



Informe Responsabilidad Social Corporativa 2018



Carta del director

Me complace confirmar que CNP Partners de Seguros y Reaseguros, S.A. reafirma su apoyo y compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en los ámbitos de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En esta comunicación anual de 2018 sobre el progreso, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocio, cultura y operaciones diarias.

Confiamos en que, con el esfuerzo y profesionalidad que nos caracteriza, vamos a seguir creciendo a un

ritmo constante no solo como empresa, sino como una marca comprometida con todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

Así como en seguir cumpliendo nuestros objetivos a la vez que nos involucramos más y más con la sociedad, con nuestro equipo, y con el medio ambiente tarea que estamos consiguiendo llevar a cabo gracias a la buena actitud y empeño que le dedicamos todos los que componemos CNP Partners.



David Lattes
Director General CNP Partners

Cifras clave CNP Partners



Presente en España desde hace más de **10 años**

1ª Gestora en inscribir el primer fondo de pensiones en España

Canal **Mediación**,
Canal **Financiero** y
Canal **Grandes Cuentas**

Modelo **Multicanal** y **Multipaís**

Actividad Comercial en **España, Italia y Portugal**



205
empleados



243% de margen de Solvencia

2.318,3
Mill. €

Activos gestionados

374,9
Mill. €

Ingresos por primas de seguros

2.006,3
Mill. €

Provisiones técnicas

1,07
Mill. €

Beneficios después de impuestos

Un Grupo involucrado con la sociedad

CNP Partners, entidad adherida al Pacto Mundial en 2018, pertenece al grupo **CNP Assurances**, entidad fuertemente involucrada en materia de Responsabilidad Social Corporativa (adherida al Pacto Mundial desde el año 2013) alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial de las Naciones Unidas y líder en seguros personales en Francia.

Esta firme implicación activa y de larga duración es una parte inseparable del enfoque de RSC del Grupo, estructurada en torno a tres compromisos sólidos en línea con la estrategia de la Compañía.

Contribuir a una sociedad sostenible

- Luchar contra las desigualdades, evitando la exclusión financiera de las personas más desprotegidas que no tienen acceso a una protección de seguros.
- Satisfacer mejor al asegurado.
- Asegurar una buena ética empresarial
- Implementar una política de recursos humanos responsable.
- Desarrollar acciones sociales.

Cifras clave grupo CNP Assurances

Contribuir a un medioambiente sostenible

- Optimizar la huella ambiental de las operaciones internas.
- Apoyar la relación de nuestros clientes hacia una economía baja en carbono a través de productos e inversiones.

Contribuir a una economía sostenible

- Ser un inversor responsable.
- Ser un comprador responsable.



Aseguradora **nº1** de personas y de contratos de prestamos en Francia
4ª aseguradora europea de vida



Presente en **17 países y 2 continentes**
5.243 colaboradores en el mundo



187% de margen de Solvencia



200.000 puntos de venta con nuestros socios



32.400 mill.€ de facturación en primas
313.000 mill.€ en provisiones matemáticas
1.367 mill.€ de beneficio neto



37 millones de clientes con productos de riesgo y protección personal
14 millones de clientes en ahorro y jubilación

Nos involucramos con la sociedad

Con nuestra oferta de productos y servicios en CNP Partners contribuimos a satisfacer una necesidad económica o de protección a nuestros clientes en particular y a la sociedad en general de forma que nos permita, a su vez, realizar una importante función social transformando la incertidumbre en un mayor nivel de seguridad y estabilidad en los distintos actores intervinientes de nuestra sociedad.

Desarrollo de acciones sociales

En 2018 entre otras acciones, hemos colaborado a nivel compañía con la *Asociación Talismán*, que promueve y defiende los derechos y la mejora de la vida de personas con discapacidad intelectual, otorgándole el Premio Solidario del Seguro y con la *Fundación ADEMPA*, asociación de padres y amigos de discapacitados donándoles una remesa de ordenadores. Apadrinamos a 20 niños del tercer mundo con la ONG *Ayuda En Acción*.

Y hemos recibido el premio Stela 2018 como reconocimiento a nuestra labor de inclusión laboral de trabajadores con discapacidad.

Con nuestros empleados, a través de acciones de voluntariado, hemos participado en el día de voluntariado “Talismán 2018”, en el que nuestros empleados ayudaron a realizar diversos trabajos de mejora en las instalaciones de su vivero.



También participamos activamente en campañas de donación de sangre en colaboración con la *Cruz Roja*, con la *Fundación Theodora* en el día de la felicidad, en el reto de Tressis y la *Fundación A LA PAR*, en el día de la salud mental y en Navidad, en la acción solidaria una “Sonrisa por Navidad” la cual tenía como objetivo la recogida de regalos para niños sin recursos.

