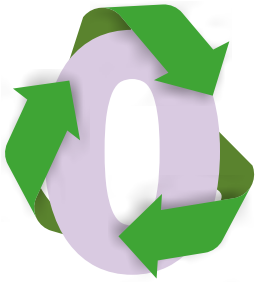
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Informe de Sostenibilidad 2019

solunion
SOMOS IMPULSO

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA. INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019



ÍNDICE

1
INTRODUCCIÓN
6

2
CARTA DEL CEO
8

3
CONOCE SOLUNION
10

1. Presencia y áreas de actividad 11

2. Principales cifras 17

3. Entorno económico 25

4. Información general sobre el sistema de gobernanza 28

5. Modelo de negocio 42

6. Nuestro Nuevo Plan Estratégico 56

4

COMPROMISOS DE SOLUNION

58

1.	Compromiso con la gobernanza responsable y sostenible	**60**
2.	Compromiso ambiental	**78**
3.	Compromiso social	**82**
4.	Compromiso con las personas que integran la organización	**93**

5

ACERCA DE ESTE INFORME

110

1.	Alcance de la información	**111**
2.	Perímetros de información del presente informe	**111**
3.	Alcance organizativo	**111**
4.	Definición del contenido del informe	**112**
5.	Índice de contenidos en relación con los requisitos de la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	**114**
6.	Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial	**117**
7.	Verificación externa independiente	**118**
8.	Contacto	**118**

ICONOS PARA NAVEGAR POR EL DOCUMENTO

Página anterior | Página siguiente | Índice | Imprimir documento

INTRODUCCIÓN

GRI 102-50

El Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, y la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por los que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, han transpuesto al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

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

El objetivo de dicha Directiva es identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general, y para ello incrementó la divulgación de información no financiera, como pueden ser los factores sociales y medioambientales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, y amplió el contenido exigido en el informe anual de gobierno corporativo que deben publicar las sociedades anónimas cotizadas, para mejorar la transparencia y facilitar la comprensión de la organización empresarial y de los negocios de la empresa de que se trate.

En España, el ámbito de aplicación de los requisitos sobre divulgación de información no financiera se extiende a las sociedades anónimas que tengan la condición de entidades de interés público y cumplan determinados requisitos, por lo que Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, «la Sociedad» o «Solunion») presenta por primera vez su **Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2019**, que forma parte integrante del informe de gestión consolidado y ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad mediante procedimiento escrito y sin sesión, de acuerdo con el Real Decreto-Ley 8/2020 de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, que permite la adopción de acuerdos de esta manera durante el período de alarma que se declaró mediante el Real Decreto 463/2020.

De este modo, así también satisfacemos la creciente demanda por parte de la sociedad en general, así como de nuestros dos accionistas, de que las empresas expliquen también su desempeño en aspectos no financieros en los ámbitos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG/ASG: *Environmental, Social, Governance*/Ambientales, Sociales y de Gobierno), entendiendo que un buen desempeño en estos ámbitos es un factor esencial para el éxito de las compañías.

El Estado de Información No Financiera se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones del Conjunto consolidado de Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

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).

Finalmente, con el ánimo de facilitar el acceso a toda la información disponible, a lo largo del presente informe hemos incluido enlaces directos tanto a la página web corporativa (**www.solunion.com**) como a otras páginas del grupo, así como a los documentos oficiales publicados en las mismas en formato PDF.

CARTA DEL CEO

GRI 102-14

Me complace dirigirme a vosotros desde estas líneas para presentar nuestro **Estado de Información No Financiera 2019. Informe de Sostenibilidad 2019**, un documento que constituye nuestra memoria de actividad no financiera y que elaboramos para ofrecer una visión completa, transparente y profunda de nuestro negocio. Nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa y el apoyo que brindamos al desarrollo sostenible de nuestro entorno y al de la sociedad, sustentan los pilares de este informe.

Los Solunioners queremos acompañar a nuestros clientes para que estos alcancen todo lo que se propongan en el desarrollo de su negocio. Es nuestro deseo acompañarlos en su desarrollo, analizar y dar respuesta a sus necesidades, y adaptarnos a cada situación de mercado en el que desempeñen su actividad empresarial.

Todo esto, en un entorno de continua transformación y volatilidad, que cambia a gran velocidad y que demanda una capacidad de adaptación profunda por parte de las organizaciones para mantener la competitividad. Por todo esto, **enfocamos nuestras operaciones a la creación de un entorno en el que el desarrollo de nuestro negocio y nuestro crecimiento sea sostenible** y que responda también a las necesidades e inquietudes nuestros grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, colaboradores, sector asegurador y, en general, sociedad en su conjunto.

Desde nuestros orígenes, en 2013, Solunion ha mostrado un crecimiento rentable y sostenible; en el devenir de los años, hemos ampliado nuestra presencia en Latinoamérica y hemos consolidado nuestra posición en nuestro mercado doméstico, España.

> **“Nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la acción social también da sentido a nuestras operaciones”**

En 2019 lanzamos nuestro plan estratégico 2020-2021 que, bajo el nombre de Atenea, persigue la transformación de nuestra entidad a través de cuatro pilares: Crecimiento Rentable y Sostenible, Innovación, Eficiencia y Compromiso, cada uno con líneas de acción concretas y soportado por nuestros valores: audaces por naturaleza, fortaleza en equipo y compromiso real. Atenea tiene como propósito “acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos e impulsarles a crecer, proporcionándoles soluciones de gestión de riesgos adaptadas a sus necesidades”.

Es precisamente nuestro compromiso, el de nuestros Solunioners, el que nos va a impulsar a buscar nuevas soluciones, el que nos va a permitir adaptarnos permanentemente ofreciendo productos y servicios versátiles; y el que nos va a permitir llevar a cabo una estrategia de distribución multicanal en todos los países en los que operamos.

Todo esto lo hacemos dentro de un marco legal regulatorio que es un apoyo más sobre el que construir una operativa sana, ética y transparente con todos nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la acción social también da sentido a nuestras operaciones. Actuamos bajo un Plan de Igualdad y de Diversidad, unas Políticas de Personas y Sostenibilidad; nos adherimos en 2019 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, e incorporamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nuestro día a día. Esto nos certifica como una empresa que lucha por la igualdad, la diversidad, el talento, la responsabilidad social, el bienestar y el desarrollo sostenible en todos los aspectos en los que operamos.

Con nuestros Solunioners, en 2019 llevamos a cabo 37 actividades de voluntariado, en las que participaron también familiares, que abarcaban desde la educación, la salud y el bienestar, hasta la ayuda en emergencias. Podemos decir con orgullo que estas actividades impactaron en el bienestar de más de 1.300 personas.

Son precisamente nuestros Solunioners a quienes quiero mostrar mi profunda gratitud por su esfuerzo diario, compromiso y dedicación. Ellos representan no solo el pilar fundamental de nuestro plan estratégico Atenea, sino que además proyectan el compromiso real de Solunion con su entorno y con sus diferentes grupos de interés.

Estoy convencido de que nuestro plan estratégico Atenea, que tiene como pilares básicos el crecimiento rentable y sostenible, el compromiso de nuestros Solunioners, la eficiencia y la innovación, va a ser nuestra guía durante estos dos próximos años 2020 y 2021.

En nombre del Consejo de Administración y en el mío propio, quiero mostrar mi más profundo agradecimiento por la confianza demostrada a todos nuestros grupos de interés y al mismo tiempo reiterar el compromiso de todos los Solunioners de seguir trabajando con el único objetivo de contribuir al desarrollo económico y social.

Alberto Berges
Director General de Solunion

CONOCE SOLUNION

1 | PRESENCIA Y ÁREAS DE ACTIVIDAD

GRI 102-4

Solunion 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 6.800 clientes, tenemos presencia en 16 países, más de 500 empleados, gestionamos riesgos en más de 50 países, disponemos de capacidad de recobro en más de 130 países, y un volumen de primas de más de 189 millones de euros.

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

GUATEMALA
HONDURAS
MÉXICO
REP. DOMINICANA
EL SALVADOR
NICARAGUA
COSTA RICA
COLOMBIA
ECUADOR
PANAMÁ
PERÚ
PARAGUAY
CHILE
URUGUAY
ARGENTINA

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

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.

Nos guiamos por un comportamiento ético, basado en la integridad, alineado con nuestros valores y personalidad. Actuamos acorde 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 Caución, y en servicios innovadores asociados a la gestión del riesgo comercial, en España y Latinoamérica.

A efectos operativos, el Grupo Solunion concentra gran parte de su actividad en los cinco países en los que está establecido (España, México, Colombia, Chile y Argentina) y opera en el ramo de Crédito a través de acuerdos de *fronting* en Ecuador, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala y la República Dominicana.

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 130 países, y gestionar riesgos en casi cualquier país del mundo.

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.

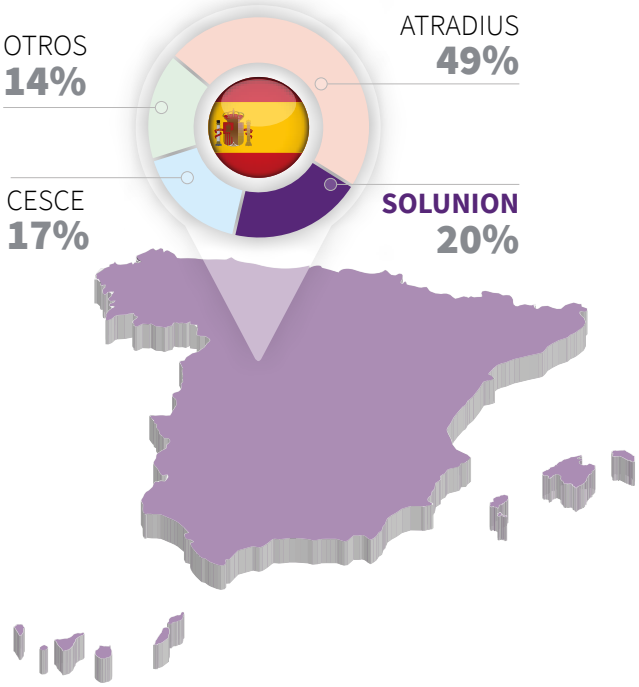
NUESTRA POSICIÓN EN EL MERCADO

CONTAMOS CON PRESENCIA DIRECTA EN ESPAÑA, Chile, Colombia, México y Argentina, y ofrecemos nuestros productos y servicios de la mano de MAPFRE en Ecuador, Perú, Costa Rica, Uruguay, Panamá, República Dominicana, Paraguay, Guatemala, Nicaragua, Honduras y El Salvador.

Las cuotas y posicionamiento en seguro de crédito en los mercados clave son los siguientes:

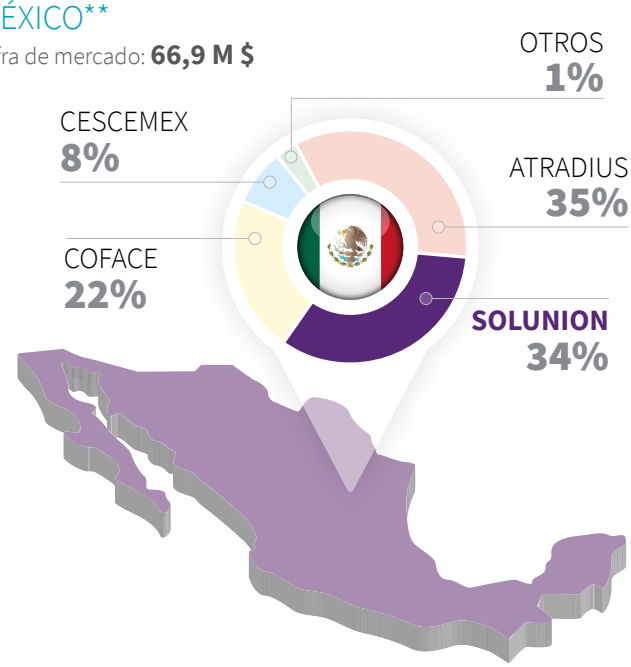
ESPAÑA*

Cifra de mercado: **606 M €**



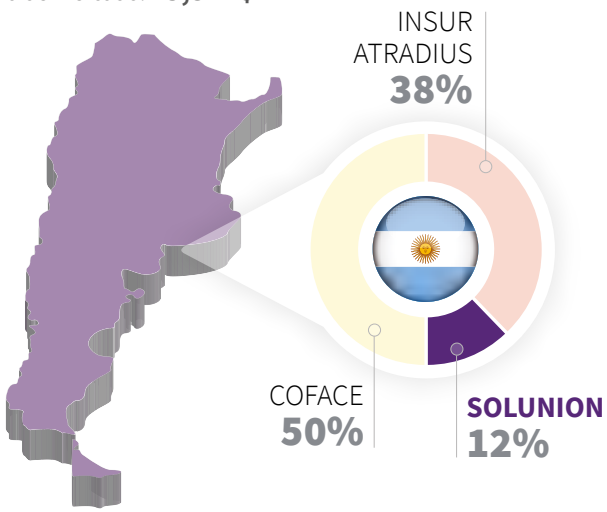
MÉXICO**

Cifra de mercado: **66,9 M $**



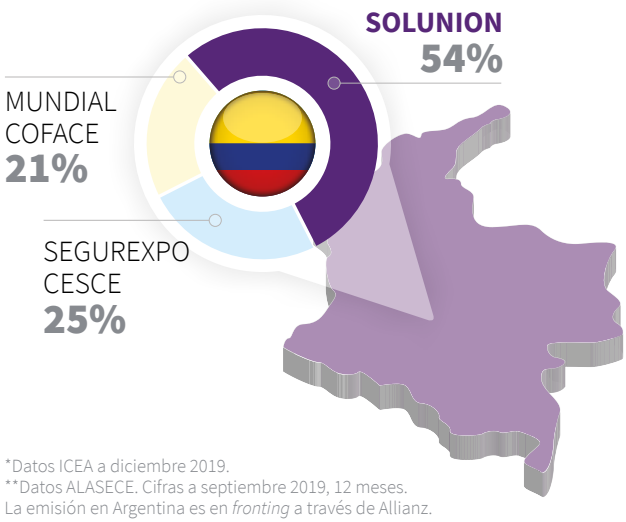
ARGENTINA*

Cifra de mercado: **25,8 M $**



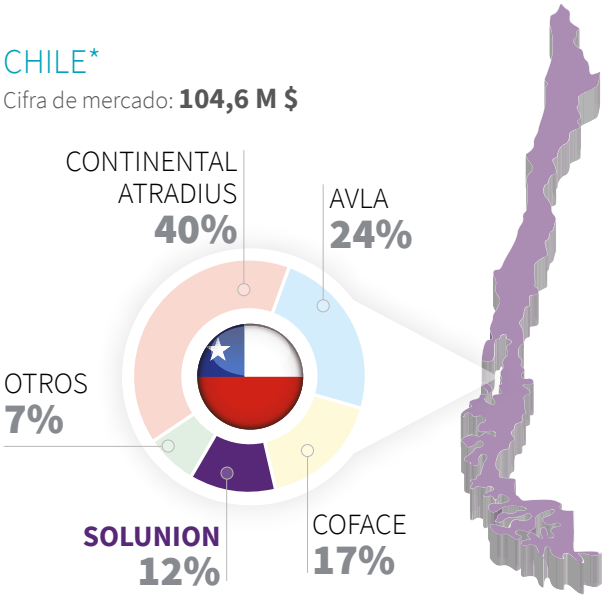
COLOMBIA**

Cifra de mercado: **30,2 M $**



CHILE*

Cifra de mercado: **104,6 M $**



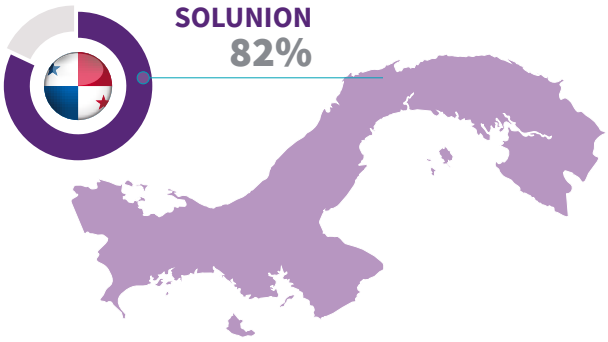
*Datos ICEA a diciembre 2019.
**Datos ALASECE. Cifras a septiembre 2019, 12 meses.
La emisión en Argentina es en *fronting* a través de Allianz.

