la economía global: para las empresas y los inversores, ahora está claro

que estos problemas afectarán el crecimiento, la cuota de mercado y la rentabilidad.

Para el riesgo de impago, la correlación entre los impagos y los eventos climáticos severos (interrupciones de la cadena de suministro), o entre insolvencias y disturbios sociales aumentan con el tiempo.

Los nuevos riesgos de pago podrían provenir de un acceso más difícil a la financiación para las empresas con mayor huella de carbono o con activos en riesgo debido a decisiones regulatorias.

En este contexto, Euler Hermes (uno de nuestros accionistas y cuya metodología usamos), decidió añadir a los estudios de riesgo, un conjunto de indicadores relacionados con la sostenibilidad ambiental y otros indicadores reputacionales e indicadores de riesgo político y social.





Los problemas de gobernanza como los marcos regulatorios y legales y el control de la corrupción, ya se venían incluyendo en las calificaciones de los países desde 2003.

La metodología de calificación de riesgo-país de Solunion mide el riesgo de impago de una empresa en un país determinado debido a condiciones o eventos fuera de su control.

Se compone de tres componentes a medio plazo que miden los desequilibrios macroeconómicos, el riesgo político y el entorno empresarial estructural; y dos componentes adicionales a corto plazo (Indicador de riesgo cíclico e Indicador de flujo de financiación) permiten a los analistas detectar recesiones y crisis de balanza de pagos. La calificación

incluye más de 140 indicadores y está disponible para 194 países.

Nuestra metodología de calificación de riesgo país tiene como objetivo capturar las vulnerabilidades relacionadas con el cambio climático y problemas sociales que puedan incidir en las empresas, que podrían enfrentar mayores costes de financiación y cadenas de suministro interrumpidas. Los estados insulares en desarrollo, los países con una combinación energética dependiente del carbón o los países donde los riesgos de inundaciones son altos, están en la lista de vigilancia por su impacto en el comercio B2B.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ASG)

**EN TODAS LAS LÍNEAS DE NEGOCIO, LAS DECISIONES de Solunion en materia de Suscripción Comercial deben tener en cuenta las posibles consecuencias para la reputación que se refiera a cualquier problema medioambiental, social o de gestión que no se haya mitigado tanto para nosotros como para nuestros clientes.**

Para contribuir a la identificación y evaluación de estos riesgos en Solunion realizamos un Proceso de Conocimiento del Cliente (KYC) y comprobamos y documentamos siempre que la misma no pueda provocar un riesgo en estos ámbitos.

Consideramos estos riesgos como sensibles y les damos un tratamiento especial:

### ÁREAS MEDIOAMBIENTALES

1	MINERÍA
2	PETRÓLEO Y GAS
3	ENERGÍA NUCLEAR
4	ENERGÍA HIDROELÉCTRICA
5	AGRICULTURA, PESCA Y ACTIVIDAD FORESTAL
5.a	INVERSIONES EN MATERIAS PRIMAS AGRÍCOLAS
6	BIENESTAR ANIMAL
7	INFRAESTRUCTURAS A GRAN ESCALA

### ÁREAS SOCIALES

8	DERECHOS HUMANOS
9	ASISTENCIA SANITARIA
10	ENSAYOS CON ANIMALES
11	INDUSTRIA DEL SEXO
12	APUESTAS Y JUEGOS

### ÁREAS DE GOBIERNO

13	DEFENSA
13.1	ARMAS PROHIBIDAS
13.2	ARMAS EN ZONAS DE ALTA TENSIÓN
14	RELACIONADAS CON SANCIONES
15	RELACIONADAS CON FISCALIDAD/IMPUESTOS

En cuanto a la minería y la energía, consideramos todas las operaciones relacionadas con la industria del carbón como especialmente sensibles debido a los problemas medioambientales.

Solunion no acepta la suscripción de operaciones individuales de plantas térmicas de carbón y minas de carbón.

## RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2

**EN SOLUNION CONSIDERAMOS GRUPOS DE interés** a todas aquellas partes afectadas de una u otra forma por la actividad de Solunion, y respecto a ellos desarrollamos una serie de compromisos:

### 1. Accionistas



Con respecto a nuestros dos accionistas, Euler Hermes y MAPFRE, tenemos un compromiso de creación de valor garantizando la viabilidad del negocio a largo plazo, la transparencia en la gestión y el buen gobierno.

### 2. Organismos Regulatorios

GRI 415-1



Solunion tiene entre sus grupos de interés identificados a los Organismos Regulatorios y mantiene dos tipos de relaciones con ellos:

- Relaciones dirigidas a contribuir a que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello, se mantiene un diálogo abierto, permanente y constructivo en el que se intercambia información, conocimientos y posiciones. De esta forma, Solunion conoce

las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus posiciones en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y clientes.

- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

### 3. Clientes



El cliente es el verdadero centro de nuestra actividad. Uno de los principales objetivos de Solunion es procurar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad y de alto valor añadido, acompañándoles en su desarrollo en los mercados nacionales e internacionales.



Trabajamos para satisfacer las necesidades de nuestros más de 6.800 clientes en todo el mundo, ofreciéndoles la mayor calidad de servicio, con productos adaptados de gestión ágil y sencilla, y respuesta rápida, personalizada y eficaz.

Nuestros clientes demandan transparencia, atención personalizada, herramientas de uso



ágil y respuestas rápidas. Trabajamos para que tengan con Solunion la mejor experiencia, priorizando nuestras acciones e inversiones en beneficio de su satisfacción.

Estamos convencidos de que solo a través del conocimiento pleno de las necesidades de nuestros clientes, podremos ofrecerle el servicio personalizado que se merece:

- Proporcionamos servicios y productos de valor añadido pensando en responder a sus necesidades particulares.
- Impulsamos la innovación en la creación y adaptación de soluciones para atraer nuevos clientes, a través del lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- Estamos junto a ellos en su proceso comercial, en su búsqueda de nuevos mercados y potenciales clientes con los que desarrollar su negocio de forma segura.
- Somos el socio que necesitan para crecer. Esta vocación de compañero en su desarrollo, es, precisamente, la que nos impulsa a trabajar para responder de forma adecuada, gestionando sus expectativas de forma correcta, con una oferta verdaderamente valiosa, diferente y acorde con sus necesidades.

Por el tipo de servicios ofrecido por Solunion, no existen riesgos sobre la seguridad y la salud de los clientes.

El cliente demanda soluciones cada vez más ágiles y personalizadas.

Trabajamos para poner en valor cada uno de los pasos que se dan en la mejora de la calidad de servicio:

- Rapidez y máxima calidad de respuesta con las soluciones más adecuadas a sus necesidades concretas y cambiantes.
- Agilidad en las gestiones administrativas. Fomento de la colaboración, la interacción y la proactividad (coordinación riesgos comercial, reuniones y llamadas proactivas, atención personalizada a mediadores y clientes, etc.).
- Lanzamiento de nuevas plataformas online, desarrollo de productos digitales, incorporación de APIs y otras tecnologías tendentes a incrementar la eficiencia y la agilidad.



## Nuestras principales fortalezas



### EVOLUCIÓN PERMANENTE

Con nuevos productos y servicios adaptados a necesidades concretas, en todos los países.

Tenemos la mayor gama del mercado, diferente, flexible, adaptable y de gestión sencilla.

Las encuestas de satisfacción realizadas de forma periódica en todos los países, nos dan las pistas para enfocar los cambios y mejoras en cada mercado. Nos preocupamos por implementar acciones que respondan a sus demandas concretas. Buscamos clientes y mediadores 100% satisfechos, 100% fieles.

Trabajamos en un ambiente de constante evolución, con una mentalidad de adaptación al cambio permanente y un espíritu de mejora continua. Siempre con la ambición de ir un paso más adelante.

Observamos, analizamos, proponemos, creamos, probamos y vuelta a empezar. Un proceso que no cesa, gracias al que podemos ofrecer las mejores prestaciones, para que la póliza se gestione de una forma cómoda y sencilla, se esté donde se esté.



### OMNISCANALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN

Distribuimos desde diferentes canales.

Nuestro objetivo es ser el socio preferente de los corredores, intensificar nuestra distribución a través del canal agencial y seguir desarrollando el canal bancaseguros con nuevos acuerdos de distribución.



### CALIDAD

Con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, en Solunion aplicamos un modelo global de medición de la experiencia del cliente que pretende:

- Conocer de forma constante y con una metodología consistente el nivel de satisfacción de cliente en los distintos países y negocios.
- Identificar los aspectos que más impactan en la experiencia de cliente, con el objetivo de mejorarla.
- Dotar a los países de una herramienta que les ayude a definir e implementar acciones, asignando el nivel de prioridad más adecuado.
- Establecer áreas de mejora y aspirar a ser referencia en experiencia cliente, en todos los países y ramos.

Para ello, mediante el análisis del indicador *Net Promoter Score (NPS®)*, evaluamos la satisfacción y los puntos críticos de contacto con el cliente, realizando recomendaciones sobre las principales áreas de mejora.

Estos informes proporcionan datos sobre el nivel de experiencia del cliente, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.



#### 4. Empleados



En Soluion defendemos, respetamos y protegemos los derechos laborales básicos, los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, creando un entorno seguro y saludable, que permite el desarrollo profesional y la conciliación de la vida laboral y personal, garantiza la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo, fomenta la formación profesional y promueve un entorno de trabajo estable y seguro.

Para más información, ver [punto 4.4. Compromiso con las personas que integran la organización.](#)

#### 5. Proveedores

GRI 102-9, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3; 412-1, 412-2, 414-1, 414-2



En Soluion queremos dar la oportunidad de trabajar con nosotros a todos los proveedores, abriendo al mercado nuestras ofertas para realizar actividades comerciales con terceros, a través de un proceso competitivo y concurrente.

Somos responsables de garantizar esta diversidad de posibilidades, tomando decisiones que tengan en cuenta, además del precio, otros criterios como la calidad del servicio, la confianza con el proveedor, sus valores, ética, etc.

Entendemos este Compromiso de Apertura Operacional como la vía para conseguir no solo que nuestra empresa lleve a cabo un proceso responsable de compra que evite beneficiar a un solo proveedor, sino también, divulgando y promoviendo estos principios entre nuestros socios comerciales, extendiendo esta responsabilidad social con el mercado libre.

Soluion tiene el objetivo garantizar un proceso ético, transparente y socialmente responsable en la actuación de todos los intervinientes en la cadena de suministro, todo ello, consiguiendo un adecuado nivel de calidad en las contrataciones y servicio a los clientes, y un incremento del control interno en todas las fases del proyecto procurando eficiencia y la calidad de los productos adoptando prácticas responsables que generen valor mutuo, fomentando la mejora continua e impulsando el desarrollo de proveedores identificando oportunidades de colaboración e innovación.

Para ello, Soluion cuenta con una Política de Compras y Contratación, que tiene por objeto establecer los criterios y principios de obligado cumplimiento que debe observarse en cualquier contratación que se realice en nombre de Soluion.

El ámbito de aplicación de la Política es global, excluyendo temas de externalización de funciones y servicios esenciales (Gestión de Riesgos, Cumplimiento, Actuarial y Auditoría Interna), en la medida en que estos se encuentran abordados específicamente por la Política de Externalización de Soluion.

Dentro de esta se contemplan criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) para la selección de los mismos, garantizando una gestión sostenible de la cadena de suministro

en continuo y preservando la reputación del grupo.

Asimismo se fomenta la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la generación de impacto social positivo.

Periódicamente, el proceso de compras es auditado. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, con el objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

Independientemente, todos los proveedores de Solunion se evalúan periódicamente mediante el Proceso de Conocimiento del Cliente (KYC).

Además, Solunion ha establecido un Código Ético y de Conducta para Terceros que establece el marco en el que se tiene que desarrollar la relación, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética, la seguridad y salud y medio ambiente. Queremos que nuestros clientes, proveedores y todos aquellos terceros con los que mantenemos relaciones empresariales, contribuyan, junto a nosotros, a generar un entorno de trabajo basado en la ética.

Cualquier proveedor que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidos puede comunicarlo a través del buzón: [canalimpulso@solunion.com](mailto:canalimpulso@solunion.com).

Asimismo, todos los terceros de Solunion pueden consultar cualquier duda sobre la interpretación de las pautas de conducta que aparecen

en el Código de Ético y de Conducta para Terceros de Solunion, a través del correo electrónico: [cumplimiento@solunion.com](mailto:cumplimiento@solunion.com).

## 6. Distribuidores



Las relaciones de Solunion con sus distribuidores están inspiradas en la profesionalidad y reciprocidad.

Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta de Solunion que, además de constituir un valor diferencial para sus clientes, aporta un importante valor añadido a sus distribuidores, permitiéndoles presentar una oferta integral y adaptada a sus necesidades y proporcionando formación técnica y comercial constante.

Nuestros canales de distribución son una vía imprescindible para comercializar nuestros productos, conectarnos con nuestros clientes y posicionarnos como socio de referencia del tejido empresarial.

Para impulsar esta relación, este año nace Team Solunion que persigue fidelizar a nuestros intermediarios, principalmente mediadores y agentes, como aliados en la comercialización y distribución de nuestros productos.

### TEAM SOLUNION

Para impulsar esta alianza, hemos creado un espacio específico de formación y documentación, Team Solunion Soltrain, al que pueden acceder a través de nuestra plataforma de aprendizaje. Desde este ecosistema digital, podrán consultar una amplia biblioteca con todo el material sobre la Compañía, nuestros compromisos, nuestros productos y servicios, conocer la agenda comercial de Solunion, acceder a la actualidad económica y a información detallada sobre nuestra marca. También pondremos a su disposición formaciones dinámicas sobre ventas, negociación o liderazgo.





**PORTAL PY**

A través de portal PY nuestros distribuidores realizan una gestión más ágil y sencilla en la generación de nuevo negocio. Pueden dar presupuesto a empresas y, en caso de ser aceptado, emitir directamente la póliza, todo de forma digital.

Nuestras iniciativas estratégicas y sus acciones, como la creación de un ecosistema específico para nuestros socios y colaboradores, tienen objetivos muy concretos que impulsan la transformación de Solunion y nuestro crecimiento en el mercado.

**7. Sociedad**



Solunion mantiene el compromiso de contribuir al avance económico y social en aquellos países en los que realiza su actividad, impulsando el crecimiento sostenible de la sociedad, la protección del entorno, el compromiso medioambiental y el respeto de los derechos humanos.