Hemos participado en el Programa Educativo “El Riesgo y yo” junto con *UNESPA* y *Junior Achievement* con sesiones impartidas por nuestros empleados para acercar el mundo del seguro a los más jóvenes a través de formación y



CNP Partners junto con el resto de compañías integrantes del grupo CNP Assurances se compromete con sus empleados participando en su primer reto solidario a nivel mundial

El objetivo: moverse para llegar a recorrer 40.000km, el equivalente a una vuelta al mundo. Del 14 de octubre al 12 de noviembre, todos los empleados fueron invitados a unirse para monitorear su actividad física a través de apps en sus dispositivos móviles y smartwatches. Así, caminar, correr, nadar o simplemente moverse suma kilómetros al objetivo total.

Logrando alcanzar la meta de 40.000km, por lo que el Grupo CNP Assurances realizó una donación de €30.000 a tres ONG que luchan para combatir las desigualdades en el mundo: *Acción contra el hambre*, *OXFAM* y *Plan internacional*.



Estar en el corazón del cliente



Como compañía aseguradora, uno de nuestros retos es ofrecer a nuestros clientes productos y soluciones que estén cada vez más cerca de sus expectativas. Como filial del grupo CNP Assurances, al igual que nuestra matriz, apostamos por el uso; cada vez mayor, de los servicios digitales. Esta transformación digital en la que estamos inmersos representa un desafío y una oportunidad para nosotros de forma que nos permita satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Este año 2018 hemos empezado a trabajar en situar al **Ciente en el centro de todas nuestras decisiones**. En esta labor, hemos investigado y analizado la Experiencia actual que nuestros Clientes tienen con CNP Partners.



Este trabajo tendrá continuidad en 2019 donde desarrollaremos una etapa muy importante en este camino de la mejora de la Experiencia, y es la fase de actuar, de cambiar nuestras formas de trabajar, comportamientos, procesos, servicios, etc.

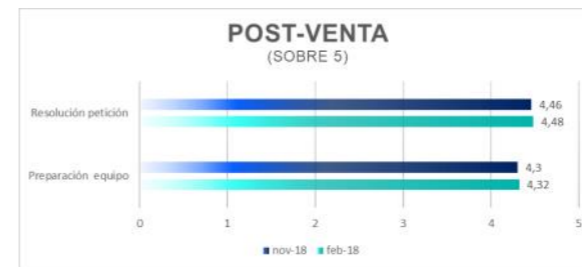
Todas las personas que formamos parte de CNP Partners tenemos un papel fundamental en la Experiencia de nuestros Clientes.

Cada uno, desde nuestros diferentes roles, formamos parte de este Proyecto, y en nuestras manos tenemos la posibilidad de que nuestros Clientes perciban de manera inequívoca que están el corazón de CNP Partners.

El objetivo es pasar de pensar EN el Cliente, a pensar **COMO Cliente**.

En CNP Partners nos importa escuchar a nuestros clientes.

Durante 2018 hemos puesto en marcha un sistema de medición de satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas telefónicas, diferenciando a los clientes de las nuevas altas de los clientes atendidos en servicio postventa.



Los clientes de CNP Partners, **más de un 85%**, valoran muy positivamente la preparación y el conocimiento del operador así como la resolución de su petición, que casi llega a un 90%

El **90,7%** de nuestros clientes está satisfecho o muy satisfecho con el proceso de gestión, tanto para las altas nuevas como para las operaciones de postventa.



Fortalecer una buena práctica ética en los negocios



Nuestra matriz, CNP Assurances se esfuerza por mantener un clima de transparencia en los negocios potenciando los comportamientos empresariales éticos. Se valora altamente la seguridad y el respeto de todos los individuos afectados por el negocio.

En este sentido tenemos implementado en CNP Partners un canal de denuncias ofreciendo a todos nuestros empleados la oportunidad de comunicar directamente al responsable del canal en nuestra matriz de indicios de comportamientos no alineados con nuestro código de conducta o políticas internas, así como de la legislación en vigor.