Además de las cinco principales unidades de negocio citadas, estamos **presentes en otros países de Latinoamérica** y prevemos 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:

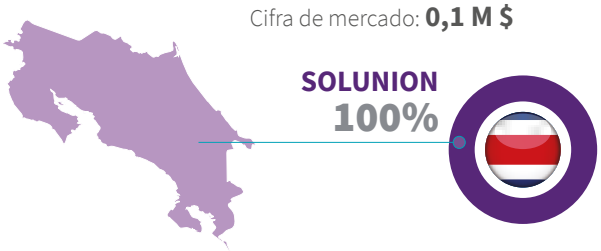
PANAMÁ**

Cifra de mercado: **2,4 M $**



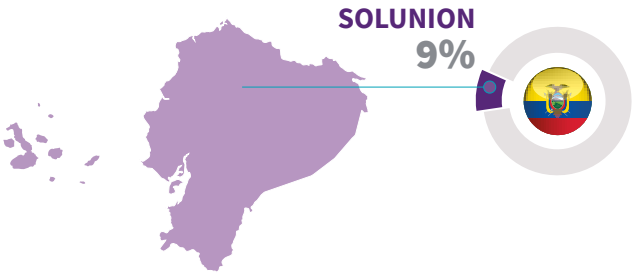
COSTA RICA**

Cifra de mercado: **0,1 M $**



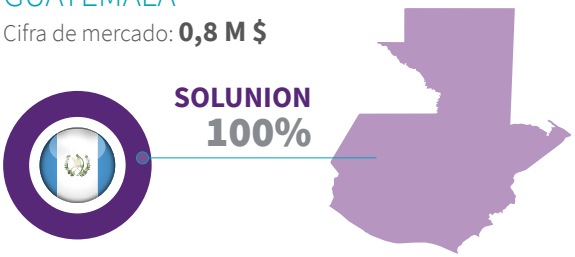
ECUADOR**

Cifra de mercado: **10,2 M $**



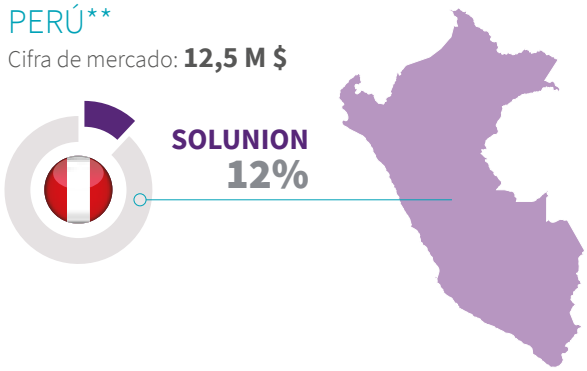
GUATEMALA**

Cifra de mercado: **0,8 M $**



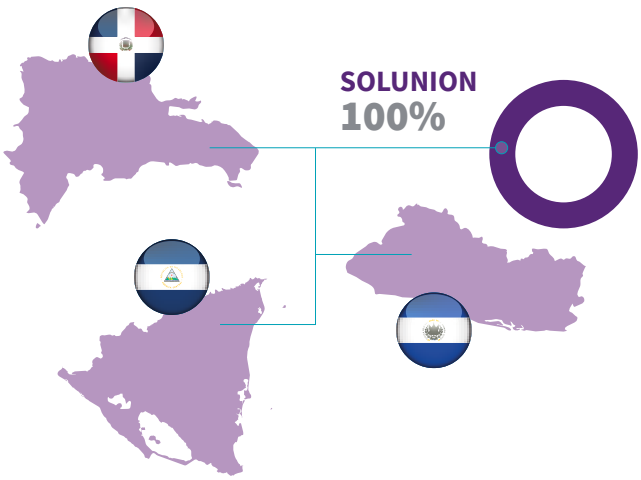
PERÚ**

Cifra de mercado: **12,5 M $**



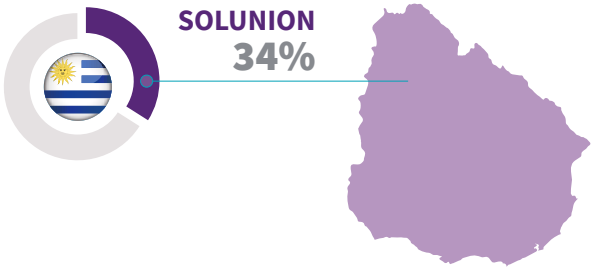
REP. DOMINICANA, EL SALVADOR, NICARAGUA**

Cifra de mercado: **0,4 M $**



URUGUAY**

Cifra de mercado: **3,1 M $**



PRESENCIA DE SOLUNION

**Datos ALASECE. Cifras a septiembre 2019 12meses.

2 | PRINCIPALES CIFRAS

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

228,7
MILLONES
DE EUROS DE FACTURACIÓN EN 2019.

+1.900
DECISIONES DE RIESGO AL DÍA.

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

REDES INTERNACIONALES DE RECOBRO EN MÁS DE 130 PAÍSES Y
1.500
ANALISTAS
DE RIESGOS EN TODO EL MUNDO.

+6.800
CLIENTES
TRABAJAN JUNTO A NOSOTROS EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERAMOS.

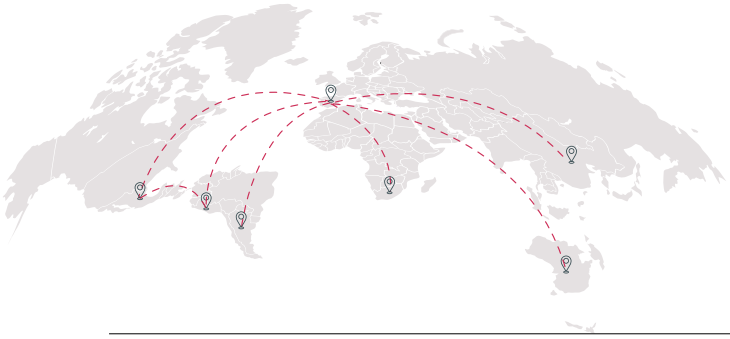
+ DE 80 MIL MILLONES
DE EUROS. ES EL VALOR TOTAL DE LAS VENTAS QUE ASEGURAMOS.

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

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

NUESTROS PUNTOS DIFERENCIALES

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.

CAPACIDAD DE RECOBRO INTERNACIONAL

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

PRODUCTOS FLEXIBLES E INNOVADORES

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

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.

EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO

Enfocamos nuestra estrategia de expansión y crecimiento en cuatro vertientes

EXPANSIÓN A NUEVOS MERCADOS

De la mano de nuestros accionistas, avanzando en acuerdos para estar presentes en mayor número de mercados. En 2019, hemos seguido ampliando nuestras actividades de la mano de MAPFRE, con foco especial en América Central.

EXPANSIÓN EN CANALES

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

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.

CIFRA DE NEGOCIO, PATRIMONIO Y ACTIVOS

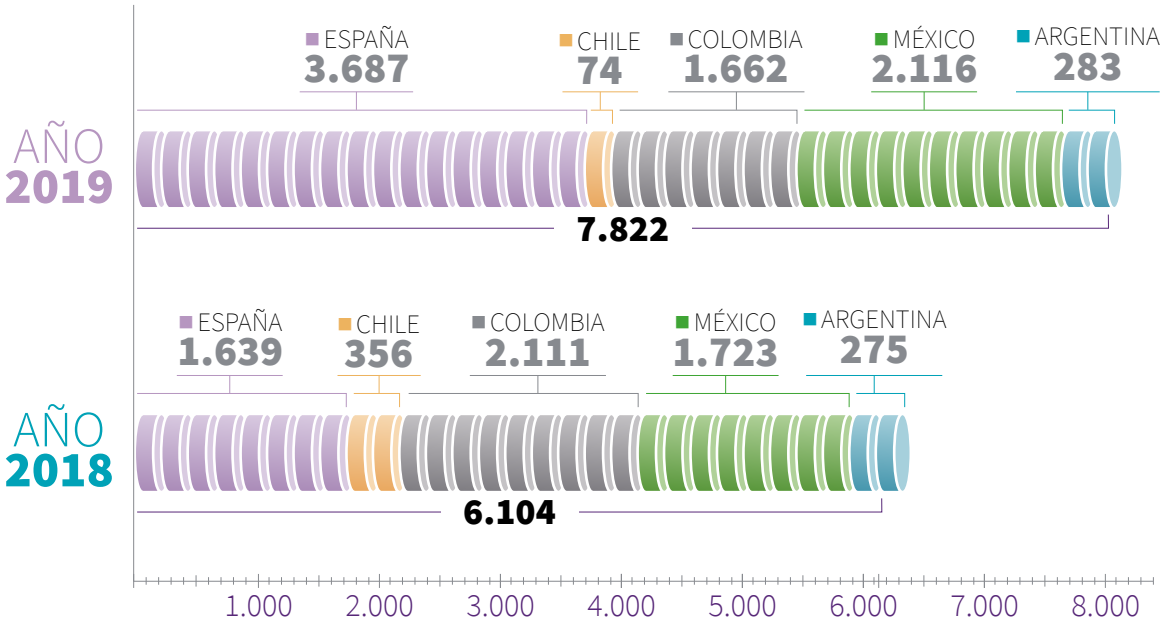
GRI 201

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-19	dic-18	Var.% 19/18
RESULTADOS			
Ingresos	228.743	199.386	14,72%
BALANCE			
Activos totales	433.644	398.096	8,93%
Fondos Propios	120.978	111.292	8,70%
Deuda	77.877	77.793	0,11%
Provisiones técnicas	203.779	179.948	13,24%
RATIOS			
Ratio de Siniestralidad	61,06%	54,71%	11,61%
Ratio de Gastos	26,74%	26,82%	-0,29%
Ratio Combinado	87,81%	81,53%	11,32%

BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS

GRI 201



Datos en miles de €

EMPLEADOS

GRI 102-7

EL **GRUPO SOLUNION** CUENTA CON **523 EMPLEADOS**

A CIERRE DE 2019, CON EL SIGUIENTE DESGLOSE POR PAÍS

ESPAÑA **330**

MÉXICO **75**

AÑO 2019

523 EMPLEADOS

COLOMBIA **60**

CHILE **48**

ARGENTINA **10**

ESPAÑA **305**

MÉXICO **72**

AÑO 2018

483 EMPLEADOS

COLOMBIA **53**

CHILE **44**

ARGENTINA **9**

ESTRUCTURA SOCIETARIA Y DE GOBIERNO, PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

GRI 102-7

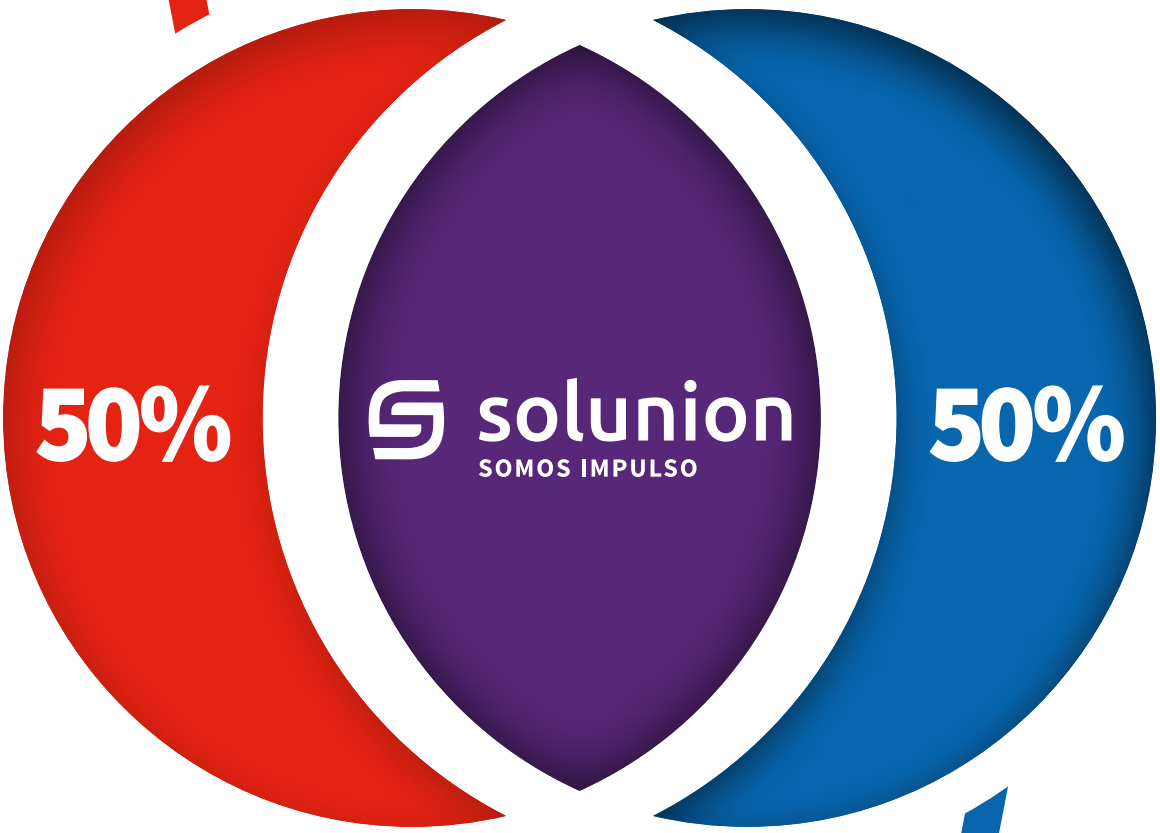
SOLUNION CONSTITUYE UNA *JOINT VENTURE* entre los Grupos Euler Hermes y MAPFRE –cada uno de los cuales ostenta el 50% de su capital social a través de las entidades Euler Hermes Luxembourg Holding S.à.r.l. y MAPFRE Participaciones, S.A.U., respectivamente– que integró en 2013 los negocios de seguro de 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, España y México. En diciembre de 2017 los accionistas ampliaron el alcance del acuerdo para incluir el desarrollo conjunto del seguro de Caución.