Para la realización de sus funciones, Solunion emplea directamente a más de 550 personas a los que se añaden un elevado número de empleos indirectos relacionados con la distribución de seguros (agentes y corredores) así como de prestación de todo tipo de servicios (abogados, procuradores, etc.), lo que convierte al seguro como un proveedor de servicios de primer nivel para la sociedad en su

conjunto y un significativo generador de empleo y de desarrollo económico.

Esto se demuestra en nuestra apuesta por la:

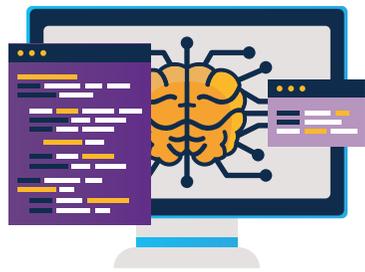


**TRANSPARENCIA INFORMATIVA**

Difundir información relevante y veraz sobre el desempeño y las actividades del Grupo, cumpliendo con los requisitos legales de información.

Elaborar y publicar información financiera y no financiera, utilizando las metodologías aceptadas internacionalmente, y sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.





## EXCELENCIA TÉCNICA E INNOVACIÓN

En gestión de riesgos, en adecuación a la regulación en vigor, en cumplimiento, en aplicación de procesos, en adaptación al cambio, en innovación:

- Perseguimos la excelencia técnica para diferenciarnos del mercado en todos los países. Como nuestros accionistas, nos caracterizamos por un riguroso control técnico del negocio. Nuestro modelo de gestión debe diferenciarse por su calidad, por el control de la gestión en todas las fases de la relación con el cliente.
- Excelencia técnica supone crecer y aumentar nuestro margen de beneficio, tomando decisiones transparentes y basadas en hechos, sin perder de vista el cliente y adaptando los precios al riesgo, gestionando nuestro negocio en función de los ciclos económicos.
- La gestión de nuestra exposición al riesgo forma parte del día a día de nuestro trabajo. Tenemos apetito por el riesgo y aportamos un grado de experiencia y conocimiento muy valioso.

- Nuestra política de precios es consistente y competitiva. Trabajamos en el desarrollo de herramientas de pricing unificadas.
- Trabajamos en un esquema colaborativo, compartiendo información y con una visión de intercambio transparente y claro.
- Nuestros clientes esperan transparencia en nuestros precios y decisiones, tiempos de respuesta aún más rápidos y plataformas online fáciles de usar, así como sistemas cada vez más avanzados de datos de riesgos y pólizas.



## REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA, UN MUNDO LLENO DE OPORTUNIDADES

Los cambios tecnológicos implican nuevas formas de ver el negocio y el comercio. Existen nuevas herramientas y plataformas que permiten gestionar el cambio de información con clientes e intermediarios, que facilitan el servicio prestado al cliente (factura digital, pago electrónico, plataformas comerciales B2B...). Necesitamos adaptarnos rápidamente y, por eso, la innovación y la digitalización forman parte de nuestra estrategia.



Nuestro objetivo de liderazgo nos impulsa a adaptarnos rápidamente a los cambios. Estamos preparando nuestra digitalización, tanto en procesos internos como en servicio, relación con nuestros clientes y nuevos entornos. Impulsamos una cultura de comunicación omnicanal, todo por el mejor servicio a nuestros clientes y socios mediadores.

Buscamos adaptarnos, explorar y ofrecer la tecnología más avanzada para apoyar el crecimiento, innovación y valor añadido a nuestros clientes. Por eso, trabajamos en digitalizar lo que tenemos ahora, buscando alcanzar un día la plena digitalización en nuestras interacciones y comunicación con clientes y mediadores

Exploramos posibilidades de colaboración con plataformas de datos y otras compañías digitales que nos proporcionen posibilidades de alcance a nuevos clientes o que nos ayuden a mejorar el servicio prestado a los nuestros.

Toda nuestra estrategia de digitalización está orientada a facilitar la vida de nuestros clientes. Para hacerles todo más fácil, más rápido y mejor.

**PÓLIZA PY**

Póliza pensada expresamente para **pequeñas empresas que quieren crecer con seguridad**, aportando autonomía para gestionar sus ventas y estar cubiertos frente a impagos.

**PÓLIZA COMPROMISO**

Opera con tranquilidad en cualquier mercado, la solución ideal para cubrir pedidos comerciales de **productos que requieren un amplio período de fabricación**.

**PÓLIZA GLOBAL**

Una póliza que **se adapta a todo tipo de empresas**, con independencia de su tamaño y del mercado en el que operen. Ágil y sin apenas carga administrativa.

**PÓLIZA CONFIANZA**

La solución ideal para **proteger a tu empresa contra desviaciones excepcionales** de siniestralidad originadas por la insolvencia definitiva de tus clientes en todo tipo de mercados.



**INNOVACIÓN SOSTENIBLE**

Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.

- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Solunion a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para proporcionar un servicio eficiente, seguro y sostenible.

**PÓLIZA UNO**

La solución perfecta para cubrir **un riesgo puntual** con un único cliente o contrato específico de suministro.

**PRODUCTOS TCU**

Una línea de productos que aportan protección, mitigando riesgos relativos a operaciones a crédito, como impagos o pérdidas **derivadas de la interrupción del contrato**.

**WORLD POLICY**

Una póliza destinada a **grandes multinacionales** que buscan soluciones globales con servicios locales.

**FAMILIA CAP**

Innovadora línea de productos de segunda capa para proporcionarte un **extra de seguridad en tus negocios más sensibles**.

## COMPETENCIA LEAL

GRI 206-1, 417-1, 417-2, 417-3



**EN SOLUNION RESPETAMOS Y CUMPLIMOS** las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumimos los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones. [\(Ver también pág. 82\).](#)

Por ello y de acuerdo con nuestro Compromiso de Competencia Leal, Solunion se compromete a competir en los mercados de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Asimismo, se compromete a obtener información de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios, y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado. Solunion no ha recibido ninguna reclamación en este sentido en este año.

## CANALES DE RELACIÓN

GRI 102-43, 102-44, 407-1



**SOLUNION MANTIENE ACTUALIZADOS LOS** canales de relación con sus siete Grupos de

Interés y hace un esfuerzo continuado por identificar los asuntos más importantes para cada uno de ellos. Un análisis de estos temas pone de manifiesto que, aunque existen asuntos exclusivos para cada geografía, la mayoría son comunes a los cuatro países de referencia de Solunion.

En la gestión de la relación con los grupos de interés intervienen múltiples factores, entre otros, disponer de canales de relación adecuados. A continuación, se destacan algunos de los más relevantes que Solunion tiene establecidos con sus grupos de interés estratégicos.

CANALES DE RELACIÓN		GRUPOS DE INTERÉS						
		Accionistas	Clientes y asegurados	Distribuidores, mediadores, colaboradores	Empleados	Proveedores	Sociedad	Organismos Reguladores
Encuestas y consultas	Encuesta de materialidad							
	Encuestas y consultas							
	Órganos de participación o representación							
Presencial	Reuniones periódicas							
	Buzones genéricos y públicos							
Buzones de correo electrónico	Específico para el grupo de interés							
	Buzón quejas y reclamaciones							
	Buzón/canal denuncias							
	Corporativa y de países							
Web/portales online	Oficina internet							
	Intranet corporativa (Solinside)							
	Otras herramientas online							
	App's para el móvil							
	Corporativos							
Revistas y boletines	Corporativos							
Teléfono	Teléfono							
Redes sociales	Redes sociales							

## PUBLICACIONES



**JUNTO CON NUESTROS DOS ACCIONISTAS,** Euler Hermes y MAPFRE, realizamos diferentes publicaciones sectoriales y análisis por países, con el objetivo de posicionarnos como referentes en información, tanto para los medios especializados como para nuestros clientes.

Además, contamos con nuestra revista externa Solunion, que se distribuye en todo el mundo a clientes, colaboradores, medios de comunicación y otros contactos de interés.

## VOLUNTARIADO

GRI 413-1



**EN SOLUNION CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO** socioeconómico sostenible de los países donde operamos, mediante la realización de actividades relacionadas con nuestra ex-

periencia profesional y del voluntariado de las personas que conforman la organización.

Solunion ofrece a sus colaboradores diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Plan de Voluntariado Corporativo integrado en la estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que desarrollamos junto con Fundación MAPFRE en España, México, Colombia y Chile. (Ver Memoria de Voluntariado 2020 de Fundación MAPFRE).

El voluntariado refuerza el espíritu de equipo, promueve el desarrollo personal y ayuda a las comunidades en que operamos. Los empleados tienen derecho a dedicar una cierta cantidad de horas de trabajo cada mes y realizamos tanto voluntariado profesional aportando nuestras capacidades como profesionales como mejorando la calidad de vida de las personas en otras labores.

Durante el 2020, 185 *SolunionersSolidarios*, entre empleados y familiares, han participado en actividades en España, México, Colombia y

Chile, y se han desarrollado más de 50 actividades relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directa e indirectamente en más de 150.000 personas. El 40% de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

Este año y debido a la crisis sanitaria que estamos viviendo, esta ayuda ha sido más importante que nunca.

En 2019 se implantó en España un Portal del Voluntario, que sirve como punto de encuentro abierto a todos los profesionales del grupo interesados en acciones sociales y de solidaridad y en el que se han integrado también a través de *e-learning* trece cursos específicos sobre diferentes aspectos del voluntariado que van desde su definición e implicaciones, hasta tipos específicos de voluntariado en función al colectivo que se beneficia de la intervención de los voluntarios.

Durante 2020 este Portal se ha implantado en México y Colombia, y esperamos implantarlo en 2021 en Chile, Argentina y Panamá.



# 4.4



## COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-8, 103



**E**n Solunion reconocemos a nuestros empleados como el valor más importante. Por ello, marcamos como uno de nuestros pilares estratégicos el desarrollo humano y profesional del equipo, fomentando la igualdad, la lucha contra la discriminación y la diversidad de género. Impulsamos medidas de conciliación personal y laboral, según la legislación vigente en los países en los que estamos presentes.

La gestión de la pandemia, con políticas tanto dentro como fuera de la empresa, ha resultado determinante en los últimos meses para cuidar de los trabajadores y sus familias.

En estos tiempos excepcionales, las intervenciones de Solunion a través de medidas para favorecer el bienestar han sido determinantes:



iniciativas de salud, información y formación, protocolos de seguridad colectivos, de protección personal, de trabajador especialmente vulnerable y nivel de riesgo, estrategias de prevención y actuación ante positivos o posibles positivos, iniciativas de comunicación y de regreso a la actividad.

## LAS PERSONAS, CLAVE DEL ÉXITO

**LOS EMPLEADOS DE SOLUNION SON LA clave del crecimiento, los verdaderos artí-**



**fic del éxito de la Compañía.** La gestión del talento, el progreso y la capacidad de adaptación al cambio, son señas diferenciales cuyo desarrollo está en la base de la estrategia de la compañía.

Fomentamos un clima de confianza y mejora continua en el modo de trabajar a partir de un enfoque transversal, de trabajo colaborativo entre las distintas áreas.

El desarrollo de las personas forma parte del plan estratégico. La detección y formación de nuestras personas es una prioridad.

Promovemos una cultura del esfuerzo, medimos el cumplimiento de objetivos, evaluamos los comportamientos e impulsamos el desarrollo profesional dentro de la empresa.

Invertimos en formación, tanto técnica como de habilidades, así como fomentamos la movilidad tanto geográfica como funcional y el aprovechamiento de oportunidades.

Trabajamos en la mejora continua de las condiciones de flexibilidad para la mejor conciliación de vida profesional y personal, en un entorno de igualdad donde se propician los equipos mixtos, la diversidad y la igualdad de posibilidades.

Fieles al espíritu de liderazgo con el que nació Solunion, nuestro objetivo es generar empleo de calidad, con vocación internacional, en un entorno de trabajo diverso y multicultural.

En Solunion, queremos ser referentes en el sector y velamos por que todos aquellos aspectos que inciden en las personas que la componen estén fundamentados en el cumplimiento de los derechos humanos y en la

aplicación de nuestros valores corporativos: Audaces por naturaleza, Fortaleza en equipo y Compromiso real.

En este marco, el respeto y la promoción de la diversidad inherentes a la naturaleza de una compañía multinacional como Solunion y la promoción constante de la igualdad de oportunidades constituyen ejes fundamentales en la gestión de las personas que forman parte de Solunion.

El Código Ético y de Conducta de Solunion establece un Compromiso con la **Diversidad y Conciliación**, y de este modo nos comprometemos con todos nuestros colaboradores a promover un ambiente laboral donde la confianza y el respeto, el desarrollo profesional, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y personal sean fundamentales en nuestra empresa, a través de medidas y acciones que hagan de esta ambición una realidad.

Rechazamos cualquier actuación discriminatoria o abusiva por motivos de edad, discapacidad, etnia o raza, género, tendencias políticas, representación de los trabajadores, religión u orientación sexual y promovemos una cultura de crecimiento profesional basada en el esfuerzo y los resultados.

Entendemos nuestras normas y planes como la vocación de construir una empresa en la que, cada día, nuestros colaboradores sientan que están en el lugar en el que quieren estar.

Asimismo, Solunion recogió en sus **Principios de Responsabilidad Social y Sostenibilidad** su compromiso de que las personas son el principal activo de la compañía.

Los principios que han marcado la hoja de ruta sobre la que se ha venido trabajando desde los primeros años de vida de Solunion, en materia laboral, han sido los siguientes:



### RELACIONES CON LA PLANTILLA

Trabajando para que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza, que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.



### DERECHOS LABORALES

Comprometidos con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos, con un apoyo a los diez principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Global Compact*).



### DESARROLLO PROFESIONAL BASADO EN EL RENDIMIENTO Y EL POTENCIAL

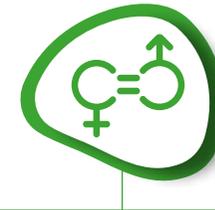
Propiciando un entorno de trabajo en el que la plantilla esté informada sobre los objetivos estratégicos de la empresa y tenga la posibilidad de desarrollarse personal y profesionalmente.



### RESPECTO A LAS PERSONAS/ NO DISCRIMINACIÓN

El respeto debe ser un elemento básico de la conducta de las personas que forman parte de esta compañía. Por ello, Solunion ha proclamado que no tolera la discriminación o el acoso en el centro de trabajo por motivos de edad, discapacidad, origen étnico, género, raza, tendencias políticas o actividades de representación de la plantilla, religión u orientación sexual.