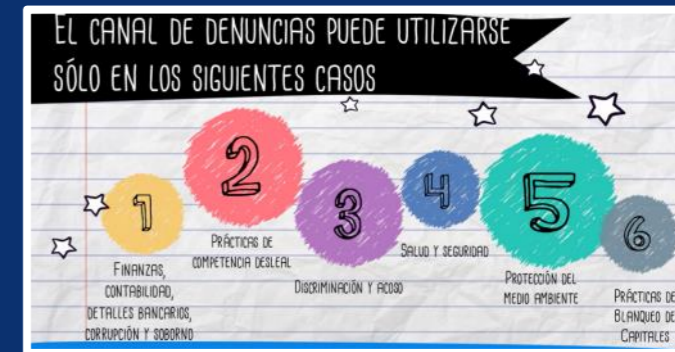


Se trata de un mecanismo de alerta temprana que permite reducir el riesgo, fomentando la transparencia en los negocios y una ética empresarial elevada.

El canal es totalmente anónimo, las comunicaciones son cifradas y protegidas con contraseña y procesadas de manera confidencial.

El canal, entre otros, puede utilizarse para los siguientes asuntos:

- Finanzas, contabilidad, detalles bancarios, corrupción y soborno.
- Prácticas de competencia desleal;
- Discriminación y acoso.
- Salud y seguridad.
- Protección del medio ambiente.
- Prácticas de blanqueo de capitales.



También hemos implementado una política de regalos para regular el régimen de aceptación y entrega de regalos o beneficios, así como los posibles gastos por regalos o actividades de ocio en los que puedan incurrir aquellas personas que participan en la distribución de seguro, directamente o indirectamente.

En 2018 entre otras acciones, hemos actualizado nuestra política de protección de datos adecuándola a GDPR, incluyendo la puesta en marcha del buzón DPO accesible a todos los empleados. Hemos actualizado nuestro manual de prevención de blanqueo de capitales, dando además un formación en esta materia a nuestros empleados.

Desarrollar una política de RR.HH. responsable



Continuamos inmersos en un contexto de gran transformación, y seguimos apostando por políticas de responsabilidad social en el propio valor de marca y en el ADN de la organización para crear un espacio laboral propicio al **desarrollo de las personas y competencias** y la **prevención de discriminaciones**

Fomentamos la inclusión, la igualdad de género y el desarrollo profesional de nuestros equipos.

Reducimos las desigualdades profesionales gracias a la gestión de efectivos y el desarrollo de competencias. A 31 diciembre 2018, el efectivo total es de 205 personas.

En CNP Partners favorecemos la **diversidad y la estabilidad**. Contamos con empleados de 10 nacionalidades y con 3 empleados con discapacidad.

Apostamos por el **dialogo social**, manteniendo reuniones ordinarias con nuestro **comité de empresa** y con el **comité de riesgos laborales**. Promocionamos la **igualdad de género en el trabajo**: 117 mujeres trabajan en CNP Partners y el 46,15% tienen acceso a puestos de alta responsabilidad.

Facilitamos el acceso al mercado laboral de jóvenes con talento. Este año hemos facilitado el desarrollo de sus practicas a 14 becarios.

	2018	2017	2016	2015
Efectivo total	205	208	208	176
Mujeres	57,07%	60,29%	58,82%	59,09%
Mujeres en órganos de Dirección	46,15%	50,45%	45,19%	46,99%
Contratos fijos	95,12%	95,59%	93,14%	93,18%

La edad media es 43,75 años pero con una dispersión importante, lo que permite enriquecerse de todas las generaciones.

10,24%



Baby boomers

66,34%



Gen X

23,41%



Gen Y/Millennials



CNP Partners construye una organización que aprende. Nuestros empleados tienen la posibilidad de formarse para mejorar sus capacidades profesionales y humanas, dotarse de los conocimientos y habilidades necesarios para la realización de sus funciones y potenciar a la vez, su capacidad para prestar el mejor servicio y transmitir confianza a nuestros clientes.

En 2018 entre otras acciones, también hemos actualizado nuestra política de protección de datos adecuándola a GDPR, incluyendo la puesta en marcha del buzón DPO accesible a todos los empleados. Hemos actualizado nuestro manual de prevención de blanqueo de capitales, dando además un formación en esta materia a nuestros empleados.

Inversión en formación de empleados:



2015 (1,22%)



2016 (2,08%)



2017 (2,21%)



2018 (2,21%)

8.371 horas (+55,68% s/ 2017)

≈ 41,44 horas por empleado formado (+57,21% S/2017)

* s/masa salarial

Nos involucramos con nuestros equipos

Creación de un espacio laboral propicio al bienestar y al rendimiento.



En 2018 confeccionamos el manual de Definición de Roles y Responsabilidades en el que se establece el conjunto de actividades o tareas asignadas a cada puesto de la organización de CNP Partners. Junto con sus principales responsabilidades u obligaciones se indican los conocimientos, habilidades, competencias y experiencias necesarias para el desempeño del puesto.