Somos una *joint venture* participada al 50 por ciento por MAPFRE, aseguradora global con presencia en los cinco continentes y primer grupo asegurador multinacional en América Latina; y Euler Hermes, 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

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

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

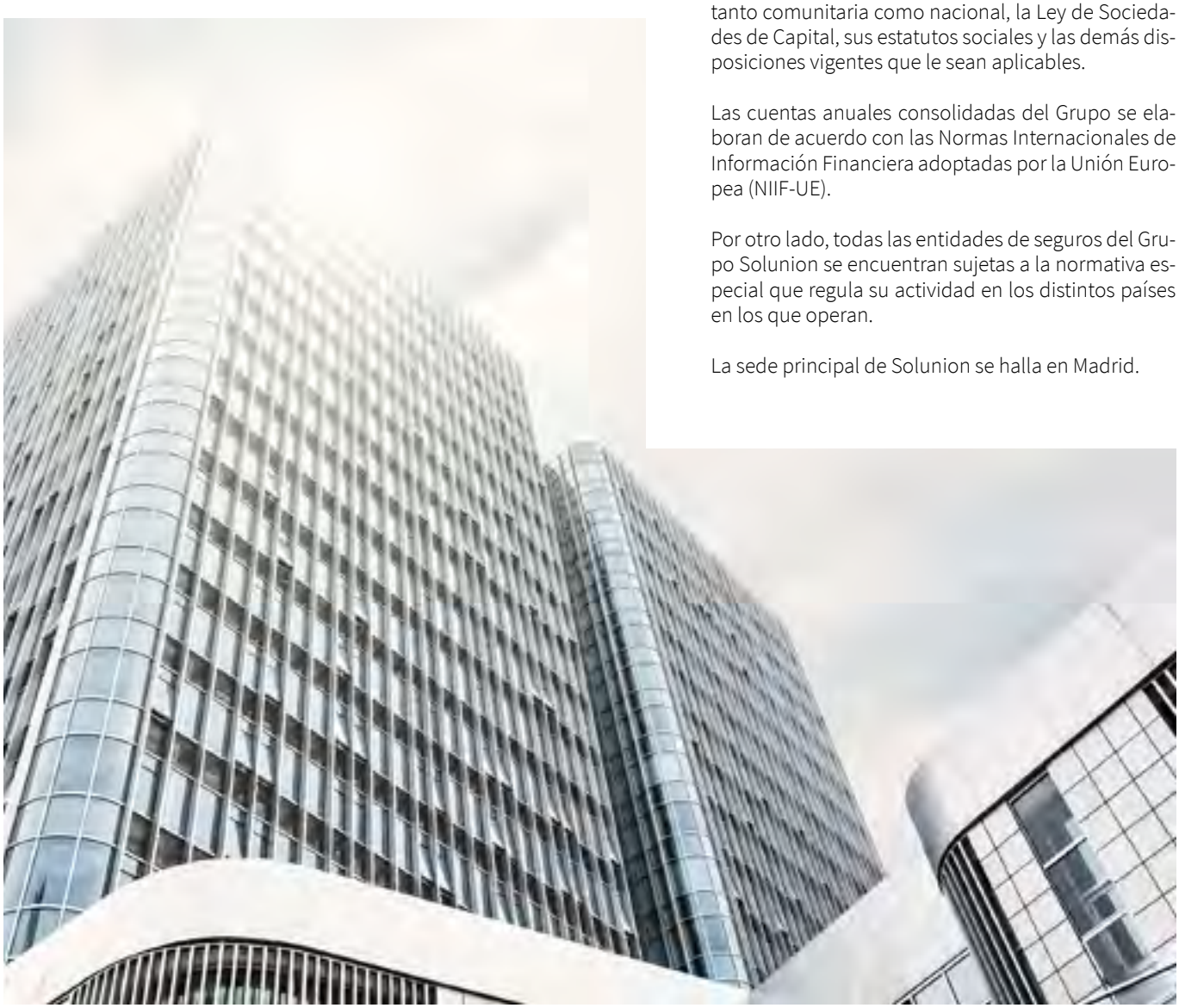
SOLUNION SEGUROS, COMPAÑÍA INTERNACIONAL de Seguros y Reaseguros, S.A. es una sociedad anónima constituida conforme a la legislación española que tiene por objeto social exclusivo la práctica de operaciones de seguro y reaseguro en los ramos de Crédito y de Caución, así como otras actividades complementarias, accesorias o relacionadas con éstos, 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 comunitaria como nacional, 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 | ENTORNO ECONÓMICO

GRI 102-15

PERSPECTIVAS 2020: GESTIONANDO EL CICLO ECONÓMICO

TRAS PASAR PÁGINA A 2019, UN AÑO caracterizado por tensiones sociales, comerciales y políticas, así como por el aumento del riesgo climático, el escenario macroeconómico para 2020 y 2021 podría alcanzar un punto de inflexión en las políticas a nivel mundial y virar en favor de nuevas iniciativas de desarrollo para defender el crecimiento a toda costa que, a continuación, Solunion presenta en diez claves, fruto del análisis del informe *What to expect in 2020-21: defending growth at all costs*, elaborado por Euler Hermes.

CRECIMIENTO ECONÓMICO DÉBIL, TRAS TOCAR FONDO EN 2019

DESPUÉS DE TOCAR FONDO EN EL CUARTO trimestre de 2019 por el final de las recesiones comerciales e industriales, la tendencia del crecimiento económico en 2020 y 2021; incluso es probable que durante este último año el avance global permanezca por debajo del 3%.

Asimismo, en un contexto de menor crecimiento se espera que el número de insolvencias a nivel mundial aumente en un +6% en el ejercicio actual en comparación con el incremento del +9% percibido en 2019.

ESTADOS UNIDOS Y CHINA, TENSIONES AL MISMO NIVEL

LAS TENSIONES COMERCIALES ENTRE ambos países se mantendrán en niveles similares en el nuevo periodo. Si bien el primer acuerdo no genera grandes cambios en el panorama actual, reduce ligeramente la incertidumbre a nivel mundial por la baja probabilidad de escalada arancelaria en pleno año electoral. En este sentido, se estima que el arancel promedio en Estados Unidos permanezca en una media del 7%, frente al 3,5% de 2018. No obstante, el comercio verá limitado su crecimiento como consecuencia del mantenimiento de la disputa comercial y el bajo crecimiento económico por debajo de su potencial real (+1,8% en 2020 y +2,5% en 2021).

ESTADOS UNIDOS, ESTÍMULOS FISCALES ANIMAN EL CRECIMIENTO

PARA 2021, EL CRECIMIENTO DEL PIB DE Estados Unidos podría situarse cerca del +2% de la mano de un mayor estímulo fiscal.

Asimismo, se prevé que el país continúe explorando el camino de una mayor deuda pública y corporativa. Por otro lado, el triunfo de los demócratas moderados (cuyas probabilidades rondan el 55%) aumentaría también el nivel de riesgos presupuestarios y reduciría, al mismo tiempo, el riesgo de política exterior originado por Estados Unidos.

EUROZONA, CRECIMIENTO POR DEBAJO DEL POTENCIAL

ENTRE 2020 Y 2021, LA ECONOMÍA DE LA Eurozona crecerá por debajo de su tasa de crecimiento potencial (+1,4%) debido, en parte, a la lenta y gradual recuperación de la producción industrial. Por su parte, los consumidores, gracias a las condiciones favorables del mercado laboral y al sólido crecimiento salarial, se mantendrán como los grandes motores del crecimiento en la Eurozona. Si bien Reino Unido ya no representaría un obstáculo para el avance a nivel general, sí lo serían las dificultades de la economía alemana, las frágiles coaliciones gubernamentales en varias economías de la zona, las tensiones sociales o la amenaza de aranceles de importación de Estado Unidos al sector automovilístico.

CHINA, FOMENTANDO EL CRECIMIENTO MUNDIAL PAULATINAMENTE

SE ESPERA QUE EL CRECIMIENTO DEL PIB de China sea de +5,9% en 2020 y de +5,8% en 2021 (desde el +6,2% de 2019), en parte gracias a estímulos monetarios y fiscales. Estas tasas de aumento deberían permitir alcanzar el objetivo de sus líderes de duplicar el PIB entre 2010 y 2020, sin modificar ni invertir la ralentización actual.

POLÍTICAS MONETARIAS, UNA RED DE SEGURIDAD PARA LOS MERCADOS

LA RESERVA FEDERAL DE ESTADOS UNIDOS mantendrá una política monetaria flexible este año. Para hacer frente a la recesión del sector manufacturero, se prevé un recorte de los tipos en marzo de 2020, y es probable una subida en el segundo semestre de 2021 (+50pb). Por otro lado, se prevé que el Banco Central Europeo implemente un nuevo recorte de los tipos de interés de los depósitos de 10pb en abril de este año, hasta el -0,6%, además de mantener sus compras de *Quantitative Easing (QE)* al ritmo de 20.000 millones de euros hasta finales de año. Finalmente, el Banco Popular de China y varios bancos centrales de las economías emergentes continuarán suavizando sus políticas monetarias en 2020.

DESCONTENTO SOCIAL E INESTABILIDAD POLÍTICA

EN LOS PRINCIPALES PAÍSES EUROPEOS LA estabilidad política se pondrá a prueba, así como en Estados Unidos, cuyos resultados electorales tendrán importantes implicaciones en materia de política económica y política exterior. El elevado descontento social persistirá y exigirá la aplicación de políticas fiscales redistributivas que conllevarán salarios más altos en lugar de beneficios empresariales. En cuanto a las tensiones políticas, no se espera una reducción significativa en Oriente Medio, mientras que los disturbios y la inestabilidad política en Latinoamérica y Hong Kong podrían continuar en el primer semestre de 2020.

BAJO RENDIMIENTO DE LAS ECONOMÍAS AVANZADAS

UNA BAJA INFLACIÓN, JUNTO A UN entorno seguro derivado de políticas fiscales y monetarias expansivas y una depreciación esperada del dólar de -4% podrían impulsar el apetito del inversor por el riesgo en los mercados emergentes y, por ende, derivar en un rendimiento superior de los activos.

BAJA VOLATILIDAD EN LOS MERCADOS DE CAPITAL

EN EL CASO DE LOS MERCADOS DE CAPITAL, en 2020 permanecerán en un régimen de baja volatilidad debido a los efectos de la política monetaria no convencional. Se espera, no obstante, que la divergencia en un escenario de riesgo persista entre los activos de riesgo y los activos refugio. Asimismo, en un contexto en el que los inversores mantienen una postura pasiva debido a la expectación por las elecciones de Estados Unidos y la progresiva erosión de sus beneficios, se prevé que el mercado de renta variable mundial registre una inflexión en su tendencia alcista (impulsada por la política monetaria). Las correlaciones entre distintas clases de activos se mantendrán en niveles bajos, lo que limitará el potencial de diversificación de las carteras de los inversores.

EL MERCADO LOCAL TOMARÁ IMPULSO

LA POSTURA EXPANSIVA TANTO DE LA política monetaria como de la política fiscal beneficiará principalmente a la demanda interna. En este sentido, las empresas dedicadas a la economía doméstica (servicios y construcción) superarán a aquellas empresas cuyos ingresos procedan del extranjero, así como a las cadenas de suministro integradas a nivel mundial.

4 | INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBERNANZA

GRI 102-14, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-35, 102-36,102-37

GOBIERNO CORPORATIVO

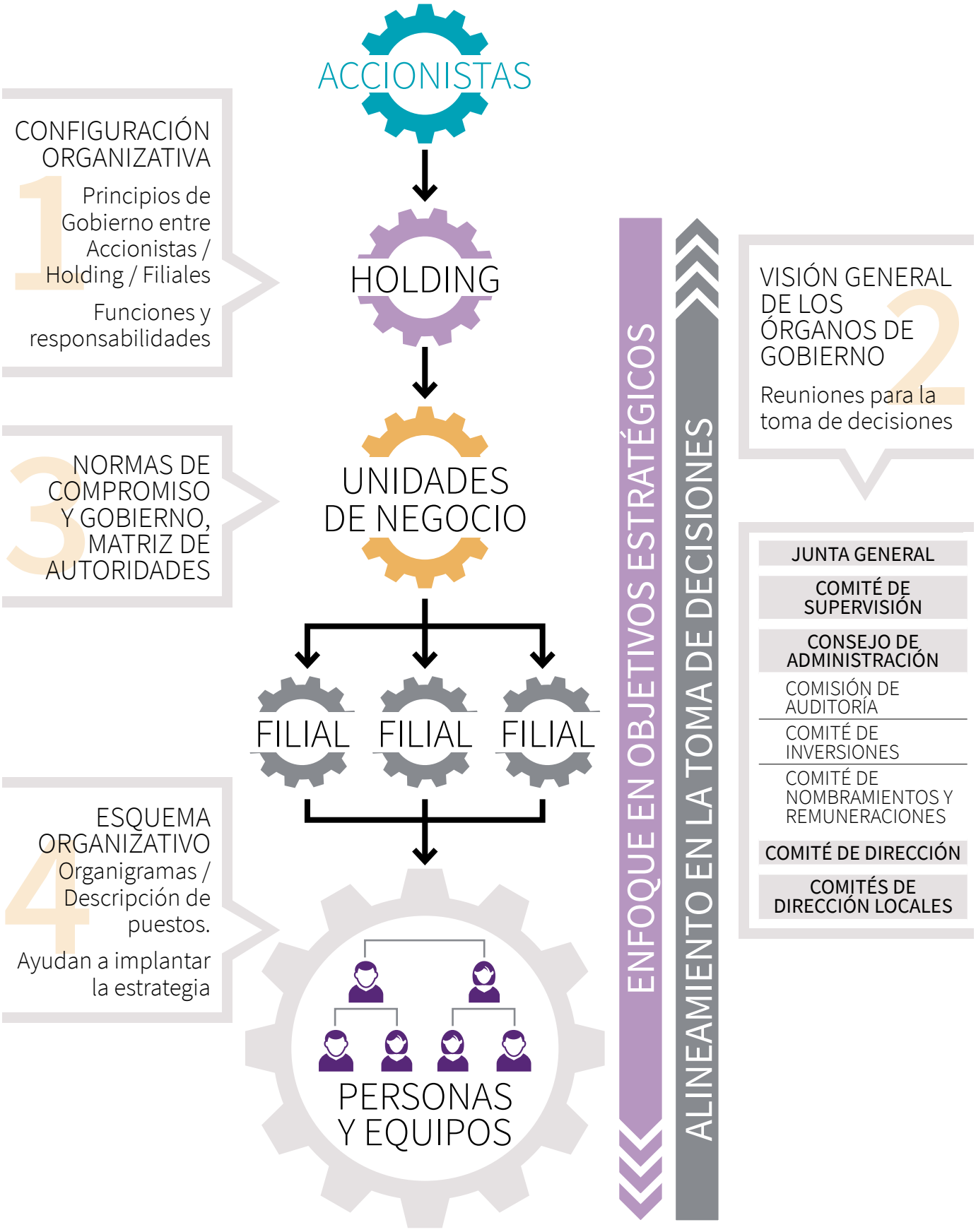
GRI 102-35

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.

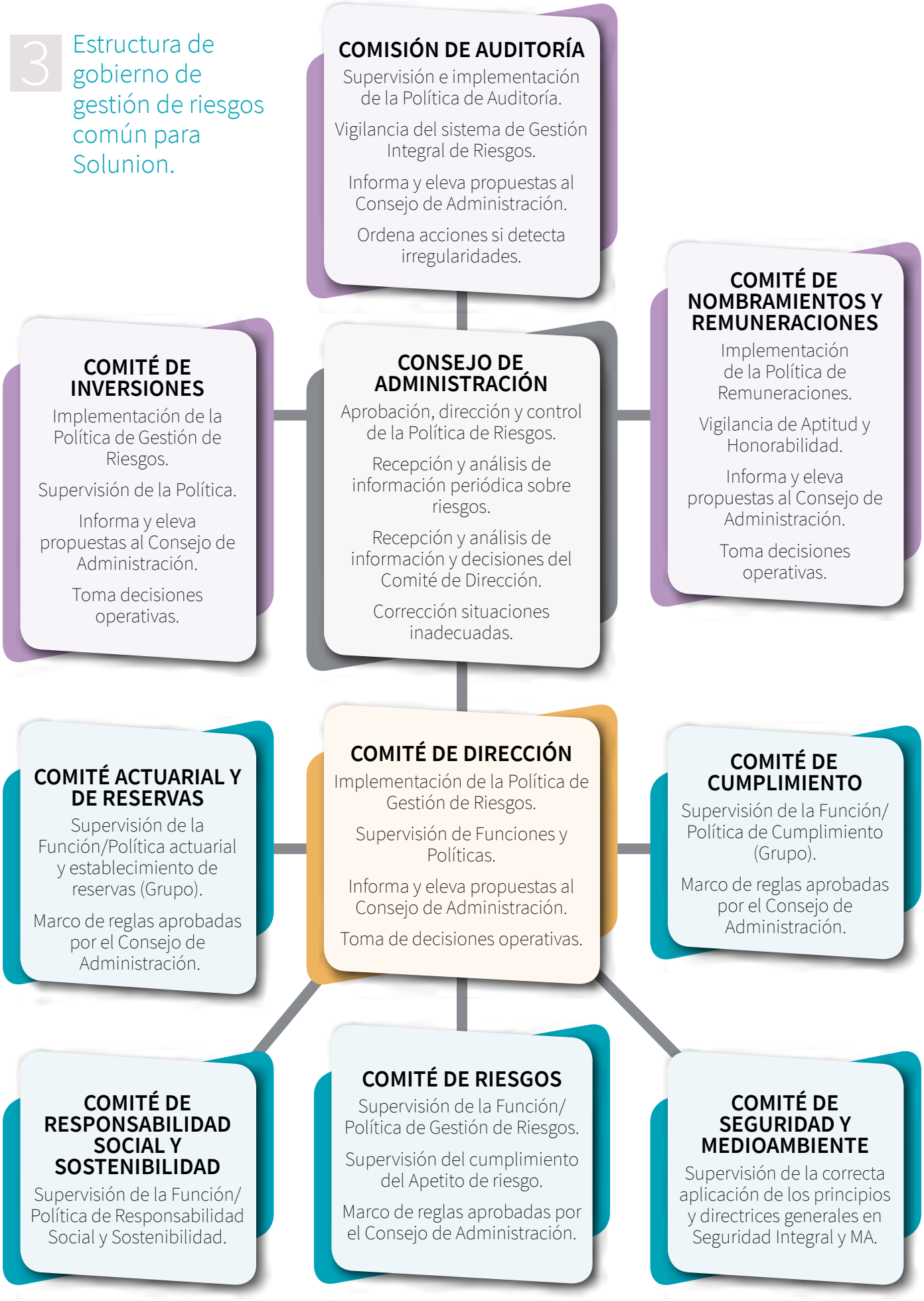
1 Esquema operacional constituido por tres niveles. (ACCIONISTAS-HOLDING-UNIDADES DE NEGOCIO).