En el año de nuestra creación, en Solunion elaboramos y aprobamos **un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso y la Discriminación en la empresa**, a través del cual se definieron los principios y pautas de actuación que deben regir para prevenir y, en su caso, corregir este tipo de conductas.



### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Solunion quiere asumir el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado, para que exista igualdad de oportunidades sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de género, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social, y en el que se respete y valore la diversidad.



### CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

En Solunion consideramos que el desarrollo integral de las personas que forman parte de esta compañía es positivo tanto para ellas como para la empresa. Por ello, queremos fomentar todas aquellas medidas encaminadas a mantener un equilibrio entre las responsabilidades personales y profesionales de la plantilla.

Con la práctica totalidad de contratos indefinidos, Solunion apuesta por el desarrollo de las personas en un marco de confianza e igualdad, abogando por la igualdad de oportunidades en los siguientes términos:

- 
**1** **Garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo.**
- 
**2** **Fomentar la formación profesional.**
- 
**3** **Promover un entorno de trabajo estable y seguro.**
- 
**4** **Escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.**

En Solunion trabajamos para que este marco de regulación interna se traduzca en pautas que rijan naturalmente tanto el comportamiento de las personas que integran la organización, como los procesos que definen las formas de trabajar en la compañía.

Queremos que Solunion sea y se la considere como una compañía sostenible, igualitaria, diversa e inclusiva.

La colaboración, el compañerismo y el respeto mutuo son pilares inquebrantables en nuestro día a día.

### Empresa familiarmente responsable

Desde finales de 2020 todos los países Solunion estamos certificados como Empresa Familiarmente Responsable (efr), una importante distinción para nuestras filiales de España, México, Colombia, Chile, Panamá y Argentina, que reconoce las buenas prácticas implementadas por nuestra organización en materia de conciliación.



El Certificado efr es un modelo de gestión diseñado por la Fundación Más Familia, con el que nos implicamos aún más en la generación de una cultura de trabajo basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo para asegurar la conciliación de nuestras personas. Además, a través de esta certificación nos comprometemos a mantener un estilo de dirección, de liderazgo y de gestión que pone en el centro a nuestras personas, a todos los Solunioners.

### TOP EMPLOYER 2021

**SOLUNION HA SIDO RECONOCIDA POR SEGUNDO AÑO DE FORMA OFICIAL COMO Top Employer España por Top Employers Institute.**

Solunion ha conseguido esta certificación por el esfuerzo realizado para ofrecer el mejor entorno de trabajo a sus personas, a las que sitúa en el centro de su estrategia. La certificación *Top Employer* valida las mejores prácticas de Solunion en dimensiones como la Estrategia



de talento, Planificación de personas, Adquisición de talento, *Onboarding*, Aprendizaje y desarrollo, Gestión del rendimiento, Desarrollo de liderazgo, Gestión de carrera y sucesión, Compensación y beneficios, y Cultura.



La revista Actualidad Económica otorgó este año a Solunion el puesto 27 entre las 100 mejores empresas para trabajar en España.

El ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en España de Actualidad Económica es uno de los más reconocidos en el país, y se realiza cada año a partir del análisis de la información proporcionada por un gran número de compañías, de todos los sectores, que tienen que cumplir dos requisitos: llevar más de cinco años en España y tener más de 100 empleados.

**DATOS GENERALES** (GRI 102-7, 202; L.11/2018)



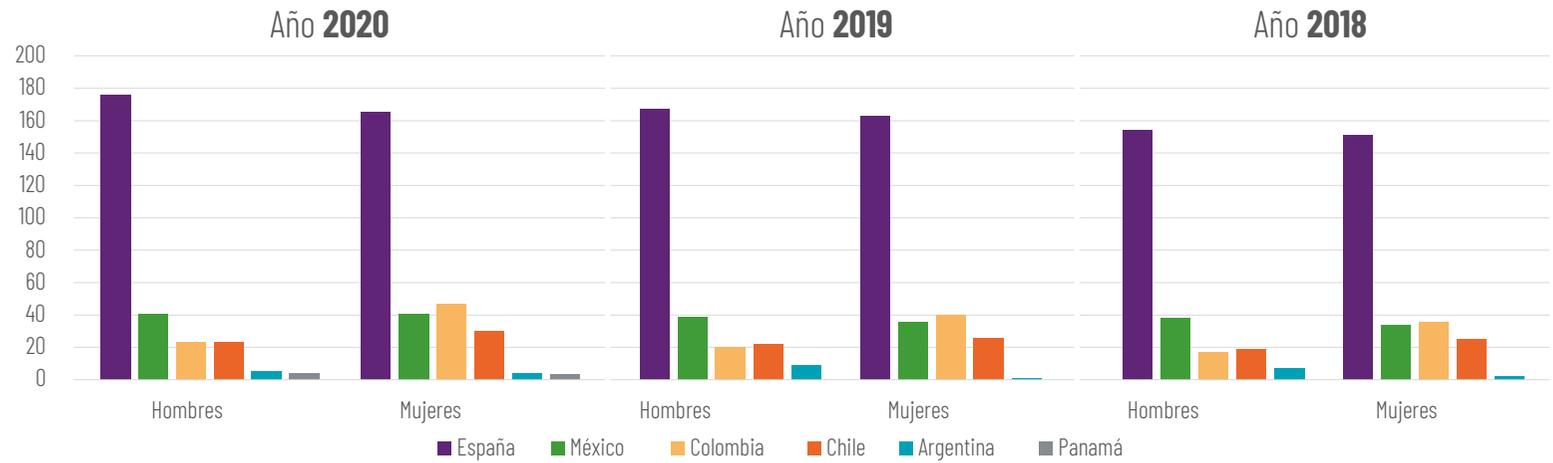
**NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR GÉNERO** (GRI 102-8, 405-1)



	Hombres	%	Mujeres	%
N.º empleados 2020	272	48%	290	52%
N.º empleados 2019	257	49%	266	51%
N.º empleados 2018	236	49%	247	51%

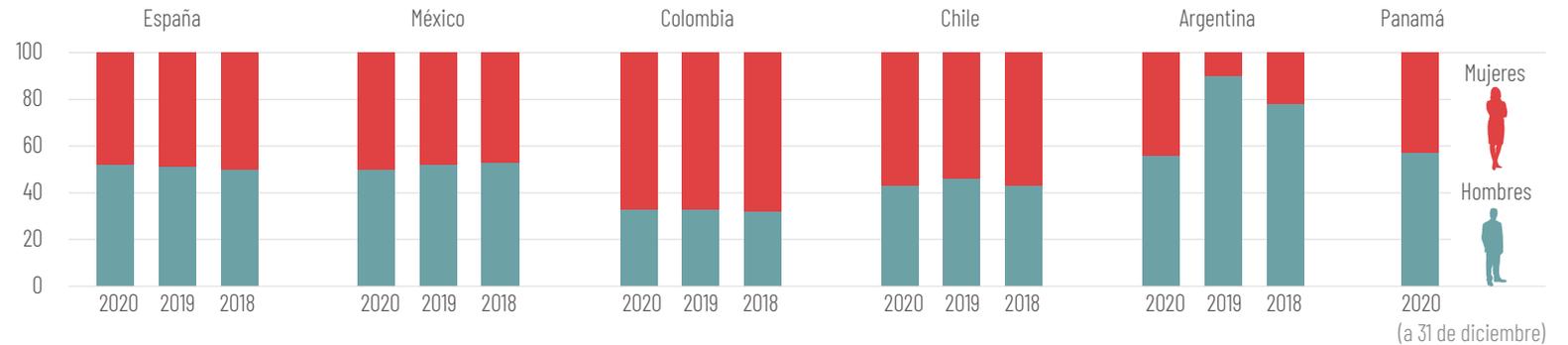
(a 31 de diciembre)

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR PAÍS Y GÉNERO (GRI 405-1)



	2020				2019				2018			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<b>España</b>	176	52%	165	48%	167	51%	163	49%	154	50%	151	50%
<b>México</b>	41	50%	41	50%	39	52%	36	48%	38	53%	34	47%
<b>Colombia</b>	23	33%	47	67%	20	33%	40	67%	17	32%	36	68%
<b>Chile</b>	23	43%	30	57%	22	46%	26	54%	19	43%	25	57%
<b>Argentina</b>	5	56%	4	44%	9	90%	1	10%	7	78%	2	22%
<b>Panamá</b>	4	57%	3	43%	-	-	-	-	-	-	-	-

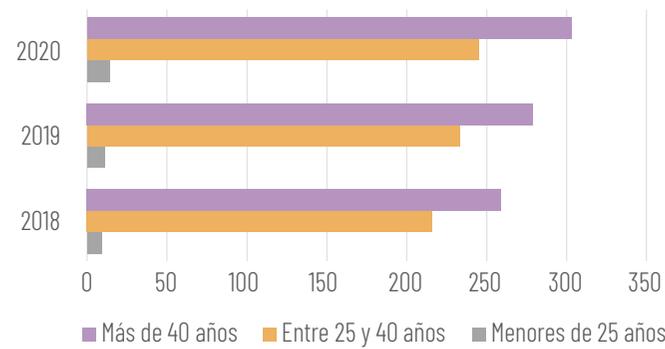
### PORCENTAJE



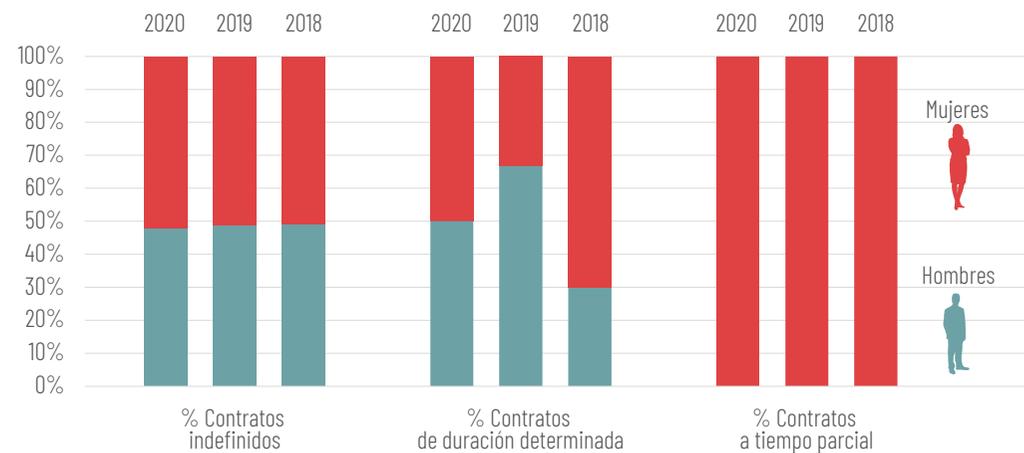
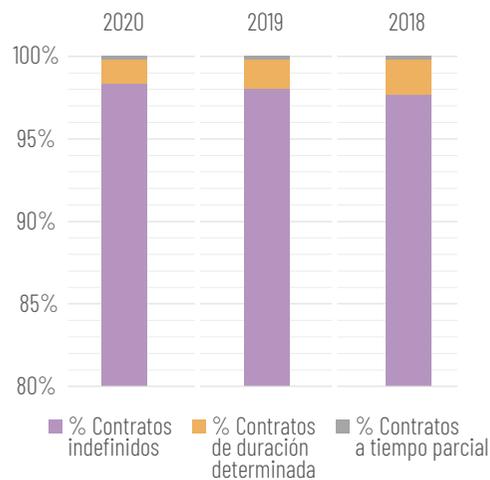
(a 31 de diciembre)

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR EDAD (GRI 102-8)

	2020	2019	2018
Menores de 25 años	14	11	9
Entre 25 y 40 años	245	233	216
Más de 40 años	303	279	259



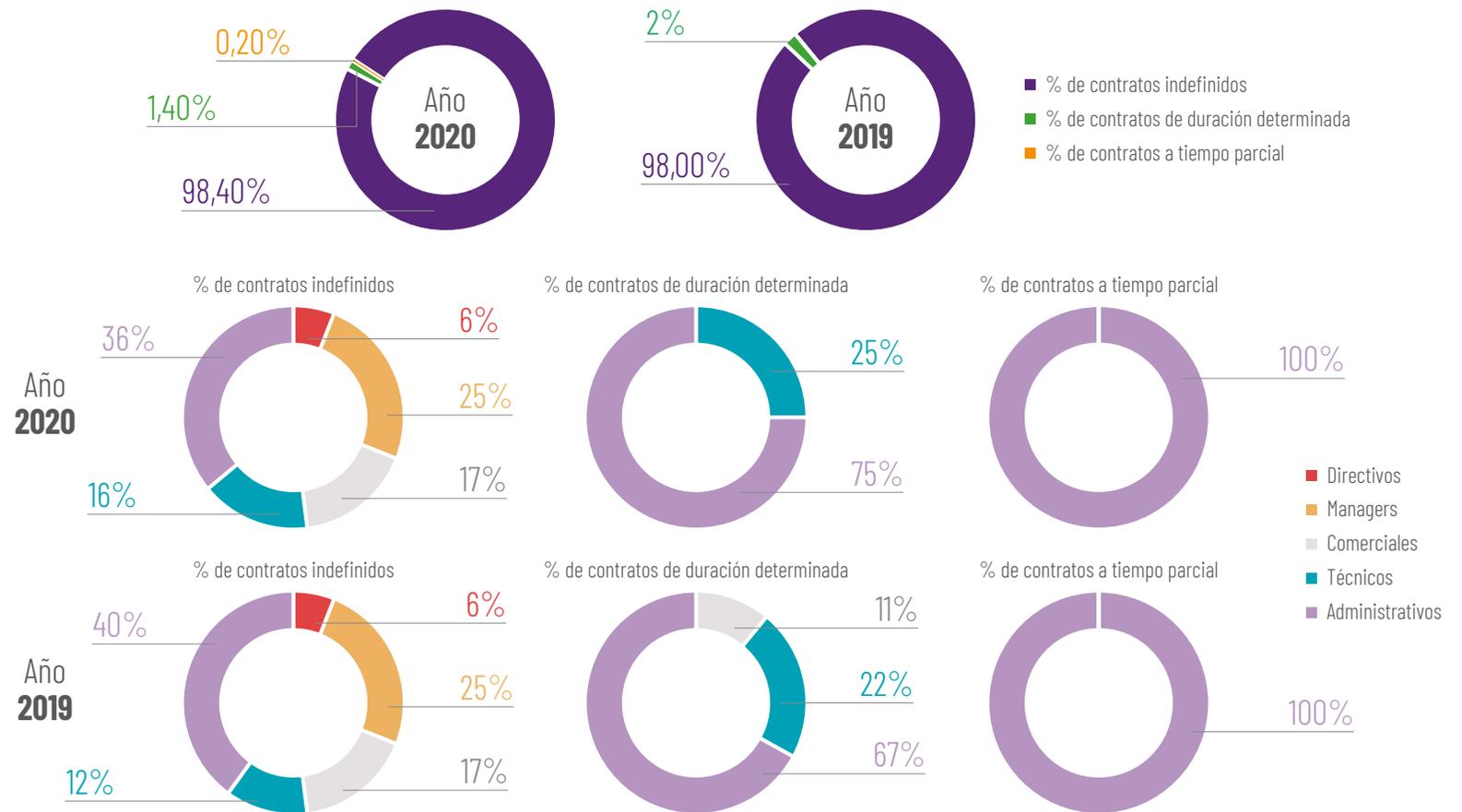
### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (INDEFINIDO O DE DURACIÓN DETERMINADA) Y POR GÉNERO (GRI 102-8, 405-1, L.11/2018)