Hemos realizado encuestas para conocer el punto de vista de nuestros empleados acerca de CNP Partners como lugar de trabajo y sobre lo que creemos que se está haciendo bien y qué podemos mejorar. El análisis de los resultados obtenidos nos ha

llevado a poner en marcha diversas acciones de mejora identificadas.



Continuando con nuestra política de conciliación, facilitamos el **teletrabajo** de un día a la semana a casi el 30% de los empleados.



Iniciamos el programa de **Apoyo Psicológico a empleados** a través de un gabinete especializado, consistente en:

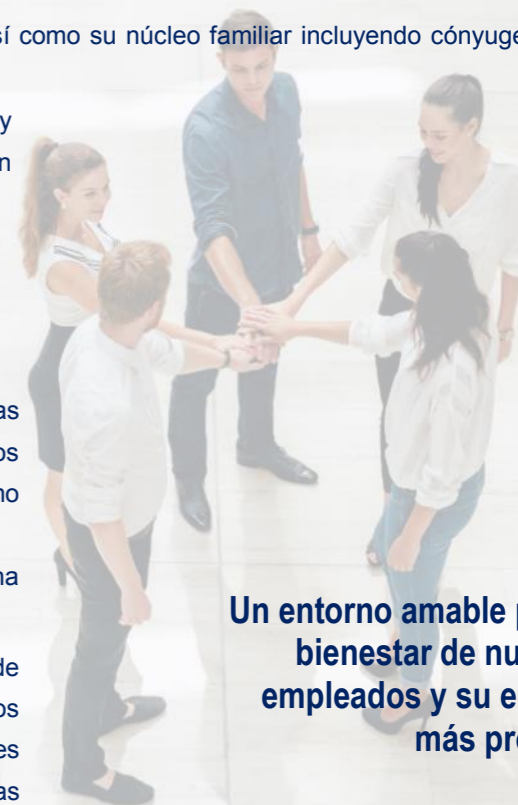
- ✓ Apoyo personalizado para todos los empleados así como su núcleo familiar incluyendo cónyuge e hijos que convivan con él.
- ✓ Programa disponible 24h/7d y totalmente anónimo, confidencial y gratuito para los usuarios que permite mejorar su conciliación entre la vida personal y laboral.

Seguimos promocionando las buenas prácticas saludables organizando cada semana el “Día de la fruta”, en el que se distribuye fruta a todos los empleados y sesiones semanales de Yoga.

Puntualmente participamos en competiciones deportivas con otras empresas como la liga RC Interempresas de Pádel y hemos patrocinado a compañeros para lograr un reto deportivo como “Ironman”.

Y para combinar el ocio con el negocio, CNP Partners promueve con sus empleados que participen también a carreras solidarias.

Estimulamos la creatividad de nuestros empleados con concursos de fotografía, y conscientes de la importancia de la familia para los empleados, CNP Partners involucra también a los hijos y familiares en sus iniciativas a través del “Family Day”, el diseño del Christmas navideño corporativo.



Un entorno amable para el bienestar de nuestros empleados y su entorno más próximo.

Nuestro compromiso con la innovación y los emprendedores

En CNP Partners tenemos una visión clara de que la innovación es una herramienta estratégica para ganar en competitividad en nuestro mercado y que nos ayuda a impulsar el crecimiento económico y la estabilidad social contribuyendo, a su vez, a la construcción de una sociedad más sostenible. Así mismo estamos convencidos de que con nuestro apoyo a startups fomentamos el emprendimiento, el crecimiento de la economía española y la reducción de la tasa de desempleo.

CNP Start

El programa **CNP Start**, se engloba dentro de nuestra estrategia de impulsar el crecimiento del tejido empresarial como uno de los pilares de desarrollo de la sociedad.

El objetivo: ayudar, financiar tutelar y asesorar a un

máximo de dos startups en el desarrollo de su idea de negocio.

Este programa de patrocinio, facilita una ayuda de 10,000 € durante un año y la disponibilidad de espacio de trabajo en nuestras oficinas centrales de Madrid.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Los proyectos seleccionados disponen de un mentoring continuo, recursos materiales y acceso a consultas de profesionales de CNP Partners con experiencia en áreas de Marketing, desarrollo de negocio, tecnología de la información, legal y financiero. Con esta iniciativa queremos abrirnos a nuevos proyectos y formas de desarrollar negocios, aprovechando la transformación digital para mejorar la experiencia del cliente.

Creemos que esta transformación puede ser más eficiente y real colaborando con emprendedores que comparten nuestros valores de compromiso, adaptabilidad, transparencia e innovación.

Beneficios para las startups seleccionadas:



Financiación.



Acceso a oficina en openspace, salas de reuniones y recursos tecnológicos.