2 Estructura organizacional construida conforme a un Modelo Operacional Objetivo.

(TOM).

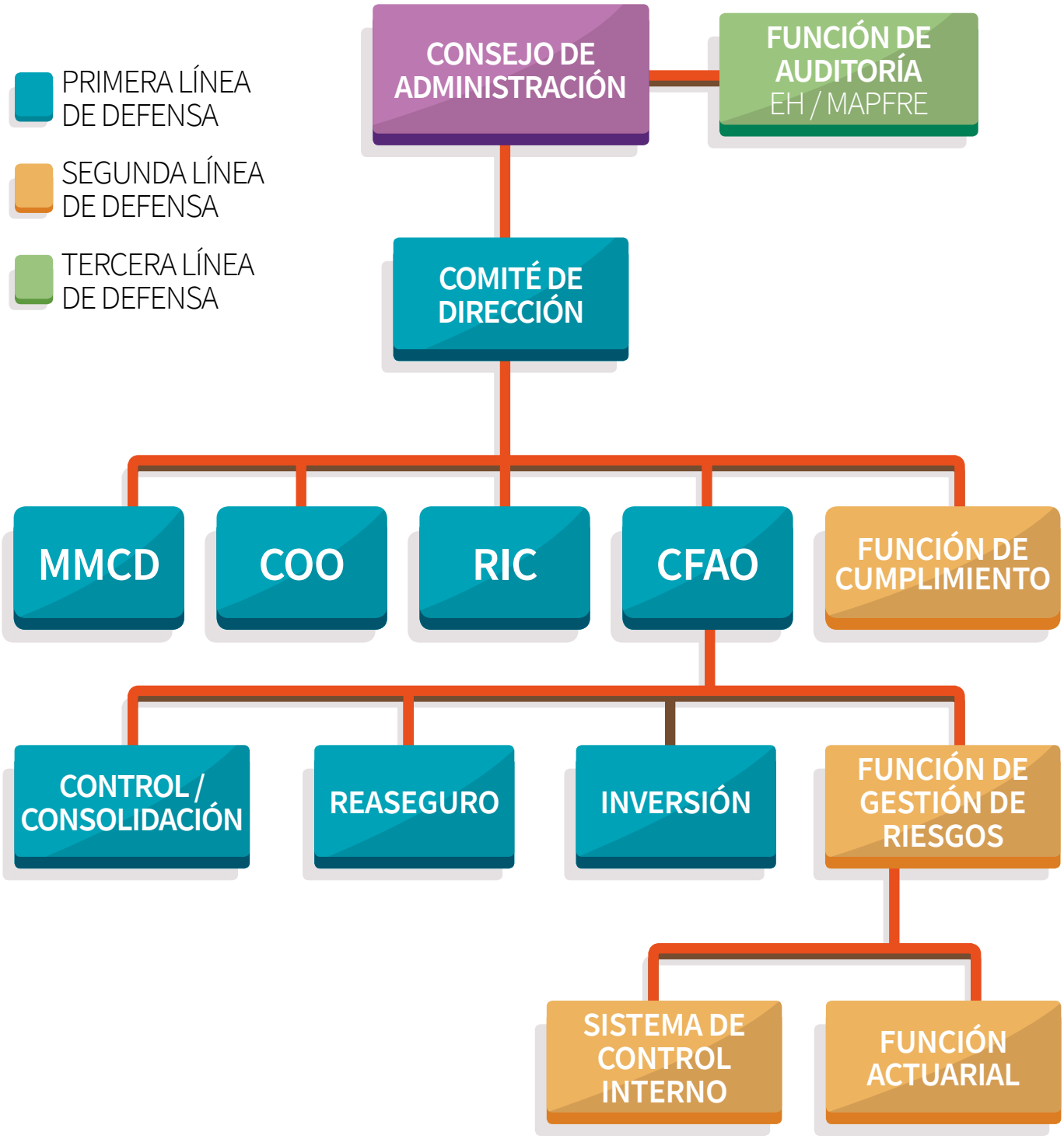


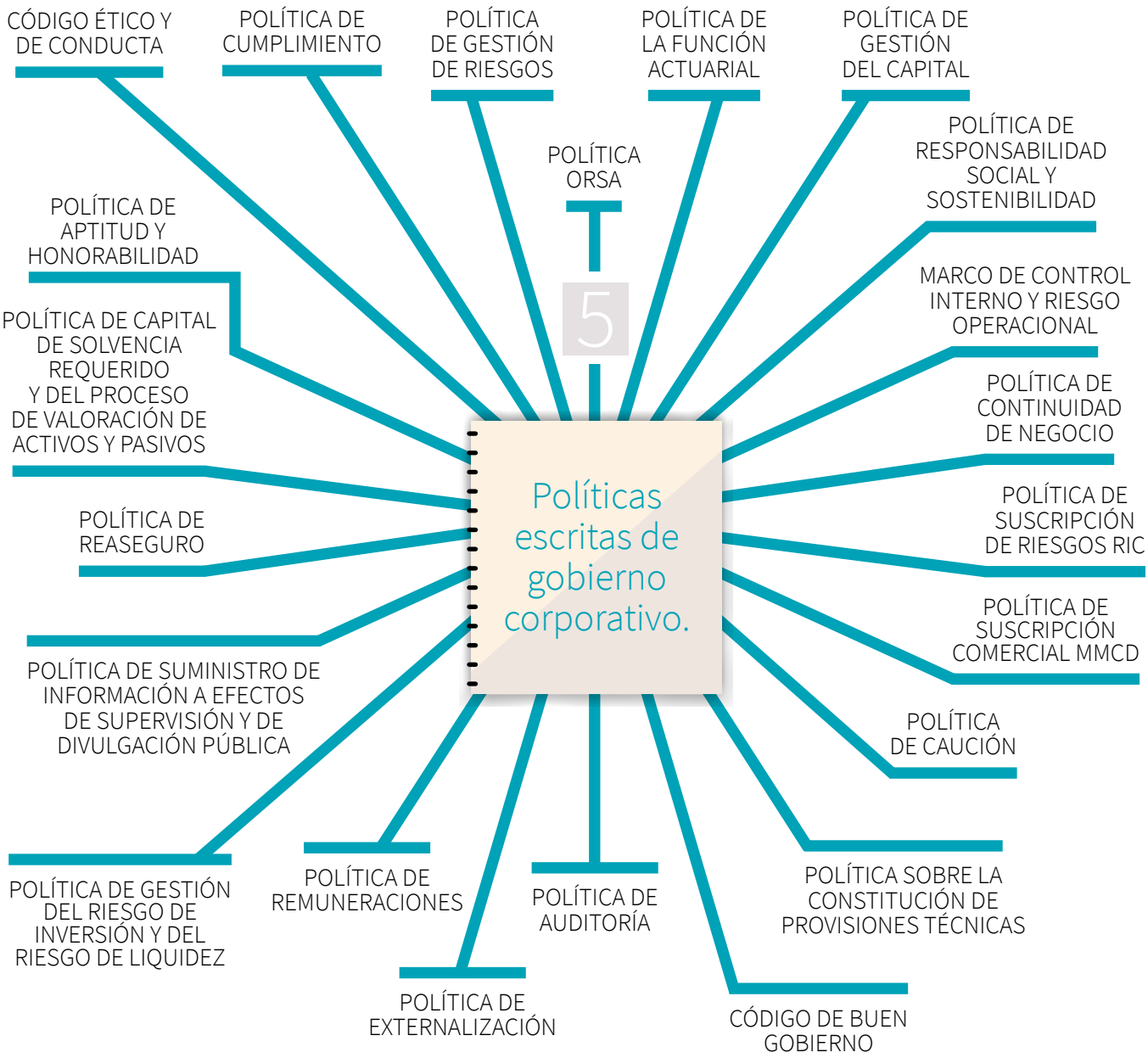
3 Estructura de gobierno de gestión de riesgos común para Solunion.



4 Funciones clave del sistema de gobierno:

I GESTIÓN DE RIESGOS
II CUMPLIMIENTO
III ACTUARIAL
IV AUDITORÍA, QUE SE INTEGRAN EN UN SISTEMA DE TRES LÍNEAS DE DEFENSA.





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 102-35

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 Siniestros, y los asuntos más destacados del Grupo; y **(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.

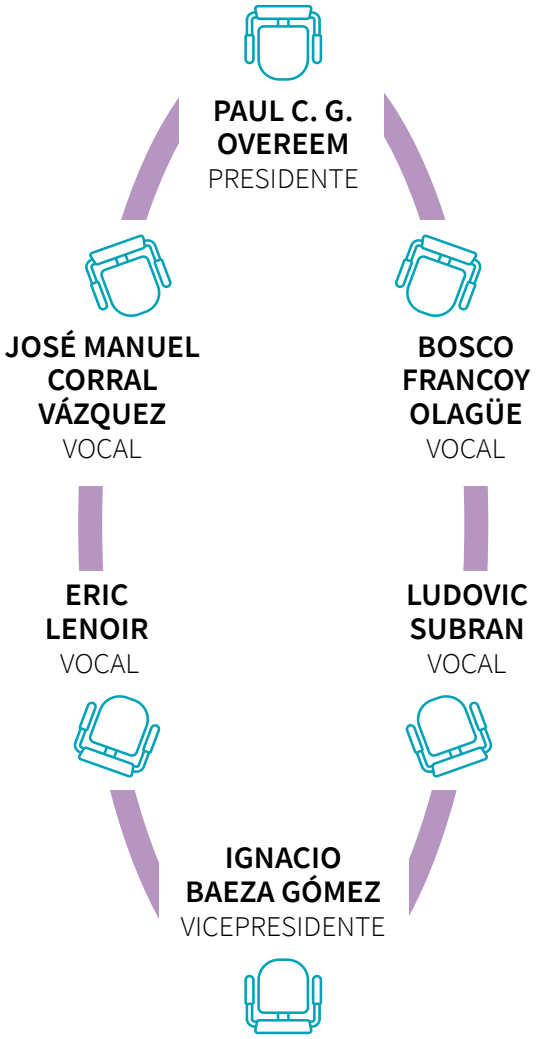
Está integrado por el Presidente y el Vicepresidente del Grupo Solunion como representantes de los accionistas.

El **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar al Grupo, así como de supervisar el desempeño de la Dirección. Tiene plenas facultades de representación, disposición y gestión. Sus actos obligan a la Sociedad dominante, 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 Administración 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 2019, el Consejo de Administración se componía de seis miembros:



COMITÉS DE APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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 del impulso de los proyectos corporativos globales.

El Comité de Dirección de Solunion asiste al CEO de Solunion en la supervisión de la gestión de las Unidades de Negocio y la dirección efectiva ordinaria de las operaciones globales de Solunion en sus aspectos estratégicos, operativos y de coordinación de acuerdo con las normas y políticas del Grupo Solunion, las políticas y estrategias generales definidas por el Consejo de Administración del Grupo Solunion.

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 y Sostenibilidad, de Legal y Cumplimiento, de Caución 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 del Grupo Solunion, se efectuará por el Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Con carácter general se reunirá cuantas veces sea preciso, y con carácter extraordinario para tratar los asuntos que someta a su consideración cualquiera de sus miembros plenos.

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, 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.

(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, 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 Director Corporativo del Área de Personas y Sostenibilidad, Director Corporativo Financiero, Director Corporativo Legal y Cumplimiento, Director Corporativo de Comunicación, Director Corporativo de Seguridad y por el Responsable del Área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que ejercerá asimismo las funciones de secretaría del Comité.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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 y Medio Ambiente 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 Financiero, de Legal y Cumplimiento y de TI como miembros permanentes, y dependiendo de la necesidad, el Director Corporativo del Área de Personas y Sostenibilidad, los Responsables de Seguridad de las Unidades de Negocio y, como invitados, el Subdirector General de Seguridad y Medio Ambiente de MAPFRE, el Director de Coordinación y Seguridad Internacional de MAPFRE y el Director de Riesgos, Gobierno de Seguridad/Medio Ambiente y Continuidad de Negocio de MAPFRE y el/la Director Corporativo de Seguridad (CSO), 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 y Sostenibilidad 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.

(IV) Resolver las cuestiones que, por su complejidad, le sean elevadas para su interpretación por el Responsable de Cumplimiento del Grupo.

ÓRGANOS LOCALES DE ADMINISTRACIÓN

LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, DIRECTO-rios o Juntas Directivas de las Compañías del Grupo Solunion son los órganos encargados de administrar y representar a las entidades aseguradoras del Grupo Solunion en Latinoamérica, 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 las Compañías del Grupo Solunion en Latinoamérica, 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 las Compañías del Grupo Solunion en Latinoamérica.

COMITÉS DE DIRECCIÓN LOCALES

LOS COMITÉS DE DIRECCIÓN LOCALES DEL GRUPO 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 el Grupo Solunion opera, en sus aspectos operativos, de acuerdo con las normas, políticas y estrategias generales definidas por el Consejo de Administración del Grupo Solunion y las instrucciones impartidas por los Consejos de Administración y Comité de Dirección locales.

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 Grupo Solunion, se efectuará por los Consejos de Administración locales, previa aprobación del Consejo de Administración del Grupo en el caso del CEO.

COMITÉS DE APOYO A LOS COMITÉS DE DIRECCIÓN LOCALES

EN EL DESEMPEÑO DE SUS ATRIBUCIONES RELATI-vas 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.

ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN HOLDING DE SOLUNION

CEO
Alberto Berges

Director Corporativo de Riesgos, Información y Siniestros
Enrique Cuadra

Directora Corporativa de Finanzas y Administración
Theresa Skarlatou

Director de Asuntos Corporativos y Secretario del Consejo
Emilio Gadea

Director Corporativo de Personas y Sostenibilidad
Ernesto Rodríguez

Directora Corporativa de Soporte a la Operación
Sabine Weber

Directora Corporativa de Legal y Compliance
Ruth Pérez

Director Corporativo de Seguridad
Ángel Ambite

Directora Corporativa de Comunicación
Eva Muñoz

Director Corporativo Comercial y Marketing
Joerg-Uwe Lerch

Director Corporativo de Caución
Juan José Montes

En Solunion contamos con más del **36%** de presencia femenina en nuestro Comité de Dirección.

5 | MODELO DE NEGOCIO

GRI 102-15

NUESTRO PROPÓSITO
POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ

GRI 102-35

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

“Somos un aliado que de verdad entiende a dónde quieren llegar nuestros clientes”

NUESTRO POSICIONAMIENTO QUÉ OFRECEMOS

OFRECEMOS SOLUCIONES Y SERVICIOS DE SEGU-ros de crédito, de caución y de recobro 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 comercial 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.