	2020			2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
N.º total de contratos de trabajo	562	272	290	523	257	266	483	235	248
% contratos indefinidos	98,4%	48%	52%	98,1%	48,9%	51,1%	97,7%	49,2%	50,8%
% contratos de duración determinada	1,4%	50%	50%	1,7%	66,7%	33,3%	2,1%	30,0%	70,0%
% contratos a tiempo parcial	0,2%	0%	100%	0,2%	0,0%	100,0%	0,2%	0,0%	100,0%

(a 31 de diciembre)

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL (GRI 102-8)



	2020						2019					
	Total	Directivos	Managers	Comerciales	Técnicos	Administrativos	Total	Directivos	Managers	Comerciales	Técnicos	Administrativos
N.º total de contratos de trabajo	562	35	137	93	90	207	523	33	127	90	61	212
% de contratos indefinidos	98,40%	6%	25%	17%	16%	36%	98%	6%	25%	17%	12%	40%
% de contratos de duración determinada	1,40%	0%	0%	0%	25%	75%	2%	0%	0%	11%	22%	67%
% de contratos a tiempo parcial	0,20%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

(a 31 de diciembre)

En Soluion contamos con políticas de Personas que abarcan todos los pilares de una gestión efectiva del talento: cuidado de la salud y bienestar de la plantilla, estímulo a la formación, impulso de carreras profesionales, sistema de remuneración basado en el desempeño individual, diversidad e inclusión, conciliación de la vida personal y laboral, y *feedback* continuo entre empleado y empresa, entre otros.

Todas estas medidas se han reforzado durante la crisis sanitaria, especialmente en lo que respecta al cuidado de la salud física y emocional de los empleados, a la comunicación constante, a la flexibilidad horaria y al fomento de una cultura colaborativa.

## DIVERSIDAD



Una plantilla diversa aporta valor a la empresa ya que fomenta el aprendizaje, aporta experiencia y, a la vez, enriquece el planteamiento y ejecución de los proyectos en los que se está trabajando.

Soluion cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global y es firmante de varios compromisos públicos en este sentido.

### Diversidad universal

Soluion se ha adherido al Chárter de la Diversidad, para fomentar su compromiso con los

principios fundamentales de igualdad y el respeto a la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles.

Con la adhesión al Chárter de la Diversidad, nos comprometemos a lo siguiente:



## Diversidad de género

GRI 405-1, 405-2



Durante 2020, hemos implementado nuestro Plan de Igualdad que establece que el respeto y la promoción de la diversidad son inherentes a la naturaleza de una compañía multinacional como la nuestra. Ambos, junto con el fomento constante de la igualdad de oportunidades, constituyen ejes fundamentales en la gestión de los Solunioners.



### PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

Los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP por sus siglas en inglés, *Women's*

*Empowerment Principles*) son un conjunto de siete Principios para empresas que ofrecen orientación sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

Bajo el subtítulo La Igualdad es Buen Negocio, los Principios hacen énfasis en la acción de las empresas para promover la equidad de género.

Solunion se ha comprometido públicamente a apoyar los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, a través de esta firma reafirmamos nuestra cultura empresarial, basada en el respeto a las personas, en el fomento de unos comportamientos favorables y abiertos a la igualdad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria ante nuestros Grupos de Interés y ante la sociedad en general.

Empoderar a las mujeres para que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica resulta fundamental para:

- Construir economías fuertes.
- Establecer sociedades más estables y justas.
- Alcanzar los objetivos de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos acordados internacionalmente.
- Mejorar la calidad de vida de las mujeres, hombres, familias y comunidades.
- Impulsar las operaciones y metas empresariales.

Estos principios son:

- 1  Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
- 2  Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo - respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- 3  Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4  Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- 5  Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.
- 6  Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
- 7  Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Solunion es partícipe de varias iniciativas para impulsar el liderazgo femenino, espacios de diálogo inclusivos cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género.



Solunion participa en la **Red EWI**, *Empower Women in Insurance*, una Red de compañías y profesionales del Sector Asegurador que se unen para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.

La misión de EWI también pasa por actuar como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador, dando visibilidad y reconociendo las iniciativas más destacadas que se llevan a cabo en esta materia y haciendo seguimiento a la evolución de las mismas y la consecución del objetivo marcado.

*Empower Women in Insurance* es una iniciativa sectorial, abierta a hombres y mujeres que trabajan en el sector con la ambición de cambiar el entorno.



Asimismo, Solunion participa en España en el Proyecto PROMOCIONA, organizado por CEOE y ESADE, cuyo principal objetivo es impulsar que más mujeres alcancen puestos de alta dirección en las empresas.

Solunion es participante de la iniciativa del Pacto Mundial *Target Gender Equality* una oportunidad para que las empresas que participamos en el Pacto Mundial profundicemos en los



Principios de Empoderamiento de la Mujer y reforcemos nuestra contribución al ODS 5 apoyando la igualdad de representación y liderazgo de las mujeres a todos los niveles.

El programa nos ha ayudado a:

- Identificar las fortalezas y los ámbitos de mejora en términos de desempeño en materia de igualdad de género a través de la Herramienta de Análisis de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (*Women Empowerment Principles*), en la que puntuamos inicialmente como «Avanzado».
- Participar en actividades de formación específicas para fortalecer la representación y el liderazgo de las mujeres.
- Establecer objetivos empresariales ambiciosos y realistas en términos de igualdad de género.
- Crear una red de homólogos, socios y expertos de las Naciones Unidas para apoyar nuestra estrategia en materia de igualdad de género.
- Presentar a Solunioners que impulsan el éxito empresarial, la sostenibilidad y la contribución a los ODS.



### TIEMPO DE MUJERES

El Foro de Diversidad, liderazgo y empresa, es un punto de encuentro para profesionales vinculados a la Responsabilidad Social Corporativa y al desarrollo del Talento en las organizaciones.

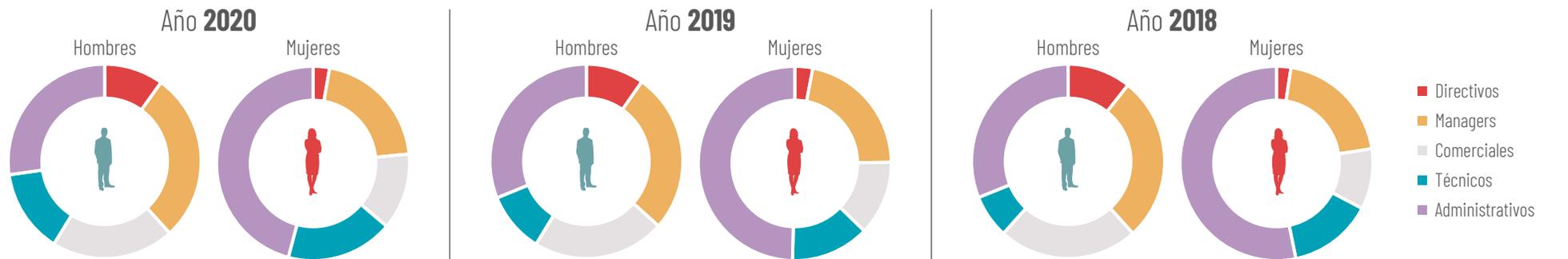
El Foro de Diversidad, liderazgo y empresa tiene por objetivo impulsar la verdadera diversidad en las compañías a través del intercambio de conocimiento y experiencias, dejando espacio para un práctico *networking* entre profesionales que tienen intereses comunes.



### PORCENTAJE REPRESENTACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y VARIACIÓN RESPECTO AÑO ANTERIOR



	2020				2019				2018	
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	Mujeres
Directivos	27	7%	8	0%	25	0%	8	25%	25	6
Managers	77	10%	60	3%	69	6%	58	14%	65	50
Comerciales	56	-2%	37	11%	57	4%	33	24%	55	25
Técnicos	38	32%	52	33%	26	35%	35	0%	17	35
Administrativos	74	-8%	133	1%	80	9%	132	0%	73	132
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>6%</b>	<b>290</b>	<b>8%</b>	<b>257</b>	<b>9%</b>	<b>266</b>	<b>7%</b>	<b>235</b>	<b>248</b>



(a 31 de diciembre)

## Diversidad generacional

GRI 102-8

En Solunion conviven distintas generaciones con diferentes formas de entender el trabajo, con valores, expectativas, motivaciones y creencias distintas. Los retos en este ámbito son:

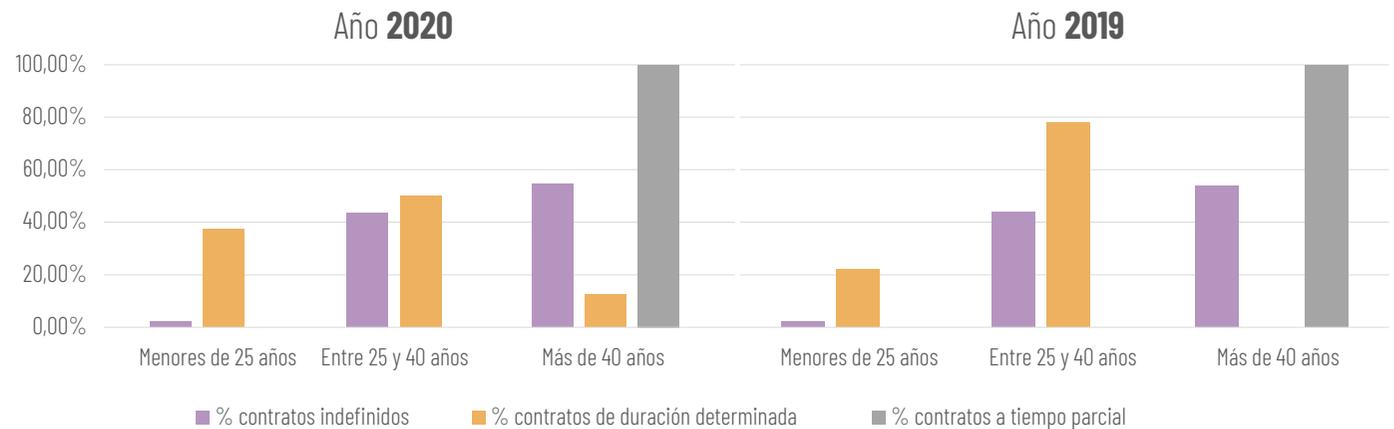
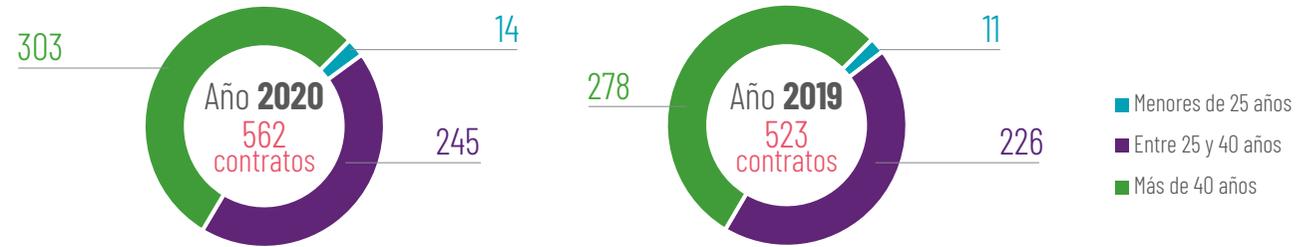
- Generar una cultura integradora y facilitar la transferencia de conocimientos entre generaciones.
- Reconocer y aprovechar sus fortalezas y capacidades para que aporten lo mejor de cada una de ellas.
- Implantar modelos de trabajo que den respuesta a la necesidad de las distintas generaciones.

### ObservatorioGT

Generación y Talento

Solunion se ha unido al Observatorio de Generación y Talento, organismo que fomenta la igualdad de oportunidades con independencia de la edad de las personas y que fomenta las mejores prácticas en gestión de la diversidad generacional en grandes y medianas organizaciones.

## PORCENTAJE REPRESENTACIÓN POR EDAD Y VARIACIÓN RESPECTO AÑO ANTERIOR



	Total 2020	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años	Total 2019	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
N.º total de contratos de trabajo	562	14	245	303	523	11	226	278
% contratos indefinidos	98,40%	2,00%	43,50%	54,50%	98,00%	2,00%	44,00%	54,00%
% contratos de duración determinada	1,40%	37,50%	50,00%	12,50%	2,00%	22,00%	78,00%	0%
% contratos a tiempo parcial	0,20%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%

(a 31 de diciembre)

Además, Solunion se ha adherido al **Código de Principios de Diversidad Generacional**, impulsado por el Observatorio en el convencimiento de que la convivencia generacional es una palanca para la innovación y la creatividad.

**1**

**Divulgar y aplicar de los principios recogidos en las Directivas Europeas** que prohíben la discriminación por motivos de origen racial o étnico (Directiva 2000/43/CE), religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual (Directiva 2000/78/CE), en el ámbito del empleo.

**2**

**Fomentar el desarrollo de una política activa de diversidad generacional**, dentro de las organizaciones que pueda combatir las tendencias y actitudes de rechazo y la segregación, promoviendo el desarrollo de estrategias de solidaridad intergeneracional en el seno de las empresas.

**3**

**Comprometerse paulatinamente a ser un reflejo del entorno de una sociedad diversa**, para formar parte y estar legitimados en la comunidad en la que se desenvuelven. Sensibilizando y promoviendo el cambio de actitud ante los estereotipos asociados a la edad.