Mentoring interno.



Asesoramiento financiero, legal, en marketing, desarrollo de negocio y tecnología de la información.

Open Innovation 2



En 2018 CNP Partners ha participado, junto con el resto de compañías del grupo CNP Assurances en el 2º OPEN INNOVATION CHALLENGE, a través de este desafío los empleados, mediante grupos libremente constituidos se convierten en actores en la evolución y desarrollo del grupo proponiendo sus ideas, encaminadas a mejorar, simplificar y agilizar la vida de nuestros clientes, el de los empleados y apoyar nuevas actividades comerciales.

Sus ideas pasaron una primera selección con las votaciones de los empleados de todo el grupo, las ideas finalistas fueron evaluadas por un panel de expertos y los grupos seleccionados serán acompañados durante un periodo de cuatro meses para ser implementadas, recibiendo formación en gestión de proyectos, coaching y apoyo de un patrocinador disponiendo de un presupuesto de 20.000 euros y de un día libre a la semana para dedicar al proyecto.

En CNP Partners se presentaron 5 grupos de compañeros, de los que uno de ellos, EasyDoc resultó elegido finalista para ser desarrollado en 2019. EasyDoc es una plataforma web-responsive para escanear, modificar, firmar y enviar en total seguridad documentos a CNP Partners gracias a la tecnología blockchain.

Nuestro objetivo es mejorar la vida de nuestros clientes y partners simplificando los procesos de manera segura.

EasyDoc innova aprovechando las oportunidades tecnológicas de hoy para construir la relación con el cliente de mañana.



Nuestro apoyo al arte y la cultura

Facilitar el acceso al arte y la cultura a toda la sociedad y apostar por el talento de nuevos creadores.



En CNP Partners nos hemos propuesto facilitar el acceso de toda la sociedad al arte y a la cultura, además queremos dar nuestro apoyo al talento y al desarrollo profesional de todos aquellos jóvenes que tienen inquietud por la expresión artística y la cultura. Por todo ello hemos lanzado durante 2018 diversas acciones de promoción y patrocinio artísticas y culturales, entre ellas:

#Mas arte más vida, consistente en un programa de patrocinio cultural que se configura como eje de comunicación de CNP Partners, a través del cual se establecen colaboraciones con algunas de los principales actores e instituciones culturales españolas.



Nuestro compromiso con el medioambiente

Somos una empresa que promueve el *futuro siempre seguro*, lo que implica necesariamente comprometerse con el medioambiente. Por eso, actuamos para acompañar la transición ecológica y medioambiental hacia una economía no destructiva de recursos naturales.

Optimizar la huella medioambiental



Seguimos comprometidos a mejorar la gestión de los residuos y limitar poco a poco el impacto de la actividad sobre el medioambiente.

En primer lugar, continuamos nuestra labor de **transformación digital**. Este proceso no sólo mejora la eficiencia de la empresa, sino que también participa en reducir la producción de gas de efecto invernadero. Este

año hemos instalado en todos los puestos de trabajo dos pantallas para facilitar el trabajo a nuestros empleados y eliminar el uso de papel.

Gracias a las nuevas tecnologías se ha reducido el número de viajes reemplazándolos por videoconferencias. El teletrabajo redujo los desplazamientos de los empleados.

El proyecto “oficina sin papeles” trabaja en la automatización y digitalización para reducir el uso de papel.

En segundo lugar, nuestras oficinas respetan los criterios de sostenibilidad y eficiencia energética, con la creación de espacios abiertos, luz natural a través de grandes ventanales y patios interiores, creación de salas polivalentes, y el uso de materiales ligeros.

Por último, nos comprometemos a ser un inversor y comprador responsable desarrollando las inversiones verdes y estableciendo nuevos criterios en el proceso de búsqueda de proveedores.

Reducción de gas de efecto invernadero :



484 mil. km
en avión



422 h de
videoconferencia en
sustitución de viajes



328 mil. Kw de
consumo de
electricidad



517 mil. km
en coche



99
Consumibles de
ordenador reciclados



1,080 m³ de
consumo de
agua

(Datos no comparables con el año pasado debido a la inclusión en el perímetro de datos a la sucursal de Italia)



www.cnppartners.es



Síguenos en **Twitter**, **Facebook**,
Instagram, **YouTube** y **LinkedIn**



@CNP_Partners



@cnppartners



@cnp_partners



@CNP Partners



linkedin.com/company/cnp-partners





www.cnppartners.es

CNP Partners de Seguros y Reaseguros, S.A.

Carrera de San Jerónimo, 21
28014 MADRID
Teléfono: 91 524 34 35