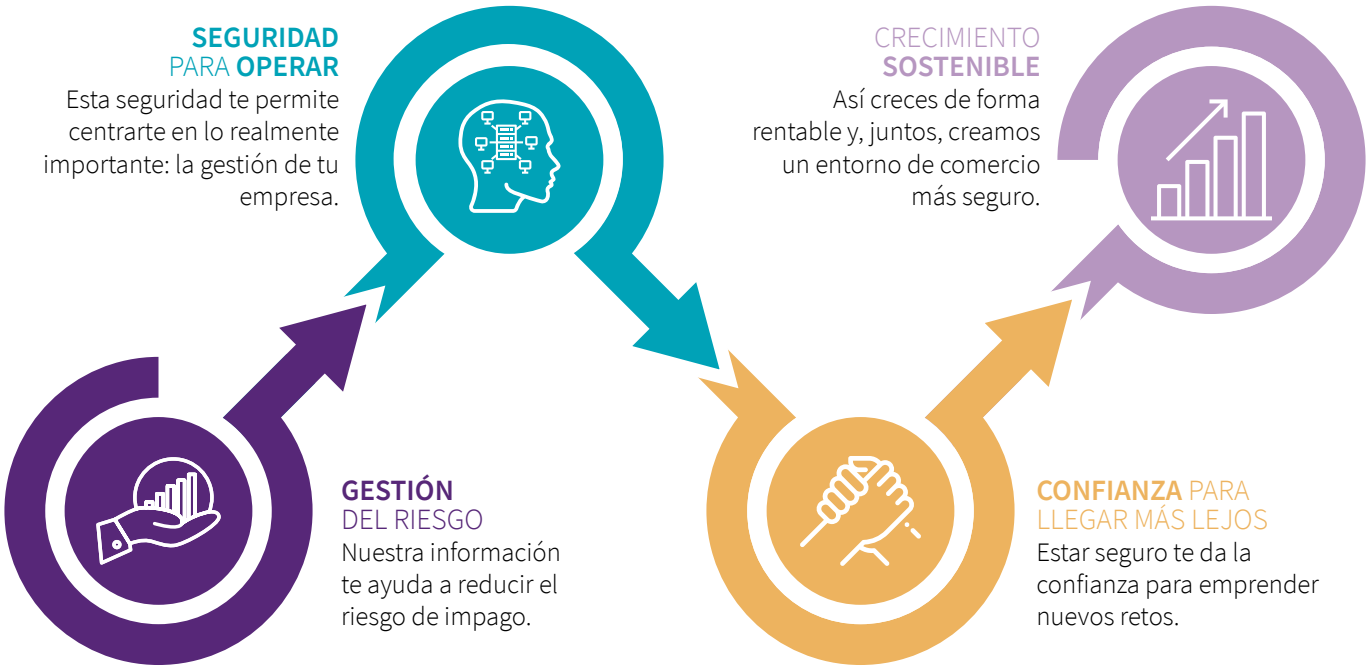
Tenemos una visión de expansión, crecimiento y evolución permanente. Porque el mundo cambia y los riesgos evolucionan, en Solunion nos adaptamos constantemente. Nos diferenciamos de la competencia con un servicio de máxima calidad. Escuchamos y analizamos, para después crear aquello que demandan las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

> **“Buscamos crecer de forma rentable, con un enfoque absolutamente centrado en el cliente”**

¿CÓMO LO HACEMOS?

SEGURIDAD PARA **OPERAR**
Esta seguridad te permite centrarte en lo realmente importante: la gestión de tu empresa.

CRECIMIENTO **SOSTENIBLE**
Así creces de forma rentable y, juntos, creamos un entorno de comercio más seguro.



GESTIÓN DEL RIESGO
Nuestra información te ayuda a reducir el riesgo de impago.

CONFIANZA PARA LLEGAR MÁS LEJOS
Estar seguro te da la confianza para emprender nuevos retos.

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.

TRANQUILIDAD

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 nuestros más de 1.500 analistas de riesgos, ubicados en nuestras 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.

CONFIANZA

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.

SOSTENIBILIDAD

Incluimos criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en nuestro análisis de las empresas (ver página 82).

LA TECNOLOGÍA A TU SERVICIO

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.

SEGURO DE CRÉDITO.
PROTECCIÓN FRENTE AL RIESGO COMERCIAL

GESTIÓN DE RIESGOS
Prevención mediante el análisis y monitorización continuos de la situación financiera de los clientes de nuestros asegurados.

RECOBRO
Gestionamos todos los pasos necesarios para la recuperación de las deudas impagadas, con servicio local en todo el mundo.

INDEMNIZACIÓN
Si el recobro no llega a producirse, indemnizamos por las pérdidas sufridas, según lo establecido en la cobertura de la póliza.

EL SEGURO DE CRÉDITO **AYUDA A CERRAR NUEVOS CONTRATOS** COMERCIALES CON MÁS FACILIDAD.

CUBRE EL RIESGO DE IMPAGO Y **REDUCE EL RIESGO** FINANCIERO.

FACILITA LA NEGOCIACIÓN CON LOS BANCOS, DE CARA A LA FINANCIACIÓN.

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.

El **asegurado** solicita a Solunion la clasificación de los clientes con los que opera o vaya a operar a crédito e indica la cobertura que quiere asumir.

Solunion realiza un estudio de la solvencia patrimonial y situación financiera, análisis de sanciones y reputacional de los clientes para valorar el riesgo y decidir si acepta el importe y plazo de la operación.

En caso de impago el asegurado presenta una **Notificación de Impago** junto con toda la documentación relativa al crédito impagado.

Se estudia el siniestro, se establecen las **coberturas** y se inician las acciones de recobro, con el objetivo de que el asegurado no sufra ninguna pérdida final.

SEGURO DE CAUCIÓN

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

AGILIDAD

En el estudio de concesión de líneas y en la emisión de garantías, gracias a nuestro **conocimiento experto**, a nuestra experiencia y nuestro servicio.

CAPACIDAD FINANCIERA

Nuestra propia **calificación A** (Excelente) de A.M. Best y la de nuestros accionistas, Euler Hermes (AA, por S&P) y MAPFRE (A, por S&P), avalan nuestra solidez financiera.

SERVICIO INTERNACIONAL

Emitimos **garantías internacionales** en la mayoría de los países del mundo, con el apoyo de la extensa red de nuestros accionistas.

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

EN SOLUNION QUEREMOS IR MÁS LEJOS Y ACOM-pañar a nuestros clientes para que alcancen todo lo que se propongan.

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.

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

ES 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.

Fieles al espíritu de liderazgo con el que nace Solunion, haciendo realidad las perspectivas de futuro, tenemos unos valores que constituyen la guía de nuestra actividad. Los 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.

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.

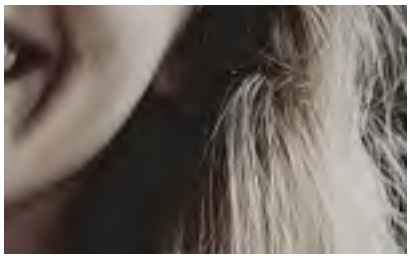
FORTALEZA EN EQUIPO

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.



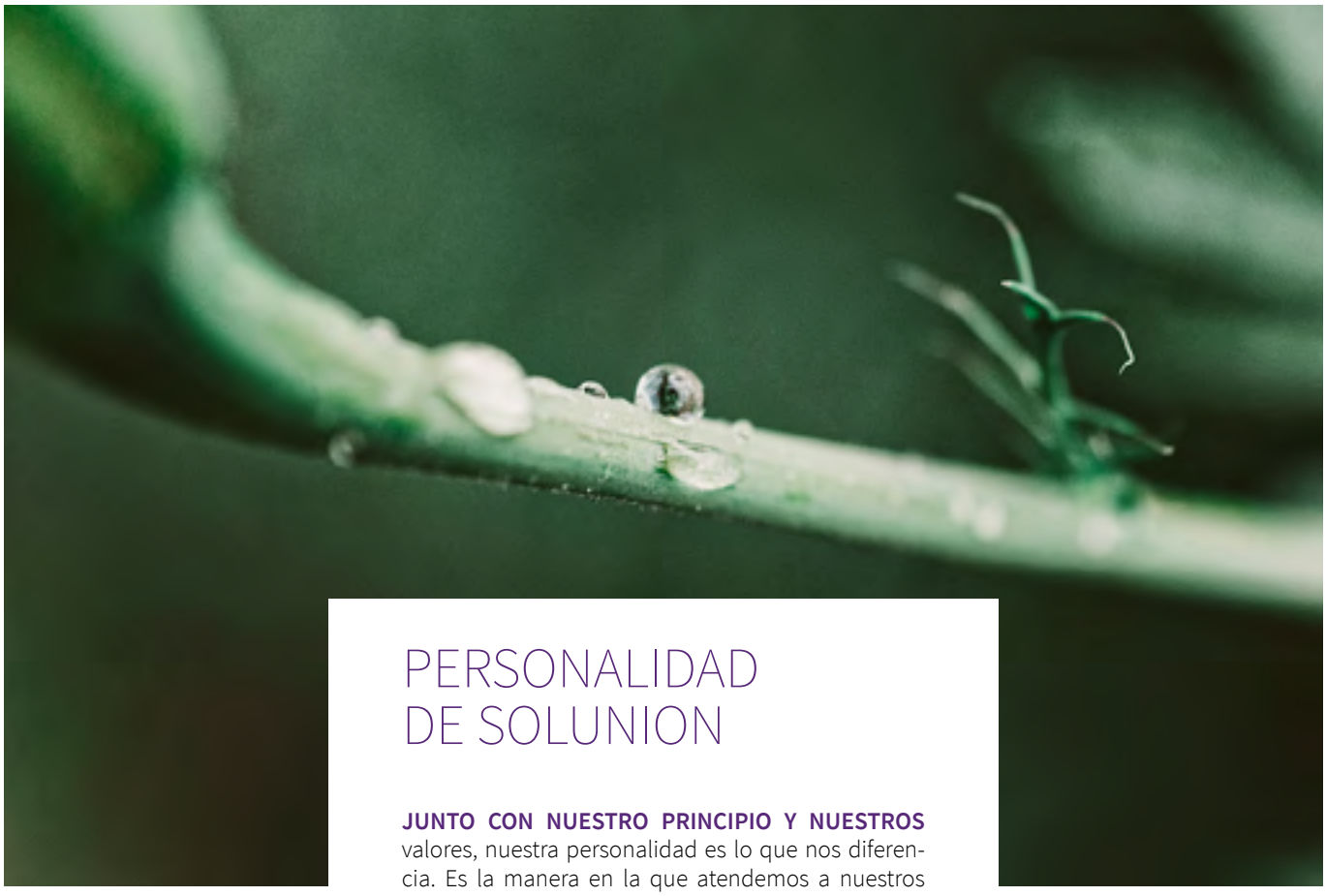
COMPROMISO REAL

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.

LOS CINCO 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:

1

DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Somos **valientes** porque apostamos por nuestras personas.

2

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Somos **inquietos** porque cuidamos y hacemos cuidar la información.

3

DATOS PERSONALES PROTEGIDOS

Somos **cercanos** porque los datos merecen un trato de confianza.

4

TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN

Somos valientes porque nuestro **conocimiento** impulsa nuestras palabras.

5

COMPETENCIA LEAL

Somos inquietos porque **crecemos** en un mercado libre y lleno de oportunidades.

6

PROVEEDORES COMPETITIVOS

Somos **innovadores** porque abrimos nuestra oferta a nuevos proveedores.

7

CORTESÍA ÉTICA

Somos valientes porque confiamos en que nuestra **calidad** es el mejor regalo.

8

INTERESES SIN CONFLICTO

Somos cercanos porque **dialogamos** con transparencia.

9

NI FRAUDE NI SOBORNO

Somos cercanos porque la **confianza** en nuestro buen hacer nos diferencia.

10

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Somos valientes porque garantizamos la **ética** en todas nuestras relaciones.

11

RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL

Somos ambiciosos porque aspiramos a crear un mercado más **íntegro**.

12

DESARROLLO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Somos innovadores porque estamos **comprometidos** con la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad.

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 Cumplimento 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.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

GRI 102-16, 102-40, 414

SOLUNION DISPONE DE UNA Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que sienta los principios generales y vertebra 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.

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.

Esta estrategia de desarrollo sostenible se basa en una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes 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 del Grupo, 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.

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

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:

- ACCIONISTAS
- EMPLEADOS
- CLIENTES
- SOCIEDAD
- PROVEEDORES
- DISTRIBUIDORES
- ORGANISMOS REGULADORES

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.

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 a nuestros grupos de interés.

COMPROMISO AMBIENTAL

En Solunion aspiramos a ser la compañía de seguros de crédito y de caución 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 DESARRO-llo 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 del 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 los riesgos derivados del entorno, maximizando así los impactos positivos y minimizando los negativos, atendiendo a las expectativas de los 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

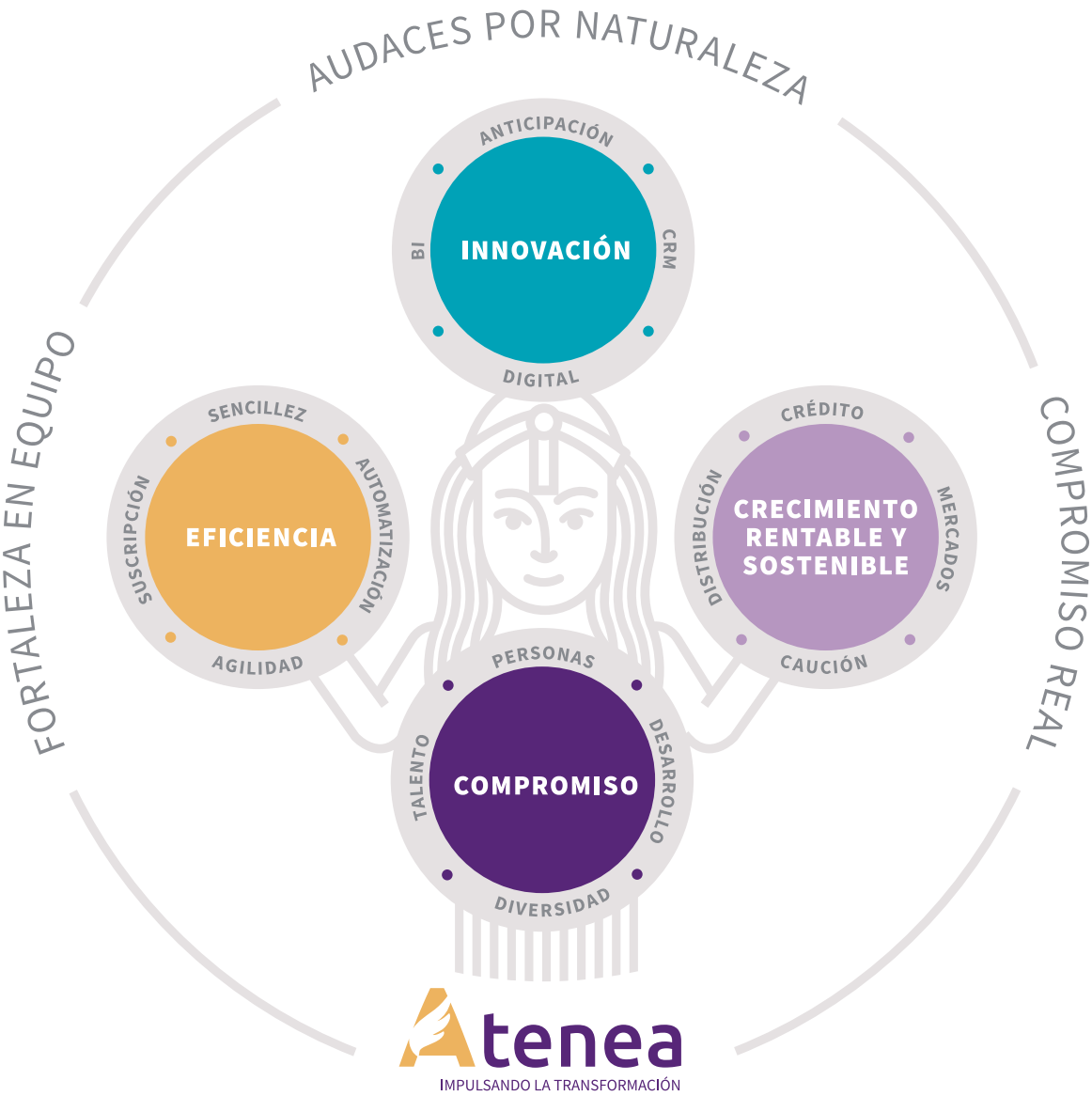
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS SE DEFINE como el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que la Compañía esté o pueda estar expuesta, y sus interdependencias.