**4**

**Garantizar el respeto a las políticas de diversidad generacional en el empleo**, sin que la edad actúe como elemento de discriminación, a través de las prácticas de selección y reclutamiento, fomentando la integración de personas, independientemente de su edad y atendiendo a sus conocimientos y formación.

**5**

**Desarrollar el principio de igualdad de oportunidades.** En particular, el respeto al talento, con independencia de la edad de los profesionales en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, desarrollo, promoción profesional y a las condiciones de trabajo. Nos comprometemos a practicar y demostrar un trato igual, que asegure un adecuado desempeño e impulse la progresión personal y profesional de nuestro equipo humano, en los distintos ámbitos:

**5.1 Reclutamiento y selección;** detectar los mejores profesionales, fundamentándose en una selección basada en el mérito y las capacidades de los candidatos.

**5.2 Contratación;** garantizar mecanismos que permitan asegurar que en la contratación de personal no se establece discriminaciones por razón de edad.

**5.3 Formación;** asegurar la formación y capacitación de cada persona en los conocimientos y habilidades que se requieren en cada circunstancia, motivando a las personas y promoviendo la igualdad de oportunidades.

**5.4 Promoción, desarrollo y compensación;** compromiso de desarrollar, estos modelos, valorando sólo aquellos conocimientos y habilidades necesarios para realizar el trabajo, con independencia de la edad a través de la evaluación de objetivos y desempeño.

**5.5 Apoyo a los trabajadores conforme a sus capacidades,** garantizando su ocupación efectiva.

**5.6 Implementación de medidas de conciliación** que se adapten a la diversidad generacional.

**5.7 Impulsar políticas de comunicación transparente,** alentando la innovación y concediendo la autonomía necesaria en el ejercicio de las funciones.



**6**

**Cumplir con la legalidad vigente.** Rechazar cualquier manifestación de acoso, la discriminación directa o indirecta por motivos de edad y otros, y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos personales de sus profesionales.

### PROGRAMA «APRENDER A VOLAR»

Finalizar los estudios e incorporarse al mundo laboral es un momento que marca un antes y un después en nuestra vida. Acertar a la hora de tomar la decisión adecuada no es tarea fácil; por ello, es necesario estar lo mejor preparado posible ante un momento crítico que marcará nuestro futuro.

Este año 2020 nos hemos unido a la iniciativa «Aprender a volar» en colaboración con la consultora Lukkapp, que pretende ayudar a jóvenes hijos de empleados que acaban de finalizar sus estudios, a formarse y orientarse ante la incorporación al mercado laboral.

Este año dos jóvenes se han beneficiado de la iniciativa.



### Diversidad funcional

Solunion colabora con el Programa Inserta de la Fundación ONCE, en la búsqueda de talento de personas con discapacidad.

Este programa se dirige a empresas que incluyen dentro de sus políticas estratégicas la implementación de un sistema de gestión basado en los principios que propugna la Responsabilidad Social, fundamentalmente a través de la integración voluntaria de las preocupaciones sociales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus Grupos de Interés, y específicamente fomentando su compromiso con el colectivo de personas con discapacidad, para lo cual Fundación ONCE pondrá a disposición de la empresa su asesoramiento especializado.

A través de dicho programa, Fundación ONCE identifica socios estratégicos para el desarrollo de acciones que posibiliten la inserción laboral directa de personas con discapacidad en el seno de empresas de reconocido prestigio y pertenecientes a los más diversos sectores económicos, así como la activación en dichas empresas de una serie de medidas y acciones que de manera directa o indirecta contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de personas con discapacidad como elemento integrador y de valor añadido en el ámbito de la Responsabilidad Social.

Asimismo, tenemos como proveedores a talleres especiales de empleo y realizamos actividades de voluntariado y sensibilización a favor de estos colectivos patrocinando acciones de integración laboral de personas con discapacidad: Colaboración en la construcción y actividades del vivero de la Asociación Talismán, mercadillo solidario en la oficina, obsequios procedentes de talleres ocupacionales, etc.



**Inserta**  
empleo POR TALENTO



UNIÓN EUROPEA  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro

### N.º EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2018	2019	2020
España	3	3	4
México	1	0	0
Colombia	0	0	0
Chile	0	0	0
Argentina	0	0	0
Panamá	-	-	0



## Diversidad cultural

GRI 202-2

En Solunion trabajan 562 empleados de 17 nacionalidades, lo que otorga una gran diversidad cultural al Grupo y aporta el talento necesario para el negocio.

El Grupo promueve la movilidad internacional, en 2020 ha supuesto que tres empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país.

El 31,4% de la alta dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo son de distinta nacionalidad al país en el que desarrollan su actividad.

## TALENTO

**EN SOLUNION APLICAMOS LAS MEJORES** prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios

de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).

Solunion aplica su Política de Promoción, Selección y Movilidad para gestionar el talento, para potenciar el compromiso de los empleados con los valores de Solunion reforzando la cultura del esfuerzo y del trabajo por objetivos, para obtener los mejores resultados individuales y grupales y para desarrollar personas con habilidades y capacidades globales, identificando y formando adecuadamente a los directivos actuales y futuros, y facilitando la movilidad geográfica y funcional.

Durante 2020, en Solunion hemos llevado a cabo diferentes acciones que persiguen atraer y retener al mejor y más diverso pool de talento en sus diferentes geografías, entre las que destacan:

- Se ha diseñado el modelo integrado de Talento y Sucesión.
- Nuevo canal de empleo a través de la web y redes sociales, donde los candidatos pueden consultar y solicitar las vacantes disponibles.
- Reclutamiento a través de video entrevistas con objeto de mejorar la experiencia en la adquisición de talento.
- Se ha preparado una guía para realizar entrevistas inclusivas.
- Espacio accesible a todos los Solunioners en la web interna donde se publican las vacantes para fomentar la movilidad dentro de la

Compañía y el crecimiento personal y profesional.

- Tenemos implantada una escuela de Liderazgo a través de la plataforma de formación online (Soltrain) con diferentes recursos y acceso fácil.
- Puesta en marcha de una sección específica para los cursos dedicados a la Diversidad y la Conciliación dentro del portal global de aprendizaje y desarrollo, Soltrain.
- Como parte de las acciones de desarrollo, se han ofrecido procesos de Coaching externo.





## ENCUESTA SATISFACCIÓN EMPLEADOS: PROYECTO EMPLOYEE VALUE PROPOSITION (EVP)

**EL SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE** los empleados es fundamental para Soluion, ya que permite seguir progresando en nuestro objetivo de ser el mejor lugar para trabajar.

En 2020 presentamos este proyecto cuyo principal objetivo es entender como es la experiencia actual de los empleados en Soluion.

La Experiencia Empleado (Employee Experience) es un modelo de gestión que se basa en lo que los empleados viven y sienten, du-

rante los diferentes momentos clave, a lo largo de su relación con la empresa.

Mide hechos y percepciones para:

- Obtener una foto real de la situación actual de la Experiencia Empleado.
- Conocer las necesidades concretas de colectivos específicos.
- Establecer palancas de actuación sobre las que empezar a trabajar.
- Entender la experiencia actual de los empleados y poder sentar las bases para construir un modelo de relación con gran impacto y resultados adaptándose a las necesidades concretas, creando un modelo de experiencia evolutivo y basado en datos que asegure la

mejora de la experiencia de los empleados coherente con la cultura de la Compañía y que repercuta en la experiencia de los clientes.

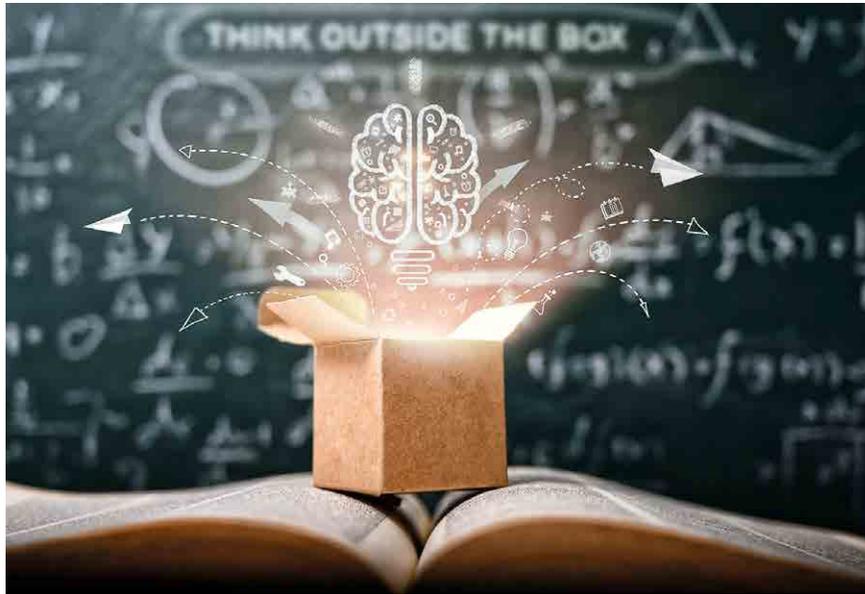
## MOVILIDAD INTERNA

GRI 202-2, 404-1

**LA MOVILIDAD SIGUE SIENDO CLAVE EN EL** desarrollo de los empleados y clave para incrementar su empleabilidad.

En el año 2020 se han finalizado un total de 41 procesos de selección de los cuales 13 se han cubierto internamente. El 15% de los procesos internos cerrados en el año 2020 han supuesto una promoción.

Actualmente, hay 89 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.



## APRENDIZAJE Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

GRI 103, 404-1, 404-2; L.11/2018



**EN SOLUNION TENEMOS EL FIRME COMPROMISO** de favorecer el desarrollo profesional de las personas que integran la organización a través de la formación, poniendo a su disposición los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias. Todos los empleados de Solunion deben implicarse personalmente en su

desarrollo profesional, participando activamente y aprovechando las acciones formativas que la empresa ofrece para desarrollar sus competencias y mantener permanentemente actualizados sus conocimientos.

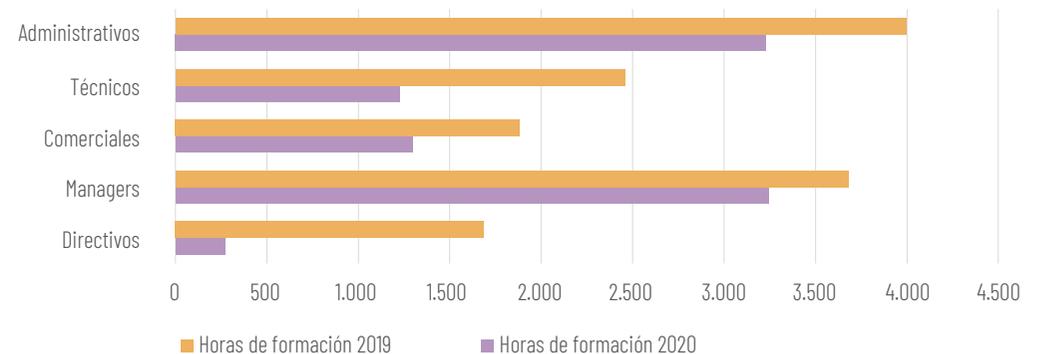
La formación supone un factor decisivo para incrementar la competitividad de la empresa y ha de atender a las necesidades de las personas según su puesto y sus funciones en la organización, y debe estar alineada con los objetivos y estrategia de la empresa.

Esto se encuentra recogido en la Política de Formación de Solunion.

Para favorecerlo, Solunion pone a disposición de sus colaboradores la plataforma de formación Soltrain, un espacio de auto aprendizaje multiplataforma ágil e intuitivo donde cada uno de los Solunioneros es el protagonista y donde se puede encontrar un amplio catálogo de cursos tanto de formación técnica como de habilidades.

EN EL AÑO 2020 SE HAN IMPARTIDO

**9.266 HORAS DE FORMACIÓN**



(a 31 de diciembre)

	Directivos	Managers	Comerciales	Técnicos	Administrativos
<b>Horas de formación 2020</b>	271,58	3.242,68	1.297	1.225,00	3.229,32
<b>Horas de formación 2019</b>	1.687,60	3.679,90	1.882,50	2.460,40	3.994,00

# RETRIBUCIÓN Y RECONOCIMIENTO

GRI 102-35, 102-36, 102-37; 102-38, 201-3, 401-2, 404-3, 405-2; L.11/2018

## EN SOLUNION PROMOVEMOS UN ENTORNO

de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

Solunion cuenta con una política global de remuneraciones aplicable a todas las sociedades del Grupo, que persigue establecer retribuciones adecuadas de acuerdo con la función y puesto de trabajo y en el desempeño de sus profesionales, así como actuar como un elemento motivador y de satisfacción que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia de la em-

presa, así como la adecuación al marco legal del sector.

De este modo, entre sus objetivos se encuentran:

- Favorecer la estrategia del negocio de Solunion, atrayendo y reteniendo el talento.
- Incentivar la contribución por parte de los empleados a los objetivos de Solunion.
- Promover una gestión de riesgos sólida y efectiva mediante el establecimiento de requisitos sobre las remuneraciones a efectos de una gestión prudente y adecuada de la actividad y para evitar mecanismos de remuneración que fomenten la asunción excesiva al riesgo por Solunion.
- Evitar conflictos de interés.

La estructura retributiva se compone de los siguientes elementos:



La asignación y liquidación de la retribución variable anual se realiza a través del modelo de dirección por objetivos, de implantación global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos.

A todos los empleados que tienen asignada una retribución variable por objetivos se les comunica esta distribución de pesos de objetivos por tipos en función del nivel del puesto que ocupan. De este modo se consigue alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, asignando un peso creciente de este tipo de objetivos cuanto mayor es la responsabilidad del puesto, y dando en el caso de los equipos técnicos y administrativos un mayor peso relacionado con las funciones específicas con las que contribuyen a los objetivos generales.



En el ejercicio de una mayor transparencia en el proceso de la revisión salarial, hemos procedido a regular y comunicar los pesos entre la retribución variable y la retribución fija a todos los responsables de equipos para que procedan a comunicarlo a sus equipos y gestionar las revisiones salariales de acuerdo con estas directrices y al desempeño de los empleados.

Solunion cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño, en el que participa el 100% de la plantilla.

Para Solunion, valorar y reconocer el esfuerzo individual de cada empleado es clave, y la eva-

luación del desempeño es el proceso a través del cual se valora y reconoce objetivamente la contribución individual de cada empleado a la estrategia.