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 sometida Solunion tal y como se detallan en la Política de Gestión de Riesgos son los siguientes:

- Riesgo de Inversión y de Liquidez.
- Riesgo de suscripción.
- Riesgo de Constitución de Provisiones técnicas.
- Riesgo de Reaseguro.
- Riesgo Operacional.
- Riesgo de Continuidad de Negocio.
- Riesgo de Cumplimiento.
- Riesgo Estratégico y Reputacional.



6 | NUESTRO NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

SOLUNION CUENTA CON UN MODELO DE PLANIFI-cación 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 decidió empezar a trabajar en un nuevo plan para los próximos dos años.

Durante 2019 Solunion ha realizado un ejercicio de reflexión para revisar su direccionamiento estratégico, partiendo de la necesidad de consolidar y rentabilizar más los negocios, así como capturar nuevas oportunidades para responder a la velocidad de transformación del entorno, con el objetivo de mantener la competitividad en el sector.

Solunion ha desarrollado su nuevo plan estratégico 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 desarrollarán iniciativas para transformar la Sociedad y hacer frente a un mercado cambiante, en permanente transformación, que demanda nuevos productos y soluciones para nuevas necesidades.

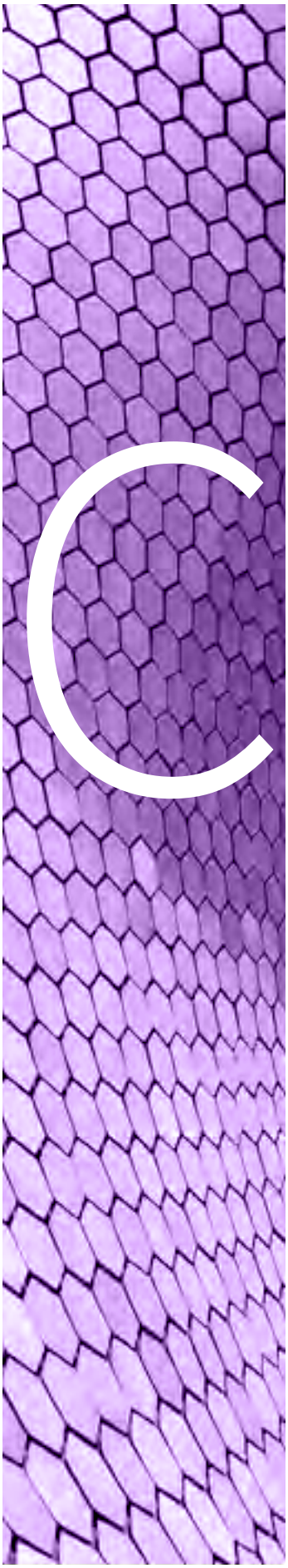
En Solunion trabajamos enfocados en la anticipación. La inteligencia de negocio y la digitalización, la automatización de procesos para ofrecer un servicio cada vez mejor a nuestros clientes, y para aportar más agilidad y eficiencia a lo largo de la cadena de valor, son alguno de los puntos clave de 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 Solunion, en un entorno que promueve la diversidad y la igualdad, el desarrollo y el impulso del talento.

Este plan, denominado Atenea, fue presentado en noviembre con el "Impulsando la transformación" que viene alineado y apoyado por una evolución de la imagen de marca, que se renueva fruto del desarrollo y crecimiento experimentados durante los últimos años.

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 Solunion: "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.



COMPROMISOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES DE SOLUNION

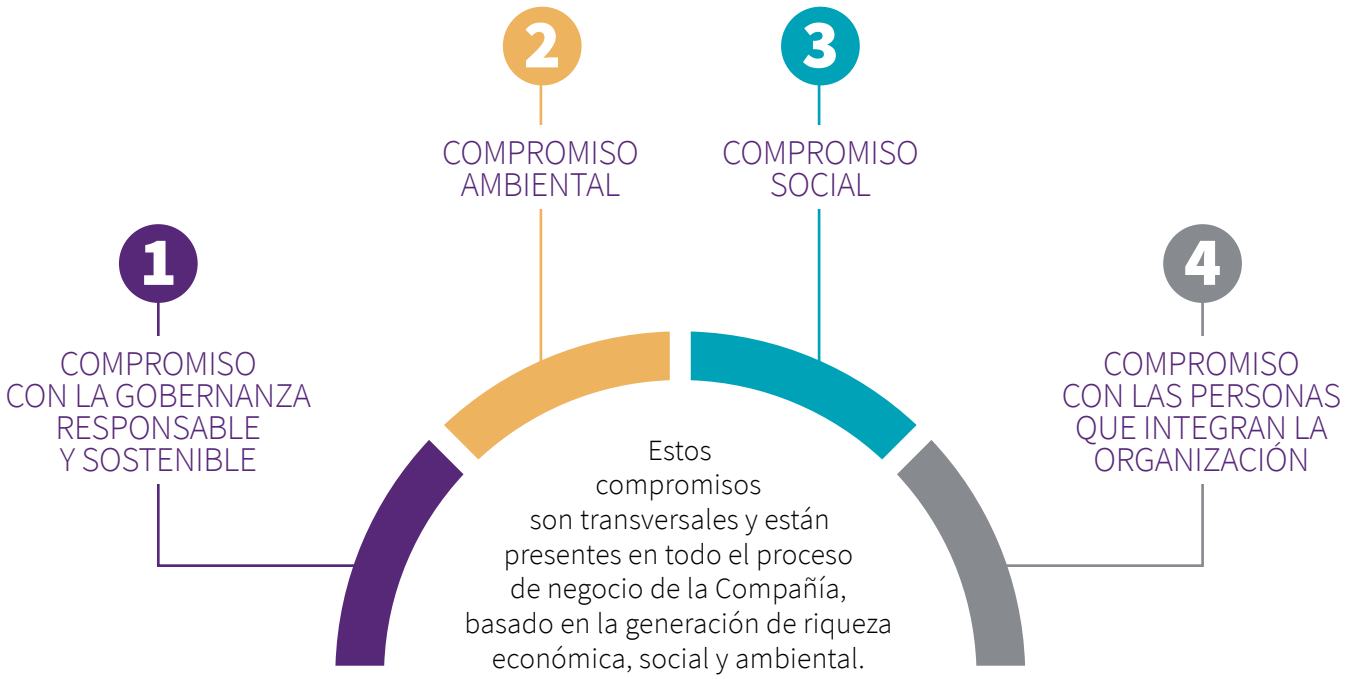
CREACIÓN DE VALOR Y GESTIÓN SOSTENIBLE

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:



1 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

COMPORTAMIENTO ÉTICO: PRINCIPALES MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN

CUMPLIMIENTO: GRI 205-1, 205-2, 205-3, GRI 102-17, 102-33, 102-34, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3, 415-1, 418

ENTENDEMOS EL CUMPLIMIENTO COMO LA NOR-ma 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 tendentes 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 Latam, y tanto para Directivos y Responsables como para empleados de la compañía.

A lo largo del año 2019, la Función de Cumplimiento ha procurado el alineamiento con la evolución de Solunion, llevando a cabo la redacción de un nuevo Código Ético y de Conducta que garantice el cumplimiento del nuevo plan estratégico, sustentado en la ética para garantizar la integridad, honestidad y honradez en la ejecución del plan.

Hemos elaborado un **nuevo Código Ético** asumiendo **12 compromisos con personalidad Solunion**, **tres nuevos valores y un gran principio ético**.

Hemos actualizado el Manual de Riesgos Penales, acorde con la evolución de negocio de Solunion y la modificación del Código Penal Español, y hemos elaborado Manuales de Riesgos Penales específicos por cada Unidad de Negocio, individualizando así los riesgos penales, consiguiendo una personalización de los mismos de conformidad con las diferentes legislaciones locales aplicables.

Durante este año, la Función de Cumplimiento ha garantizado la adecuación de Solunion a la nueva normativa local o modificaciones sobrevenidas, a la par que ha monitoreado los riesgos de Conflicto de Interés, Blanqueo de Activos y Competencia Desleal.

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 en España y en Latinoamérica, en aras a difundir, formar y concienciar a empleados, Responsables y Directivos de la importancia de cumplimiento normativo en su día a día.

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 se adhirió y participa activamente en el Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC), asociación que aglutina a los profesionales de Cumplimiento, figura imprescindible en un mercado global, cada vez más complejo y con normativas más exigentes.

Algunos de los objetivos por los que se ha creado este Instituto son:

- Promocionar la figura del oficial de cumplimiento como función clave del buen gobierno corporativo.
- Impulsar el desarrollo de políticas activas de cumplimiento normativo.
- Mejorar la prevención, detección y la disuasión del fraude, así como la transparencia y el buen gobierno corporativo a través de la información y formación sobre buenas prácticas en el cumplimiento normativo.
- Impulsar el reconocimiento público de la competencia y excelencia de las organizaciones en el cumplimiento normativo y la profesión de los oficiales de cumplimiento.

Instituto Oficiales Cumplimiento

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 todos los empleados a través de la intranet corporativa y está publicado en la web del grupo.

Así mismo tanto los empleados como los terceros de Solunion 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**

CANAL DE DENUNCIA

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

SOLUNION DISPONE DE UN CANAL DE DENUNCIA que pone a disposición de todos sus empleados para que puedan poner en conocimiento de la Sociedad conductas que consideren que atentan contra el Código Ético y de Conducta de Solunion, las leyes locales o la normativa interna.

Cualquier empleado 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 apartado específico de Solinside (nuestra intranet) o a través del buzón: **canaldedenuncia@solunion.com**

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

En Solunion aplicamos la Política de Canal Denuncia 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 2019 se han recibido dos denuncias que versaban sobre posibles conductas de empleados contrarias a los valores éticos de Solunion y que podrían afectar a la integridad de las personas por comportamiento no adecuado.

En los dos casos se ha seguido el protocolo de actuación de la Política del Canal de Denuncia, constituyéndose los Comités de Canal de Denuncia. Los supuestos denunciados están siendo investigados en orden a determinar los hechos, su calificación y posibles medidas a adoptar.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

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 a 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 ha recibido una reclamación durante el año 2019.

La reclamación hacía referencia al rechazo de un siniestro por falta de cobertura en un impago al haberse convenido en la factura un periodo de pago superior al estipulado en la póliza. Tras comprobar las condiciones contractuales de la póliza y la factura a la que hacía referencia la reclamación, se verificó que la factura tenía un período de pago más amplio del límite establecido en la póliza, por lo que la reclamación se resolvió de manera favorable a Solunion.

CONTROL INTERNO Y RIESGO OPERACIONAL

(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:
Confiabilidad 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.

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.

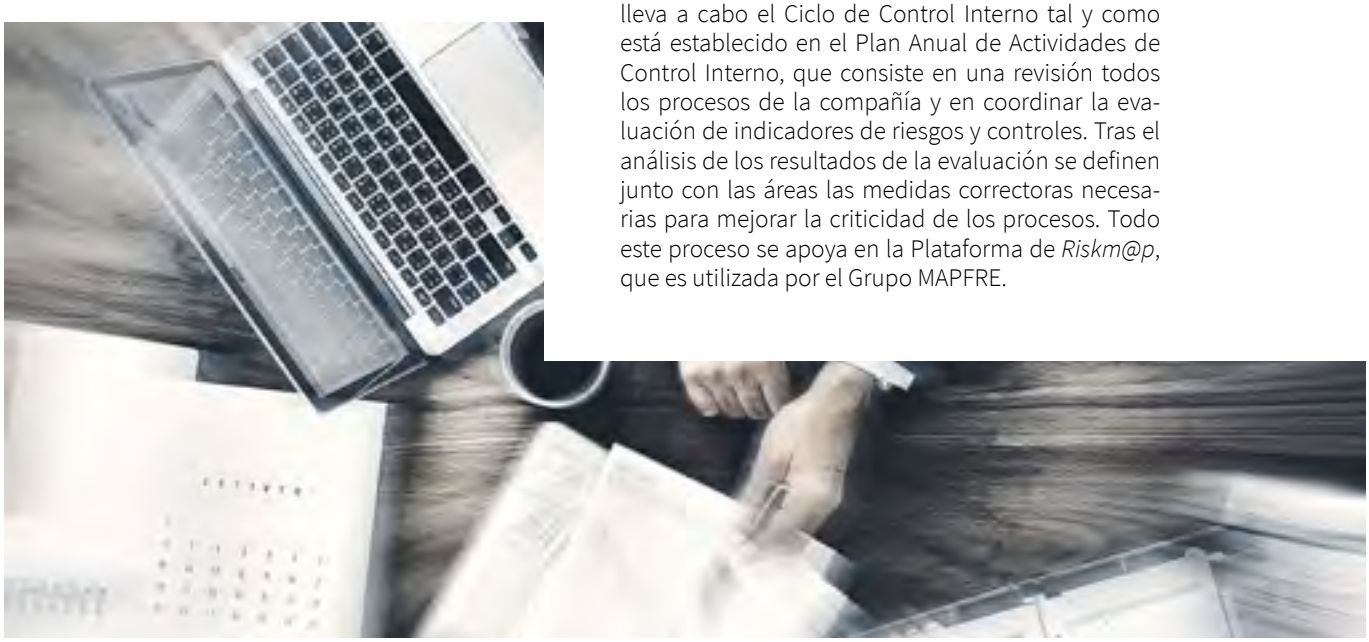
Los diferentes acontecimientos internos y externos se evaluarán, permitiendo actuar en consecuencia según el impacto que estos representen a nivel de negocio, operativo y organizacional. Para el tratamiento del riesgo se seleccionarán y aplicarán las medidas correctoras necesarias para controlar y mitigar 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 LOS EMPLEADOS FRENTE AL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

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

EN SOLUNION CONSIDERAMOS QUE EL RESPETO 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 los empleados, independientemente de su posición en la empresa, como a las relaciones de éstos 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 cualquier miembro de la empresa tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce.

Los principios generales de actuación en esta materia son:

1 STOP MOBBING

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.

2

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

EN SOLUNION QUEREMOS EVITAR AQUELLAS 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 Antifraude, así como en la Política de Regalos y Eventos, cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento.

Tanto la Política Antifraude, como la Política de Regalos y Eventos 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 2019, no se ha recibido ninguna denuncia en este sentido.

Además, Solunion cuenta con un Manual de Prevención de Riesgos Penales, que ha sido revisado este ejercicio 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 la Política Antifraude.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

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 para con nosotros y nuestros terceros.

Combatir el fraude es clave y para ello establecemos un deber de vigilancia personal y por procesos, de acuerdo a nuestra Política 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. 72).

CONFLICTO DE INTERÉS

EN SOLUNION EVITAMOS SITUACIONES QUE PUE-dan llegar a suponer un conflicto entre los intereses personales y los intereses de empresa. De esta forma, garantizamos que nuestra audacia se desarrolla en la plena confianza que nos depositan.

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.