Con la implementación de las nuevas tecnologías que hemos acometido en el último año, damos la oportunidad a los empleados de poder acceder a los elementos de retribución que componen su paquete de compensación, incluyendo los beneficios y su valoración.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por género, edad y clasificación profesional o igual valor son:

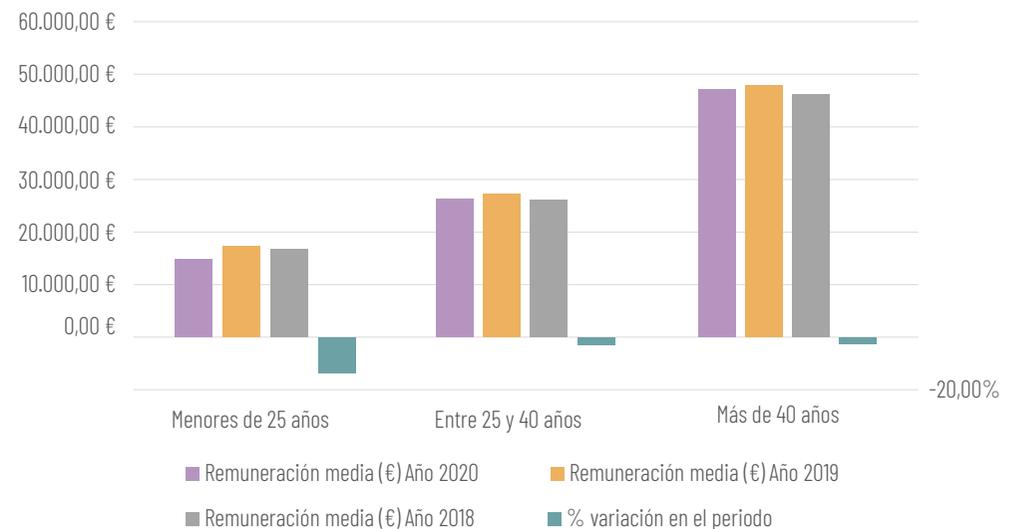
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
España	100%
México	100%
Colombia	100%
Chile	100%
Argentina	100%
Panamá	100%

	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Remuneración media (€) Año 2020	14.786,43 €	26.341,58 €	47.089,28 €
Remuneración media (€) Año 2019	17.222,54 €	27.246,05 €	47.891,43 €
Remuneración media (€) Año 2018	16.833,94 €	26.168,55 €	46.063,55 €
% variación en el periodo	-16,5%	-1,9%	-1,7%

	Directivos	Managers	Comerciales	Técnicos/Administrativos
Remuneración media (€) Año 2020	92.106,68 €	48.181,36 €	34.301,64 €	26.646,85 €
Remuneración media (€) Año 2019	94.134,56 €	46.050,99 €	35.153,51 €	28.500,93 €
Remuneración media (€) Año 2018	91.358,03 €	44.532,80 €	33.390,51 €	27.562,60 €
% variación en el periodo	-2,2%	5,4%	-1,4%	-7%

(a 31 de diciembre)



Estas cifras de remuneraciones medias se encuentran negativamente impactadas con respecto al año anterior por el **efecto de las devaluaciones y depreciaciones respecto al euro** de las monedas latinoamericanas (en especial Colombia y México).

# IGUALDAD DE GÉNERO

GRI 102-37



**LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE** hombres y mujeres es una prioridad en todo el Grupo. Solunion garantiza el respeto a este derecho y lo ha convertido en uno de los compromisos contemplados en la Política de Igualdad. Vigilar la igualdad salarial es una de las claves para garantizar la creación de una cultura inclusiva y respetuosa sin diferenciar por causa de género, edad, raza o ningún otro factor personal.

## Diferencia entre brecha e igualdad salariales

Es importante comprender la diferencia entre los conceptos de brecha e igualdad salariales:



- La brecha salarial (*gender pay gap*) muestra la diferencia entre el salario medio percibido por hombres y mujeres. En una primera fase, Solunion ha tenido en consideración el total de la plantilla, tomando como referencia la mediana de la retribución fija de hombres y mujeres. Para hallar la brecha salarial se han considerado factores objetivos como el nivel de puesto, familia profesional o antigüedad en la empresa. En una primera fase, Solunion ha tenido en consideración el total de la plantilla clasificada por categorías, tomando como referencia la media de la retribución fija de hombres y mujeres. En 2020, la brecha es de un 7% en Directivos, un 26% en managers y un 18% en el resto de plantilla que engloba a los técnicos, administrativos y comerciales. Esta diferencia tiene su origen en el contexto sectorial del seguro, un sector tradicionalmente masculino, lo que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. Se trata, por tanto, de una diferencia de género heredada que Solunion combate mediante una política retributiva y un modelo de proceso de selección que garantizan la plena igualdad.

- La igualdad salarial (*equal pay gap*) es el derecho de hombres y mujeres a percibir el mismo salario por el mismo trabajo. La estructura retributiva de todas las categorías profesionales y de responsabilidad de Solunion está diseñada bajo el criterio de neutralidad de género.



Solunion tiene vigente su Plan de Diversidad y Conciliación y a lo largo de 2020 ha trabajado en la implantación de medidas para garantizar, en su ámbito general laboral, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres, y evitar cualquier tipo de discriminación laboral por razón de género en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y personal, y demás condiciones laborales.

Con la implementación de este Plan, Solunion pone nuevamente de manifiesto su compromiso ante la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, liderando un plan que garantice la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de género, orientación sexual y la derivada de la maternidad/paternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

Hemos definido en nuestro **Plan de Igualdad siete áreas de actuación**, con objetivos y acciones precisas, teniendo siempre como eje principal, nuestros empleados:

**1. LIDERAZGO Y CULTURA.**

Buscamos fomentar una cultura de Diversidad e Igualdad en Solunion, sensibilizando a todas las personas sobre la importancia del tema y aumentando su nivel de compromiso y satisfacción.



**3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.**

Fomentamos la selección no discriminatoria y la incorporación bajo el principio del género menos representado en cada una de las áreas, basándonos en principios de igualdad y en la política y proceso de selección de la compañía.



**5. RETRIBUCIÓN.** Garantizamos la aplicación efectiva del principio de igual remuneración por un trabajo de igual valor y, en concreto, la no existencia de diferencias salariales por razón de género o por discriminación de género, raza, edad u otra condición.



**7. PREVENCIÓN DEL ACOSO POR RAZÓN DE GÉNERO.** Facilitamos a las víctimas de violencia de género el apoyo y garantía de la aplicación de todos los derechos y protecciones previstas en la normativa laboral.



**2. COMUNICACIÓN.** Buscamos reforzar la cultura de Diversidad e Igualdad de Solunion, tanto interna como externamente.



**4. DESARROLLO PROFESIONAL Y FORMACIÓN.** Favorecemos la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional y la formación.



**6. CONCILIACIÓN.** Promovemos una cultura que facilita la conciliación de la vida personal y profesional y la corresponsabilidad.



	Hombres	Mujeres
Remuneración media (€) Año 2020	44.355,20 €	30.565,98 €
Remuneración media (€) Año 2019	44.221,54 €	32.084,78 €
Remuneración media (€) Año 2018	43.744,94 €	29.952,18 €
% variación en el periodo	0,3%	-3,8%



Estamos promoviendo múltiples iniciativas con el objetivo de alcanzar la **igualdad efectiva entre hombres y mujeres** a todos los niveles.

# CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL

GRI 103, 401-2, 401-3



**EN SOLUNION PROMOVEMOS EL DESARROLLO** humano y profesional proporcionando un entorno seguro y saludable, que permita el desarrollo profesional y la conciliación de la vida laboral y personal y aseguramos la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.

Solunion quiere impulsar y desarrollar una cultura de trabajo cada vez más abierta, basada en la confianza y en el compromiso, como uno de los pilares fundamentales sobre los que se sustenta su estrategia de negocio.

Para ello, en Solunion hemos implantado el Trabajo Flexible (SolFlex), una nueva forma de trabajar, aplicable en todos los países, en la que hemos incorporado numerosas medidas de flexibilización (en tiempo y presencia), más allá de las actualmente establecidas en los convenios y acuerdos internos, además de fomentar numerosas competencias y habilidades esenciales para el correcto funcionamiento del sistema.

## Flexibilización en presencia

El empleado puede trabajar desde su domicilio en similares condiciones a las de las instalaciones de la empresa, mediante el uso de medios telemáticos.

## Flexibilización en tiempo

El empleado puede adaptar su tiempo de trabajo con unos ciertos parámetros, y con la focalización de cumplir sus objetivos y su nivel de servicio al cliente.

El número de permisos por maternidad en el año 2020 ha sido de 14 y los de paternidad 12. El 100% de las mujeres y el 100% de los hombres que disfrutaron estos permisos regresaron al trabajo. De los 20 permisos por maternidad y paternidad del año 2019, los 20 siguen en plantilla lo que supone una tasa de retención del 100%.

En España, que es la operación principal de Solunion, el número de permisos por maternidad en el año 2020 ha sido de 11 y el número de permisos por paternidad 8. El 100% de las mujeres y el 100% de los hombres que disfrutaron este permiso regresaron al trabajo. De los 18 permisos por maternidad y paternidad del año 2019, 18 siguen en plantilla lo que supone un porcentaje del 100%.



## MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL

	N.º de empleados beneficiados 2020	% de empleados beneficiados 2020	N.º de empleados beneficiados 2019	% de empleados beneficiados 2019
<b>SolFlex</b>	557	99,10%	286	99%
<b>Trabajo a tiempo parcial</b>	1	100%	1	100%
<b>Jornada laboral reducida</b>	9	100%	13	100%
<b>Permisos retribuidos y no retribuidos</b>	121	100%	251	100%
<b>Permiso de paternidad</b>	12	100%	6	100%
<b>Permiso de maternidad</b>	14	100%	14	100%
<b>Excedencias por motivos personales o estudios</b>	0	100%	4	100%
<b>Retorno tras bajas de larga duración</b>	1	100%	1	100%

(a 31 de diciembre)

### Chárter del Teletrabajo

Solunion ha firmado en 2020 el Chárter del Teletrabajo, un compromiso de carácter voluntario para empresas e instituciones para fomentar un claro compromiso con la cultura de la flexibilidad laboral y el teletrabajo, el respeto por el medioambiente, la diversidad y la inclusión y el reconocimiento y pedagogía sobre los beneficios de una cultura flexible.

Supone tres aspectos:

- Un reconocimiento, ya que todas las empresas pueden manifestar su compromiso con los principios.
- Un compromiso con la necesidad de extender una cultura de flexibilidad y teletrabajo, para fomentar una sociedad más avanzada y acorde a la realidad actual.
- Rigor y mejora continua a través de un seguimiento a los planes de acción establecidos.

### Principios



## SALUD, BIENESTAR Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

GRI 403-1, 403-4, 403; L.11/2018



**LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR** de los trabajadores son fundamentales tanto para ellos mismos como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de Solunion.

Según la Organización Mundial de la Salud, un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y la Dirección colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo. La OMS considera que una empresa saludable es aquella en la que el empleado encuentra mayor seguridad, salud física y psíquica y bienestar, lo que mejorará su rendimiento y competitividad laboral.

Por eso en Solunion estamos comprometidos en conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales, alcanzando un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, asume un modelo de prevención en el que los trabajadores pueden participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para lo cual dispone de los cauces representativos establecidos legalmente.

Más allá de la prevención de riesgos laborales, se trabaja en la promoción de la salud en un

sentido amplio, concibiendo la empresa como un importante agente promotor de la salud. Esto ha sido de especial relevancia en este último año debido a la evolución de la crisis sanitaria, caracterizada por una transmisión comunitaria sostenida generalizada, y que ha obligado a adaptar y concretar de manera continua las medidas adoptadas para mantener la vida cotidiana y la actividad de la Compañía.





Una de las líneas clave del modelo de empresa saludable es la concienciación en materia de la salud y hábitos saludables y de la prevención de riesgos laborales. Por ello, junto con Fundación MAPFRE en este ejercicio:

- Se han puesto en marcha varias campañas globales con contenidos comunes a través de la Intranet a disposición de todos los empleados. Curso de deshabituación tabáquica, hábitos saludables, etc.
- Se han realizado diversas sensibilizaciones y talleres presenciales sobre alimentación saludable, pausa activa, gimnasia en la oficina, etc.
- Hemos relanzado la plataforma Elige Salud para un seguimiento personalizado de la actividad física y promoción de la salud en general, con introducción de contenidos de bienestar y un programa especial de acompañamiento COVID.

Y, por otro lado, hemos puesto en marcha un servicio de formación semanal sobre vida activa, nutrición y entrenamientos semanales en remoto con Trientrenos y un servicio de orientación psicológica en remoto y píldoras y cursos de salud emocional (gestión de emociones, gestión del estrés, relajación...).

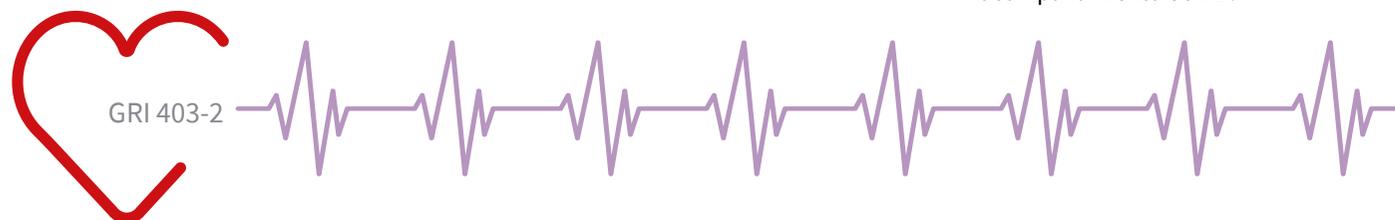


**Implantación de políticas de desconexión laboral**

GRI 103



La revolución digital y la globalización han dado lugar a un fenómeno de conectividad permanente que está afectando a todos los ámbitos de la actividad humana, introduciendo modificaciones significativas también en el mundo de las relaciones laborales.



	Hombres 2020	Mujeres 2020	Hombres 2019	Mujeres 2019	Hombres 2018	Mujeres 2018
N.º de accidentes de trabajo que se producen	0	0	0	1	0	0
N.º de jornadas perdidas por accidentes de trabajo	0	0	0	15	0	0
Horas de trabajo perdidas por accidentes de trabajo	0	0	0	115'5	0	0
N.º bajas por enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Horas de absentismo*	3.262	10.016	3.786	17.751	4.165	12.379

\*Absentismos: Consulta médica; enfermedad del empleado y de familiares directos; fallecimiento de familiares directos. Datos a 31 de diciembre

La digitalización ha dado lugar a nuevos modelos de organización que impactan en la forma de trabajar y de gestionar el talento.

El auge de las nuevas tecnologías ha hecho posible alcanzar un elevado grado de flexibilidad y autonomía a las personas trabajadoras, permitiendo que el trabajo se pueda realizar en cualquier momento, con independencia del lugar donde se encuentren, siempre que se disponga de conectividad.

En este sentido, la digitalización nos brinda una gran oportunidad para diseñar nuevas formas de trabajo adaptadas a las necesidades de cada persona, mejorando así el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Sin embargo, como es lógico, esta dinámica entraña también una serie de riesgos que es necesario abordar a la hora de definir y medir la jornada efectiva de trabajo.

En Solunion entendemos que la tecnología debe mejorar la vida de las personas. Por ello, es necesario crear hábitos saludables respecto al uso de las nuevas tecnologías y garantizar el disfrute del tiempo de descanso, así como respetar escrupulosamente nuestra legislación laboral vigente en el ámbito de la desconexión digital y en concreto lo dispuesto en el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores, el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, y el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y disponemos de una política al respecto.

Sin una adecuada delimitación entre el tiempo de trabajo y el de descanso, el fenó-

meno de la flexibilidad de la prestación laboral puede conllevar a la confusión de los ámbitos de la vida profesional y personal, con importantes consecuencias sobre la calidad de vida y conciliación de las personas trabajadoras por sobreexposición tecnológica.

Para favorecer la conciliación de la vida personal y profesional, y garantizar el descanso de las personas trabajadoras, el respeto de la

vida privada y familiar y, en definitiva, de la calidad de vida y salud de las personas trabajadoras, Solunion reconoce el derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral, de modo que las personas trabajadoras están facultadas para proceder a la desconexión de los dispositivos digitales, a no responder emails, mensajes y llamadas profesionales fuera de su horario de trabajo, salvo circunstancias extraordinarias. 





## 1. ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

**SOLUNION HA SEGUIDO LAS RECOMENDACIONES** de GRI en la definición de la cobertura de este informe, teniendo en cuenta las entidades en las que tiene capacidad de control, aquellas en las que dispone de influencia significativa y las actividades relevantes para el grupo desde los puntos de vista económico, ambiental y social.

A efectos de este Informe, se denomina:

- «Solunion», «la Sociedad» o «la Compañía», a la sociedad española Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., empresa matriz del Grupo Solunion.
- «Grupo Solunion» o «el Grupo», integrado por Solunion y las sociedades que tengan la condición de filiales de la misma conforme al artículo 42 del Código de Comercio.

## 2. PERÍMETROS DE INFORMACIÓN DEL PRESENTE INFORME

GRI 102-50, 102-51, 102-52

**AÑO 2020, SIENDO ESTE EL SEGUNDO INFORME** que se publica.

El Informe se publicará de forma anual.

## 3. ALCANCE ORGANIZATIVO

GRI 102-6, 102-45, 102-54

**LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA** de la Compañía tiene los siguientes condicionantes externos:

- La información financiera debe cumplir los requisitos legales establecidos en su alcance y su forma de presentación.
- La información ambiental y social se presenta de acuerdo a los nuevos requisitos legales en cuanto a contenido. Solunion ha elegido de forma voluntaria la utilización de la opción Exhaustiva del Conjunto consolidado de Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de informes de sostenibilidad.

La información económica que se incluye en este Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020 resulta del Informe financiero anual correspondiente al ejercicio 2020.

## 4. DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

**LA MATERIALIDAD ES UN PROCESO A TRAVÉS** del cual la empresa determina qué asuntos, desde la perspectiva de la sostenibilidad, pueden impactar más en su actividad, teniendo en cuenta en el proceso a los grupos de interés que pueden verse afectados o que pueden impactar sobre dichos asuntos. El resultado de este proceso es lo que se llama «temas materiales».



Para Solunion la materialidad cumple con una doble función, por una parte, es requerimiento para la elaboración del reporting anual y, por otra parte, va a contribuir a la operativa interna de gestión de la sostenibilidad.

Solunion ha identificado de forma indirecta sus aspectos materiales, utilizando como modelo para la elaboración de su Informe anual de sostenibilidad los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Estas guías son el resultado de un proceso en el que participan diversos grupos de interés de todo el mundo, con representantes del ámbito empresarial, los sindicatos, la sociedad civil, los mercados financieros, los auditores y especialistas de varias disciplinas en el ámbito empresarial, los reguladores y los órganos gubernamentales de diversos países.

Asimismo, Solunion identifica de forma directa, para una mayor precisión, sus propios aspectos materiales mediante la elaboración de un estudio de materialidad propio, realizado con el asesoramiento de una firma externa independiente, con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la Compañía, mediante la consulta de fuentes internas y externas. A través de este proceso, Solunion identifica aquellos aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en materia de desarrollo sostenible.

El objetivo último es, por un lado, identificar los temas materiales de la organización, que serán por tanto los asuntos sobre los que reportar en su Memoria de Sostenibilidad y, por otro lado,

identificar los ODS materiales de Solunion, que representará la base fundamental para desarrollar su estrategia de sostenibilidad, haciendo hincapié en las actuaciones y proyectos llevadas a cabo por la organización, que ayuden a contribuir a la consecución de los ODS prioritarios de Solunion.

De esta manera, se dispondrá de dos matrices de materialidad de ODS, elaboradas de acuerdo con una metodología rigurosa y sistemática.

Este análisis corresponde a 2020, pues se ha elaborado teniendo en cuenta la realidad de la organización en este momento.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SEGÚN GRI

**EL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE A 2020** prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo con su relevancia tanto para los Grupos de Interés como para la estrategia de la Compañía. De este modo, se han identificado 17 temas como «relevantes», que se reflejan en el siguiente gráfico:

Se propone el trazado para la frontera entre los aspectos no materiales y los materiales, de acuerdo con lo reflejado en la gráfica anterior, de manera que el listado de temas materiales que resulta es el siguiente.

TEMAS ECONÓMICOS		
1	DESEMPEÑO ECONÓMICO	GRI-201
2	PRESENCIA EN EL MERCADO	GRI-202
4	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	GRI-204
5	ANTICORRUPCIÓN	GRI-205
6	COMPETENCIA DESLEAL	GRI-206

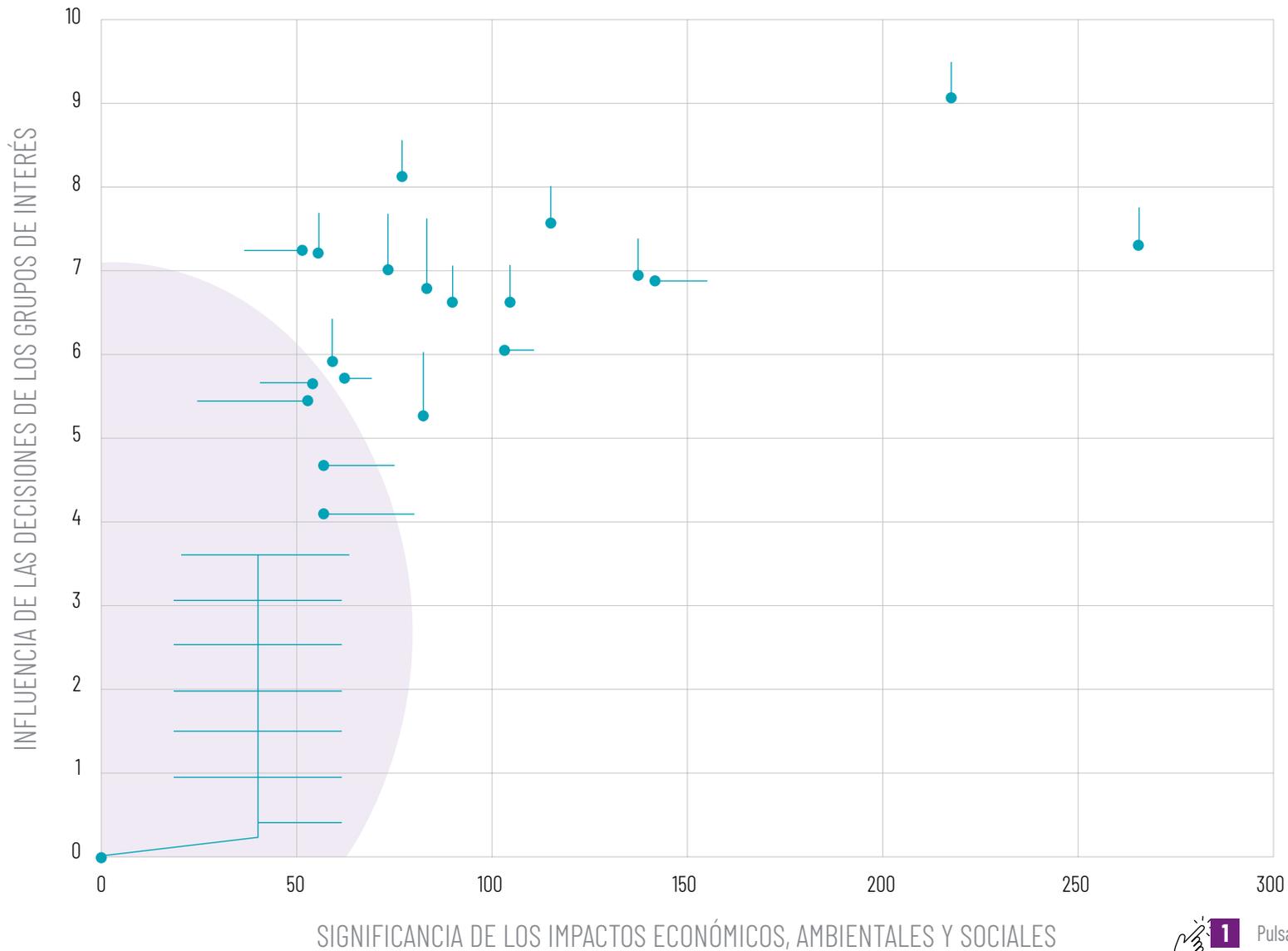
TEMAS SOCIALES		
15	EMPLEO	GRI-401
16	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	GRI-402
17	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	GRI-403
18	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	GRI-404
19	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	GRI-405
20	NO DISCRIMINACIÓN	GRI-406
21	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	GRI-407
27	COMUNIDADES LOCALES	GRI-413
31	MARKETING Y ETIQUETADO	GRI-417
32	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	GRI-418
33	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	GRI-419

La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes dentro de la organización (impacto interno en la Compañía o sus empleados) o fuera (impacto externo a la Compañía, fuera de su perímetro de control, o a Grupos de Interés externos) se refleja detalladamente en los distintos apartados del presente Informe. En términos generales, Solunion considera que sus temas materiales tienen una cobertura tanto interna como externa, pues afectan directamente a la Compañía, así como también a los diferentes Grupos de Interés con los que se relaciona.

En los diversos apartados de este Informe se ofrece una respuesta concreta a los aspectos identificados.

Asimismo, Solunion en su compromiso de transparencia con sus Grupos de Interés, reporta, además de los temas de los Estándares GRI identificados como materiales en la tabla anterior, otros temas incluidos en dichos Estándares. Todos los temas reportados se identificarán específicamente en el Índice de contenidos GRI que se incluye en el presente capítulo del Informe.

## Matriz de materialidad



### TEMAS ECONÓMICOS

1	DESEMPEÑO ECONÓMICO	GRI-201
2	PRESENCIA EN EL MERCADO	GRI-202
3	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	GRI-203
4	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	GRI-204
5	ANTICORRUPCIÓN	GRI-205
6	COMPETENCIA DESLEAL	GRI-206

### TEMAS AMBIENTALES

7	MATERIALES	GRI-301
8	ENERGÍA	GRI-302
9	AGUA Y EFLUENTES	GRI-303
10	BIODIVERSIDAD	GRI-304
11	EMISIONES	GRI-305
12	RESIDUOS	GRI-306
13	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	GRI-307
14	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	GRI-308

### TEMAS SOCIALES

15	EMPLEO	GRI-401
16	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	GRI-402
17	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	GRI-403
18	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	GRI-404
19	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	GRI-405
20	NO DISCRIMINACIÓN	GRI-406
21	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	GRI-407
22	TRABAJO INFANTIL	GRI-408
23	TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	GRI-409
24	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	GRI-410
25	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	GRI-411
26	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	GRI-412
27	COMUNIDADES LOCALES	GRI-413
28	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	GRI-414
29	POLÍTICA PÚBLICA	GRI-415
30	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	GRI-416
31	MARKETING Y ETIQUETADO	GRI-417
32	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	GRI-418
33	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	GRI-419



1 Pulsa sobre el número para mostrar el GRI

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SEGÚN ODS

**LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD** de ODS de Solunion será el paso previo necesario para desarrollar su estrategia de sostenibilidad y reportar sobre su Memoria de Sostenibilidad, comprometiéndose públicamente con la Agenda 2030 y, haciendo hincapié en los ODS prioritarios para la organización.

Para la elaboración de dicha matriz de materialidad de ODS se deben evaluar todos los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (17 en total) identificados como potenciales ODS materiales, desde dos puntos de vista:

- **Evaluación de la relevancia e impacto de los ODS para la organización (eje «x» de la matriz).**
- **Evaluación de la influencia de los ODS para los grupos de interés (eje «y» de la matriz).**

Una vez realizadas ambas evaluaciones y posicionados todos los ODS en la matriz se procede a trazar la línea por encima de la cual dichos ODS son considerados materiales.

Esta línea es trazada por la organización y puede modificarse periódicamente basándose en el principio de mejora continua.