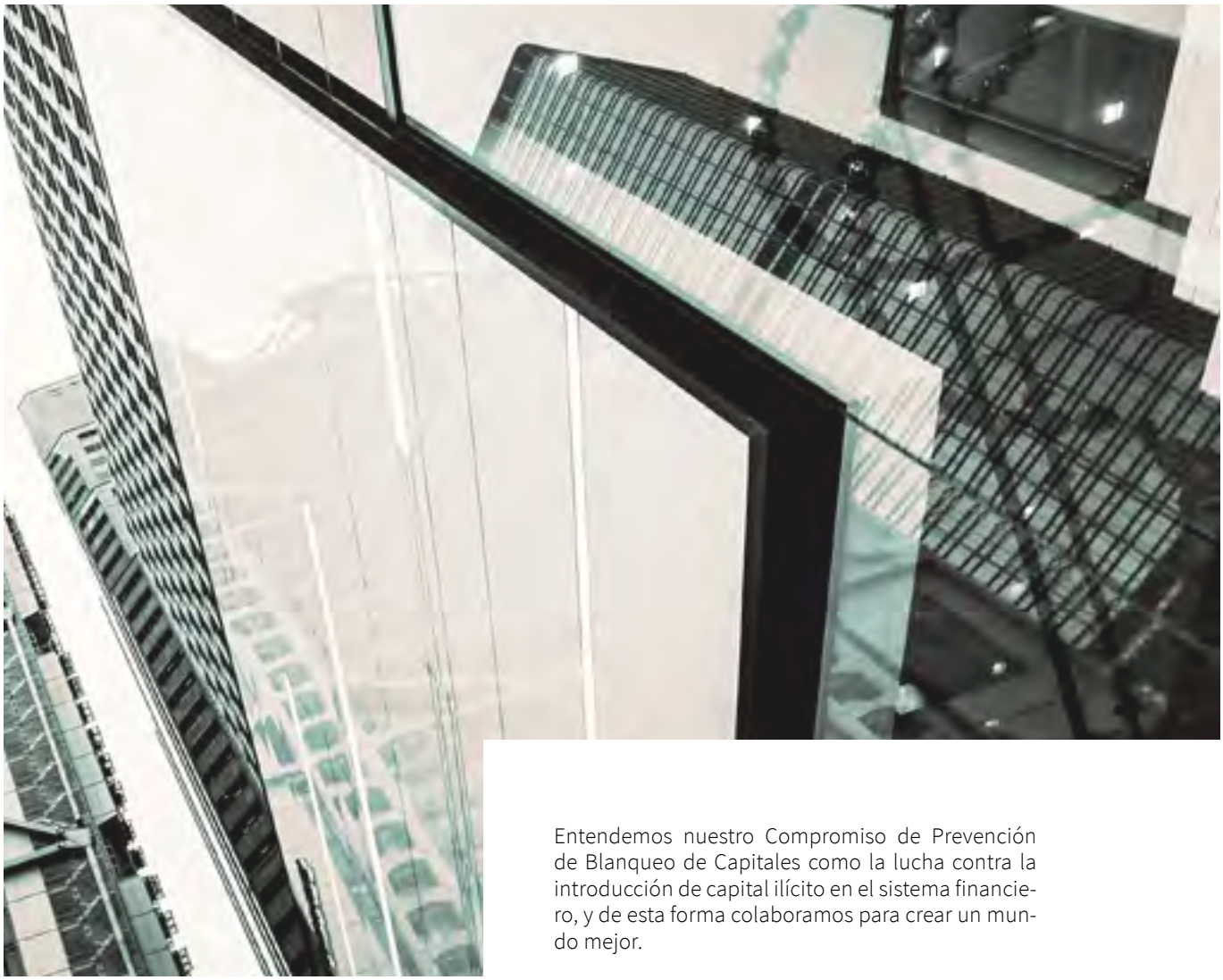
Entendemos el conflicto de interés en el marco de actuación externo e interno, siendo conscientes de que, en ocasiones, puede ser complejo actuar de manera ética cuando interfieren factores de carácter personal. Este compromiso pretende establecer un marco de actuación con clientes y colaboradores que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

CORTESÍA ÉTICA

EN SOLUNION QUEREMOS EVITAR AQUELLAS 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/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 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 FIRMEMENTE 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 quién 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 otros empleados 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 los empleados 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.

Durante el año 2019 se efectuó un estudio pormenorizado de la legislación en cada país, en cuanto a prevención del blanqueo de capitales, encontrándola en general armonizada con la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales – Lavado de Activos y las regulaciones internas de Solunion en cuanto a Conocimiento del Cliente se refiere.

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.

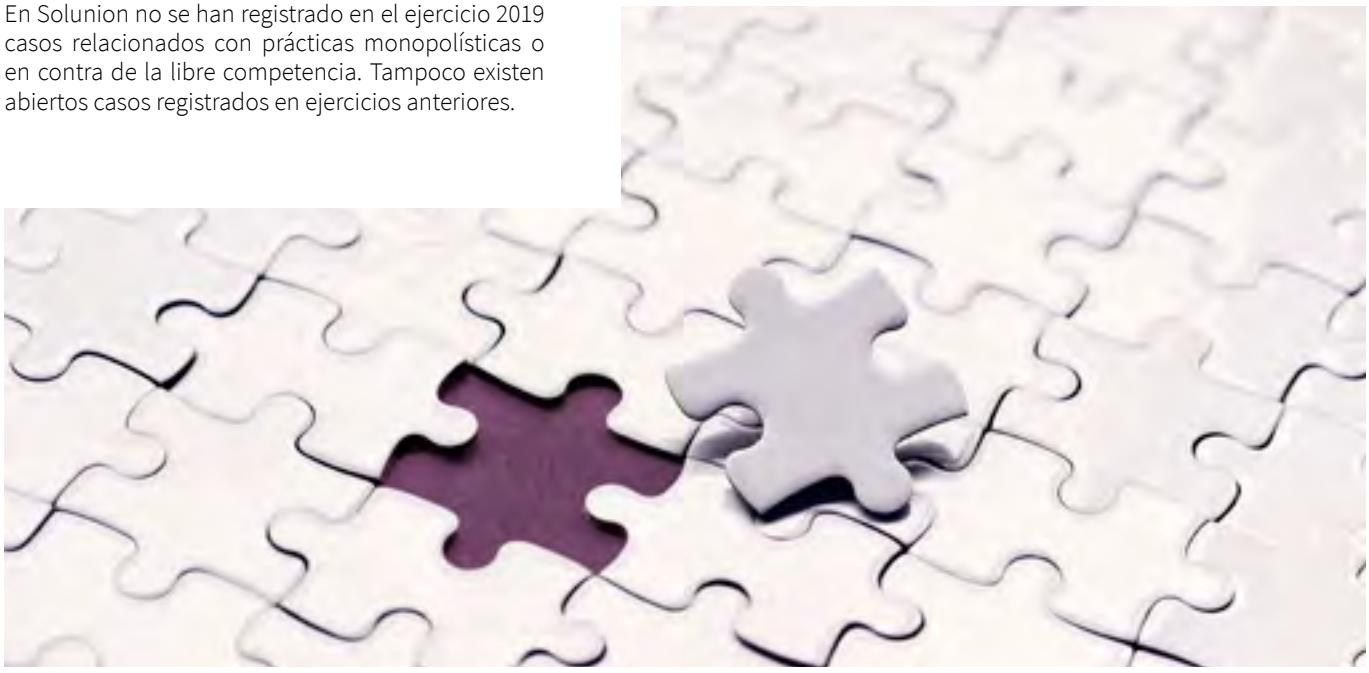
En Solunion promovemos de acuerdo a nuestra Política de Competencia Desleal un entorno de transparencia, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades, entre los que se encuentran los buzones éticos, que permiten a todos los grupos de interés de 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 2019 casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia. Tampoco existen abiertos casos registrados en ejercicios anteriores.

GRI 102-13

LISTA ASOCIACIONES PROFESIONALES DE LAS QUE ES MIEMBRO SOLUNION

ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
ALASECE	Asociación Latinoamericana de Seguro de Crédito
APF/ PASA	Asociación Panamericana de Fianzas
AMIS	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
FASECOLDA	Federación de Aseguradores Colombianos
AACH	Asociación de Aseguradoras de Chile
DIRCOM	Asociación de Directivos de Comunicación
IOC	Instituto Oficiales de Cumplimiento
CEE	Club de Exportadores de España
CAMESCOM	Cámara Española de Comercio en México
CAMESCOM	Cámara Española de Comercio en Chile
	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid



RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL

GRI 419

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 de 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 2019 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, empleados 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.

Tan importante es para Solunion la protección de datos que durante el año 2019 solicitó de forma voluntaria una auditoría externa para garantizar la perfecta adecuación de Solunion al RGDPO, que resultó satisfactoria en cuanto al grado de cumplimiento.

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 2019 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. Durante 2019 se han verificado los Planes de Continuidad de Negocio en todos los países.

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.

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

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.

Por otra parte, siendo conscientes de la relevancia que hoy en día adquieren los paraísos fiscales y territorios no cooperadores, es de resaltar que durante 2019 Solunion no incluyó entre sus sociedades ninguna residente en paraísos fiscales según la legislación de referencia (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio, y sus respectivas actualizaciones), ni territorios calificados por la Unión Europea en su lista negra como jurisdicciones no cooperadoras en materia fiscal. Los impuestos pagados se presentan en la tabla adjunta.

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 2019 ascendieron a un total de 43.991 euros, correspondiendo íntegramente a bonificaciones de la Seguridad Social recibidas en España.

0,7% DE LA CUOTA ÍNTEGRA PARA FINES SOCIALES

Como novedad de la ley 6/2018, D.A. 103 de Presupuestos Generales del Estado y que afectó al Impuesto de Sociedades en España, matriz del grupo, cada empresa puede decidir por primera vez, marcar o no una casilla para destinar el 0,7% de este tributo a fines sociales.

En Solunion ya hemos marcado esa casilla para el ejercicio 2018 y lo haremos en el futuro porque apostamos porque 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.

CONTRIBUCIÓN FISCAL (2019)

ESPAÑA (€)	
Impuesto de Sociedades	**879.607,59**
MÉXICO (MXN)	
Impuesto de Sociedades	**9.989.252,00**
COLOMBIA (COP)	
Impuesto de Sociedades	**2.846.612.000,00**
CHILE (CLP)	
Impuesto de Sociedades	**41.572.339,00**
ARGENTINA (ARS)	
Impuesto de Sociedades	**7.853.596,95**

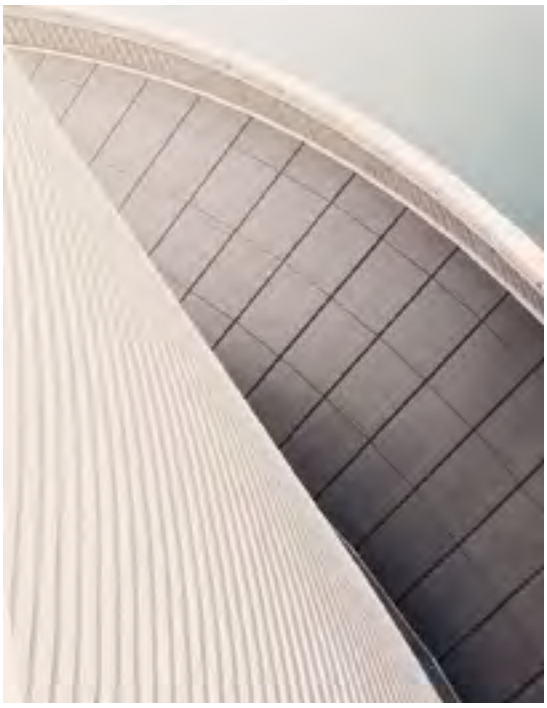
AUDITORÍA INTERNA

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 CEO 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, 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

FIRMA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

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.

UN GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

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 Internacional 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.

RESPETAR 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 2019 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 402, 413-1, 414

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 a los Derechos Humanos.

2 Canal para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para accionistas, empleados, clientes, distribuidores, proveedores y abierto a la sociedad en general (ver página 63).

3 Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes (ver página 63).

4 Análisis de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno (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 82 y siguientes).

5 Realización de estudios ASG también para nuestros clientes (ver página 82 y siguientes).

6 Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales (ver páginas 67 y siguientes).

7 En el ámbito de la gestión de personas, contamos con mecanismos específicos que garantizan la igualdad y no discriminación en el empleo, en el desarrollo y en el salario, entre otras: proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño, encuestas de satisfacción laboral y clima, evaluaciones de desarrollo y un protocolo de acoso implantado en el Grupo (Ver punto 4.1 Compromiso con la gobernanza responsable y sostenible y 4.4 Compromiso con las personas que integran la organización).

8 En relación con la seguridad y salud en el trabajo, contamos con un modelo de prevención participativo y con cauces representativos establecidos legalmente y comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre esta materia.

9 Contamos con procesos específicos de homologación para proveedores, entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral.

10 Favorecemos la comunicación y el diálogo de los empleados con los representantes legales de los trabajadores, facilitando medios específicos, entre otros, cuentas de correo electrónico específicas o espacios en la intranet, visitas a los centros de trabajo y medios y espacios para reuniones o asambleas.

% EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO	
España	100%
México	100%
Colombia	100%
Chile	100%
Argentina	100%

2 COMPROMISO AMBIENTAL

GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-6, 305-7

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.

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.

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.

Para ello, en este 2020 vamos a formular un plan de eficiencia energética y de sostenibilidad.

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 van a trabajar.

PRINCIPALES LOGROS

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.

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, ETC.

INSTALACIÓN DE LUMINARIAS DE **BAJO CONSUMO** EN OFICINAS CENTRALES.

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 Y PAPEL.

EN RELACIÓN AL PAPEL Y CARTÓN EMPLEADOS, DISPONEMOS DE UN SERVICIO DE **RECOGIDA RECURRENTE POR UN GESTOR AUTORIZADO PARA SU TRATAMIENTO**, ADEMÁS DE TENER CONTENDORES 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 A **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** CON EL APAGADO DE NUESTRAS OFICINAS.

CO_2 neutral website ▸

CO_2 NEUTRAL WEBSITE. ESTE CERTIFICADO CONFIRMA QUE SOLUNION PARTICIPA EN LA INICIATIVA CO_2-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 CO2 VERIFICADOS POR LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES PERTINENTES.

VAMOS **ELIMINANDO EL PLÁSTICO DE UN USO** PROGRESIVAMENTE EN TODAS NUESTRAS OFICINAS.

La actividad principal de Solunion se desarrolla en las oficinas que tenemos en Madrid, Ciudad de México, Medellín, Santiago de Chile y Buenos Aires. El Grupo dispone de estas instalaciones en régimen de arrendamiento, incluyéndose en el mismo los consumos de electricidad (salvo en Madrid), refrigerantes, combustibles de calefacción y agua (salvo en Chile) derivados del desarrollo de la actividad a través del cálculo de un ratio por metro cuadrado dispuesto. 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

	2019[1]	2018[1]	VARIACIÓN PERIODO
Energía eléctrica normal (MWh)[2]	0	0	0%
Energía eléctrica verde (MWh) [2]	95	120	-21%
Agua (m3)[3]	353,29	336,35	5%
Papel Reciclado o certificado (kg)[4]	4.263	0	100%
Papel (kg)[4]	6.359	13.898	-54%
Total Papel (kg)[4]	10.622	13.898	-23%
Tóner (unidades) [5]	57	80	-29%

RESIDUOS [6]

	2019[1]	2018[1]	VARIACIÓN PERIODO
Residuos de Papel y Cartón (kg)	860	1.000	-14%
Residuos aparatos eléctricos o electrónicos-RAEE (kg)	388	1.079	-64%

[1] Datos a 31 de diciembre.
[2] Solo discriminado y no incluido en alquiler de oficinas de Madrid.
[3] Solo posible reporte oficina Santiago de Chile.
[4] No incluye Argentina.
[5] Solo España y México, en resto países gestión consumos y reciclaje incluida en alquiler.
[6] Solo discriminado y no incluida en gestión de residuos del edificio en oficinas de Madrid.

3 COMPROMISO SOCIAL

EL NEGOCIO DE SOLUNION ES PROTEGER A NUES-tros 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 Gobierno (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 (nuestro accionista 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.

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 DECISIO-nes 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

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 nuestros 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.