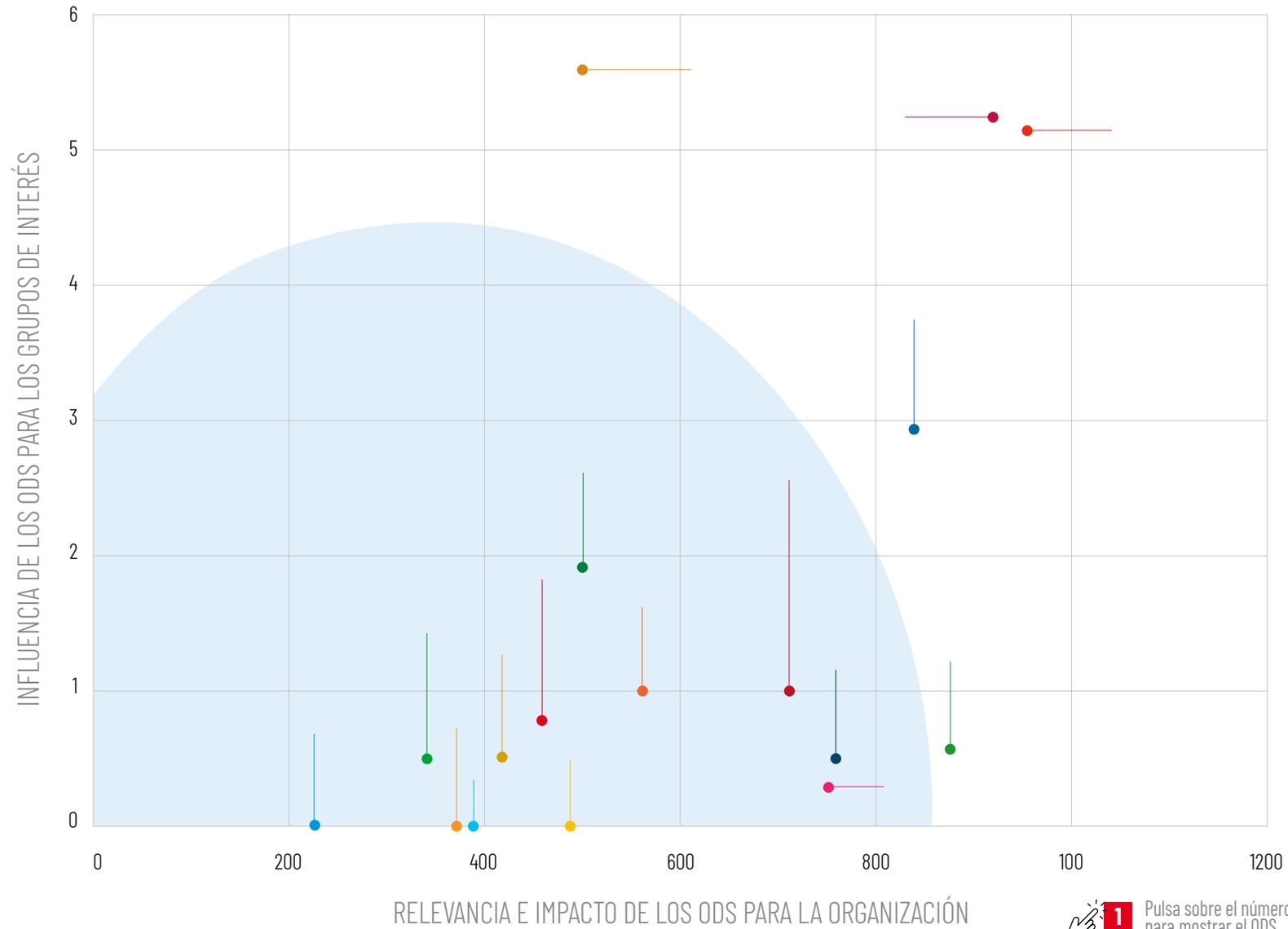
Se propone el trazado para la frontera entre los ODS no materiales y los materiales, de acuerdo con lo reflejado en la gráfica anterior, de manera que cinco de los 17 ODS se identifican como prioritarios para Solunion, resultando el siguiente listado:

- **ODS 3 Salud y bienestar.**
- **ODS 5 Igualdad de género.**
- **ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.**
- **ODS 12 Producción y consumo responsables.**
- **ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.**

Así, se descartan como prioritarios para la organización (para una primera fase del proyecto) los siguientes ODS: ODS 1 Fin de la pobreza; ODS 2 Hambre cero; ODS 4 Educación de calidad; ODS 6 Agua limpia y saneamiento; ODS 7 Energía asequible y no contaminante; ODS 9 Industria, innovación e infraestructura; ODS 10 Reducción de las desigualdades; ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 13 Acción por el clima; ODS 14 Vida submarina; ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres; ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.



# Matriz de materialidad de DS



 **1** Pulsa sobre el número para mostrar el ODS

 <b>1</b> FIN DE LA POBREZA	 <b>2</b> HAMBRE CERO
 <b>3</b> SALUD Y BIENESTAR	 <b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD
 <b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO	 <b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
 <b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	 <b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
 <b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	 <b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
 <b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	 <b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
 <b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	 <b>14</b> VIDA SUBMARINA
 <b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	 <b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
 <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 <b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>

## 5. ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)

GRI 102-55

**EN EL CONTEXTO ACTUAL EXISTE UNA CRECIENTE** demanda por parte de la sociedad en general, así como de accionistas e inversores en particular, de que las empresas expliquen la forma en que consiguen los resultados financieros y su valoración en términos de sostenibilidad, entendiendo que la divulgación adecuada de información no financiera es un elemento esencial para posibilitar la sostenibilidad de la actividad financiera.



Así, tras la entrada en vigor en 2014 de la Directiva 2014/95/UE, en 2017 se transpuso al ordenamiento jurídico español mediante el Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, y en 2018 se aprobó la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Esta nueva Ley amplía las exigencias legales sobre la información no financiera a publicar sobre su gestión de los aspectos medioambientales y sociales, relativos a la gestión de personas, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, describiendo los riesgos, políticas y resultados vinculados a esas cuestiones.

El presente Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020 cubre las exigencias derivadas de la entrada en vigor de la nueva normativa y forma parte integrante del Informe de gestión de la Sociedad.

Este Informe se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomen-

daciones del Conjunto consolidado de Estándares GRI.

En la tabla a continuación se recogen las páginas del presente documento en las que puede encontrarse la información exigida por la nueva normativa.

El lector del Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020 dispone también del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia 2020, accesible en el apartado «Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia» de la web corporativa, que contiene información adicional de utilidad para una mayor comprensión del desempeño de Solunion en el ejercicio y de sus perspectivas de futuro.

A efectos de lo establecido en los artículos 80 y 144 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 300 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión de 10 de octubre de 2014 por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), se publican los Informes sobre la Situación Financiera y de Solvencia de Solunion y del Grupo Solunion.

El ISFS ofrece información en términos cuantitativos y cualitativos, en relación con la valoración de la situación de solvencia de la Entidad y su sistema de gestión basado en riesgos. El Informe se encuentra estructurado en cinco apartados donde se analizan la actividad y resultados de la Entidad, su sistema de gobernanza, perfil de riesgo, valoración de sus activos y pasivos a efectos de Solvencia II así como la gestión de su capital.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>		
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	
<b>2.- CARTA DEL DIRECTOR GENERAL</b>		
GRI 102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	8
<b>3.- CONOCE SOLUNION</b>		
	PRESENCIA Y ÁREAS DE ACTIVIDAD	11-15
GRI 102-1	Nombre de la organización	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	
GRI 102-3	Ubicación de la sede central	
GRI 102-4	Número de países donde opera la organización	
GRI 102-6	Mercados servidos	
	PRINCIPALES CIFRAS	16-21
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
	ESTRUCTURA SOCIETARIA Y DE GOBIERNO, PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	22-24
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	
	ENTORNO ECONÓMICO	25-31
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBERNANZA	32-44
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	
GRI 102-37	Participación de los grupos de interés en la remuneración	
GRI 103	Enfoque de gestión	
	MODELO DE NEGOCIO	45-71
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
<b>4.- COMPROMISOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES DE SOLUNION</b>		
COMPROMISO CON LA GOBERNANZA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE		<b>72-94</b>
GRI 103	Enfoque de gestión	
GRI 102-12	Iniciativas externas	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
GRI 102-25	Conflictos de intereses	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y con-tra la libre competencia	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	
GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o so-metidos a evaluación de Derechos Humanos	

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
GRI 415	Política pública	
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y ser-vicio	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
GRI-419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	
COMPROMISO AMBIENTAL		<b>95-100</b>
GRI 103	Enfoque de gestión	
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	
GRI 301-2	Insumos reciclados	
GRI 302-1	Consumos energéticos dentro de la organización	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
COMPROMISO SOCIAL		<b>101-112</b>
GRI 102-9	Cadena de suministro	
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
GRI 103	Enfoque de gestión	
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
GRI409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
	COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	113-139
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	
GRI 103	Enfoque de gestión	
GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	
GRI 401-3	Permiso parental	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	

GRI	CONTENIDO	N.º PÁGINA
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	
GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	
GRI 404-1	Media de horas de formación por empleado	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
	<b>5.- ACERCA DE ESTE INFORME</b>	
		140-154
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	
GRI 102-47	Lista de temas materiales	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	
GRI 102-51	Fecha del último informe	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	
GRI 102-56	Verificación externa	

## 6. ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
<b>DERECHOS HUMANOS</b> 	<b>PRINCIPIO 1</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 412-1, 412-2, 413-1	
	<b>PRINCIPIO 2</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	412-3, 414-1, 414-2	
<b>NORMAS LABORALES</b> 	<b>PRINCIPIO 3</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 407-1	
	<b>PRINCIPIO 4</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	
	<b>PRINCIPIO 5</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	
	<b>PRINCIPIO 6</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 202-2, 401-3, 404-1 a 404-3, 405-1, 405-2, 406-1	
<b>MEDIO AMBIENTE</b> 	<b>PRINCIPIO 7</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	201-2, 301-1, 302-1, 303-1, 305-1 a 305-3	
	<b>PRINCIPIO 8</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 308-2	
	<b>PRINCIPIO 9</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5	
<b>ANTICORRUPCIÓN</b> 	<b>PRINCIPIO 10</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16, 102-17, 205-1 a 205-3, 415-1	

# Principios del Pacto Mundial y Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Derechos Humanos

En línea con los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, de Naciones Unidas, la tabla siguiente muestra el compromiso de la organización con los 10 principios de Pacto Mundial y los Derechos Humanos, así como las principales medidas de prevención y mitigación, y los mecanismos de reclamación y reparación:

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	COMPROMISOS PÚBLICOS DE SOLUNION CON LOS DDHH	PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN (DILIGENCIA DEBIDA)	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<p><b>PRINCIPIO 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.</p> <p><b>PRINCIPIO 2.</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p><b>Código Ético y de Conducta.</b></p> <p><b>Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.</b></p> <p><b>Adhesión a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Global Compact de Naciones Unidas.</li> <li>Principios para Sostenibilidad en Seguros (PSI) de UNEPFI.</li> <li>Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEP).</li> </ul> <p><b>Compromiso con la Agenda 2030</b> de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo (ODS).</p>	<p><b>Marco anticorrupción de Solunion. Sistemas de prevención y evaluación de riesgos internos y derivados de nuestra actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación de impacto: Guía de implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, elaborado por la Red Española del Pacto Mundial.</li> <li>Encuesta de materialidad de Solunion (Detecta riesgos internos y riesgos derivados de la actividad).</li> <li>Análisis ASG en suscripción e inversiones.</li> <li>Encuesta de EVP.</li> <li>Modelo de Empresa Saludable (evaluaciones de riesgos laborales, seguridad, higiene y ergonomía, riesgos psicosociales, reconocimientos médicos, estudios epidemiológicos...).</li> <li>Auditorías internas, de control y cumplimiento.</li> <li>Canal denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponible para todos los grupos de interés.</li> <li>Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes.</li> <li>Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales. Diálogo permanente con los grupos de interés y la representación legal de los trabajadores.</li> <li>Formación en materia de DDHH y sobre la Agenda 2030 de Naciones Unidas como medida de prevención y concienciación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de denuncias éticas para personas trabajadoras y terceros.</li> <li>Canal de reclamaciones y quejas para clientes.</li> <li>Área de Personas.</li> <li>Representación legal de los trabajadores.</li> <li>Comité de Cumplimiento.</li> <li>Comité Responsabilidad Social y Sostenibilidad.</li> </ul>
<b>NORMAS LABORALES</b>	<p><b>PRINCIPIO 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>PRINCIPIO 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>PRINCIPIO 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>PRINCIPIO 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>			
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<p><b>PRINCIPIO 7.</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.</p> <p><b>PRINCIPIO 8.</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>PRINCIPIO 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>			
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<p><b>PRINCIPIO 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>			



## 7. VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE

GRI 102-56

**SOLUNION REALIZA UNA VERIFICACIÓN EXTERNA** independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de KPMG Auditores, S.L., como del Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2020 a través de AUREN AUDITORES SP, S.L.P. En el Anexo 1 se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.

## 8. CONTACTO

GRI 102-53

**EL INFORME, ADEMÁS DE OFRECER INFORMACIÓN** relevante para los Grupos de Interés con los que Solunion interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por estos a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con Solunion a través de:

- El área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad: [rss@solunion.com](mailto:rss@solunion.com).
- El área de Comunicación: [comunicacion@solunion.com](mailto:comunicacion@solunion.com).
- Portal Corporativo de Solunion: [www.solunion.com](http://www.solunion.com).

**SOLUNION SEGUROS, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

**Informe de verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio 2020**



**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO**

A los Accionistas de Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Solunion) y sociedades dependientes (en adelante, Grupo Solunion o el Grupo), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

**Responsabilidad de los administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado de Grupo Solunion, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Solunion. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)" incluida en el capítulo 5,6 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 Solunion son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

**Nuestra independencia y control de calidad**

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

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

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

AUDEN AUDITORES DE S.L.P. inscrita en el R.M. de Madrid. Tomo 33.025. Sección 6 Faltas de Inscripción. Inscripción I.C.I. B. 02032067. Avda. General Perón 38. 28020 Madrid.



Avda. General Perón 38. 28020 Madrid  
Tel. +34 912 037 400  
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE



**Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

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

- Reuniones con el personal del Grupo Solunion, para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo Solunion y descrito en el capítulo 5.4 "Definición del contenido del informe. Análisis de Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



**Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo Solunion correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)" incluida en el capítulo 5.6 del citado Estado.

**Uso y distribución**

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

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

Julio López Vázquez  
15 de abril de 2021

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

AUREN AUDITORES SP,  
S.L.P.  
2021 Núm. 012105504





**S** **solunion**  
**SOMOS IMPULSO**

**SEGUROS DE CRÉDITO | CAUCIÓN | RECOBRO | OTROS SERVICIOS**  
Para todo tipo de empresas, desde pymes a grandes corporaciones

**S solunion**

Avda. General Perón, 40 – 2ª planta  
28020 Madrid  
Tfo: +34 91 581 34 00  
[www.solunion.com](http://www.solunion.com)