- 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. Precisamente esta vocación de compañero en su desarrollo, es 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*** como MiSolunion, desarrollo de productos digitales, incorporación de APIs y otras tecnologías tendentes a incrementar la eficiencia y la agilidad.

4. EMPLEADOS

EN SOLUNION DEFENDEMOS, RESPETAMOS Y PRO-tegemos 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*.

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.

OMNICANALIDAD 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 (agentes MAPFRE, agentes Allianz, agentes exclusivos en España) 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.

5. PROVEEDORES

GRI 102-9, 102-10, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 410-1, 412-3; 412-1, 412-2, 414

EN SOLUNION 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.

Como colaboradores, 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.

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

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 del Grupo.

Dentro de esta se contemplan criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) 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: **canaldedenuncia@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**.

6. DISTRIBUIDORES

LAS RELACIONES DE SOLUNION CON SUS DISTRIBUIDORES ESTÁN INSPIRADAS EN LA PROFESIONALIDAD Y RECIPROCIDAD.

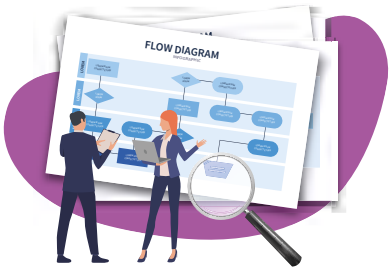
ESTA VINCULACIÓN SE REFUERZA GRACIAS A LA globalidad de la oferta de Solunion que, además de constituir un valor diferencial para sus clientes, aporta un importante valor añadido a sus distribuidores, permitiéndoles presentar una oferta integral y adaptada a sus necesidades y proporcionando formación técnica y comercial constante.

7. SOCIEDAD

SOLUNION MANTIENE EL COMPROMISO DE CON-tribuir 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 500 personas a las 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.

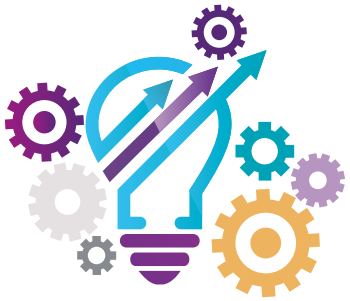
ESTO SE DEMUESTRA EN NUESTRA APUESTA POR LA:



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 quierhen 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 s**e 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 buscansoluciones 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, 417

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. 70).

Por ello y de acuerdo a la Política de Competencia Desleal, 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.

CANALES DE RELACIÓN

GRI 102-43, 102-44, 407-1

SOLUNION MANTIENE ACTUALIZADOS LOS CANA- les 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 DE CORREO ELECTRÓNICO	BUZONES GENÉRICOS Y PÚBLICOS	■	■	■	■	■	■	■
	ESPECÍFICO PARA EL GRUPO DE INTERÉS		■	■	■			
	BUZÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES	■	■	■	■	■	■	■
	BUZÓN/CANAL DENUNCIAS	■	■	■	■	■	■	■
WEB/ PORTALES *ONLINE*	CORPORATIVA Y DE PAÍSES	■	■	■	■	■	■	■
	OFICINA INTERNET		■					
	INTRANET CORPORATIVA (SOLINSIDE)	■		■	■			
	OTRAS HERRAMIENTAS *ONLINE*		■	■	■			
	APP´S PARA EL MÓVIL		■	■				
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 dos publicaciones corporativas trimestrales: nuestra revista externa Solunion, que se distribuye en todo el mundo a clientes, colaboradores, medios de comunicación y otros contactos de interés, y nuestra publicación interna, Somos Solunion, que informa a los empleados de la evolución y actividades más destacadas de todos los países.

VOLUNTARIADO

GRI 413-1, 413-2

EN SOLUNION 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.

Solunion ofrece a sus colaboradores diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Programa de Voluntariado integrado en las estrategias de Responsabilidad Social y Sostenibilidad y que desarrollamos junto con Fundación MAPFRE en España, México, Colombia y Chile. (ver Memoria de Voluntariado 2019 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 2019 en España, México, Colombia y Chile han participado 102 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado más de 37 actividades relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en más de 1300 personas. El 19,5% de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

Durante 2019 se ha implantado 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 y connotaciones o implicaciones legales, hasta tipos específicos de voluntariado en base al colectivo que se beneficia de la intervención de los voluntarios.

Durante 2020 se implantará en México, Colombia y Chile.

4 COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

En 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.

LAS PERSONAS, CLAVE DEL ÉXITO

LOS EMPLEADOS DE SOLUNION SON LA CLAVE DEL crecimiento, los verdaderos artífices 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 del talento 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 las competencias e impulsamos el desarrollo de una carrera profesional dentro de la empresa.

Invertimos en formación, tanto técnica como de habilidades, para fomentar 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 para 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.

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.

RESPETO 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

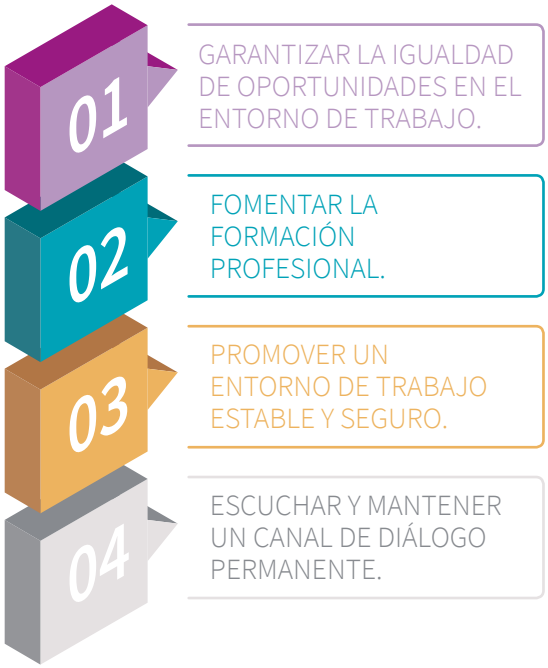
Solunion quiere asumir el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado, para que exista igualdad de oportunidades sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, 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.

Asimismo, Solunion recogió en sus **Principios de Responsabilidad Social y Sostenibilidad** su compromiso de que las personas son el principal activo de la compañía.

Con la práctica totalidad de contratos indefinidos, Solunion apuesta por el desarrollo del talento en un marco de confianza e igualdad, abogando por la igualdad de oportunidades en los siguientes términos:



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.

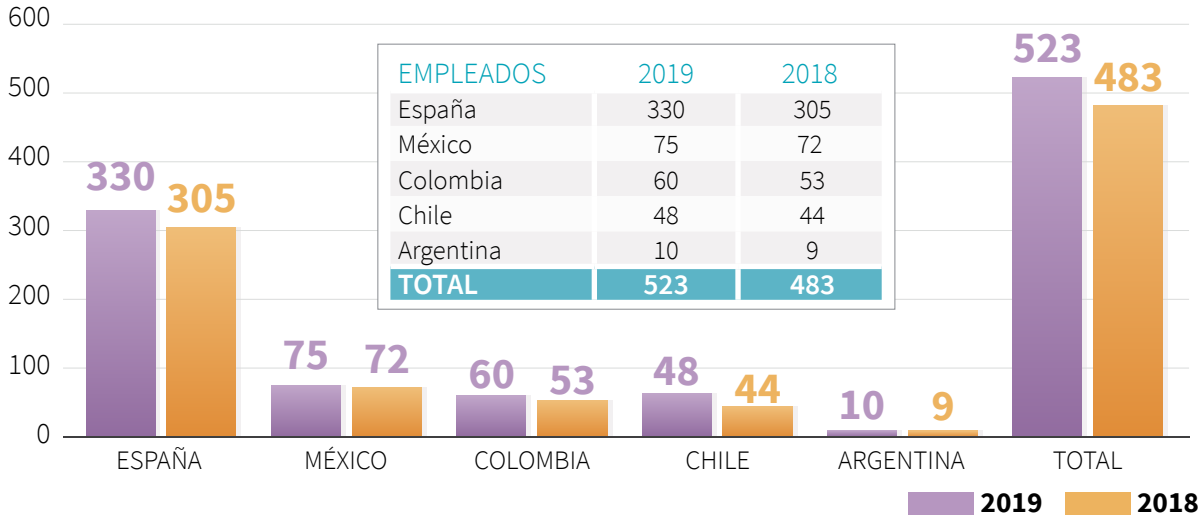
TOP EMPLOYER 2020

DURANTE 2019 SOLUNION SE SOMETIÓ A EVALUA- ción por parte de Top Employers Institute y ha sido reconocida de forma oficial como Top Employer España 2020 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. Con este sello, la empresa es reconocida por sus mejores prácticas en Estrategia de talento, Planificación de personas, Adquisición de talento, *On boarding*, Aprendizaje y desarrollo, Gestión del rendimiento, Desarrollo de liderazgo, Gestión de carrera y sucesión, Compensación y Beneficios, y Cultura.

DATOS GENERALES*

GRI 102-7, 202; L.11/2018

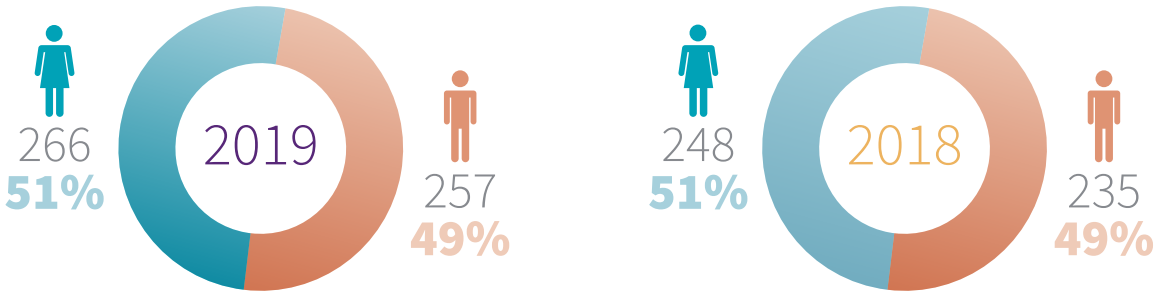


EMPLEADOS	2019	2018
España	330	305
México	75	72
Colombia	60	53
Chile	48	44
Argentina	10	9
TOTAL	523	483

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR SEXO*

GRI 102-8, 405-1

	HOMBRES	% PLANTILLA	MUJERES	% PLANTILLA
Nº empleados 2019	257	49%	266	51%
Nº empleados 2018	235	49%	248	51%



NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR PAÍS Y SEXO*

GRI 405-1

	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
España	167	163	154	151
México	39	36	38	34
Colombia	20	40	17	36
Chile	22	26	19	25
Argentina	9	1	7	2

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR EDAD*

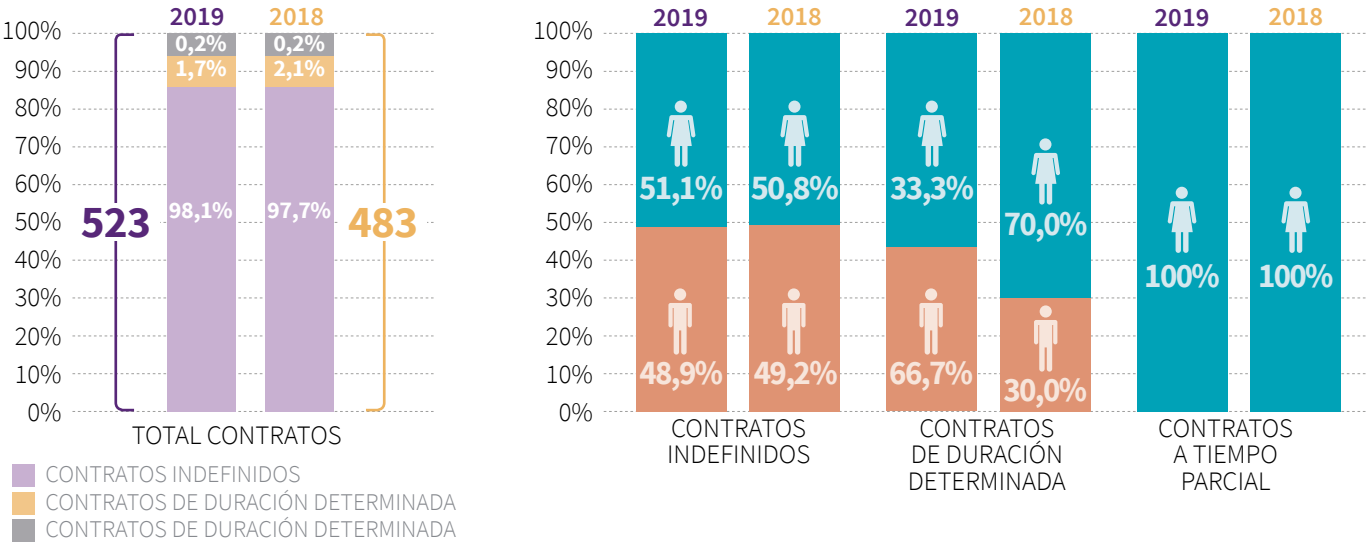
GRI 102-8

	2019	2018
	Nº EMPLEADOS	Nº EMPLEADOS
< 25 años	11	9
25-40 años	233	215
> 40 años	279	259

*Datos a 31 de diciembre

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (INDEFINIDO O DE DURACIÓN DETERMINADA) Y POR SEXO*

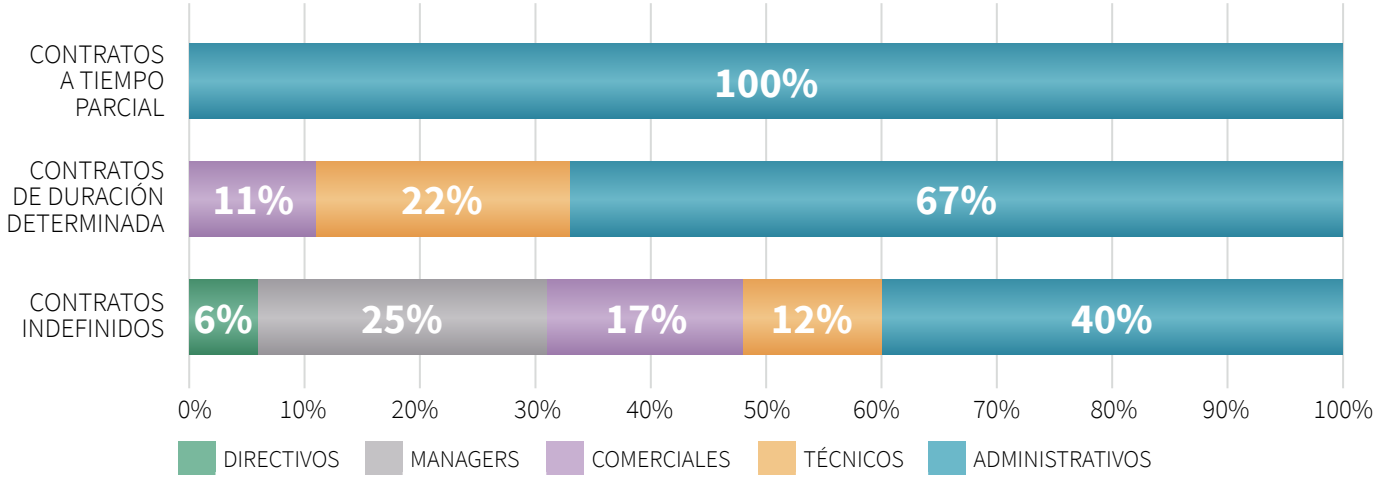
GRI 102-8, 405-1, L.11/2018



	TOTAL 2019	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2018	HOMBRES	MUJERES
Nº total de contratos de trabajo	523	257	266	483	235	248
% contratos indefinidos	98,1%	48,9%	51,1%	97,7%	49,2%	50,8%
% contratos de duración determinada	1,7%	66,7%	33,3%	2,1%	30,0%	70,0%
% contratos a tiempo parcial	0,2%	0,0%	100,0%	0,2%	0,0%	100,0%

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL*

GRI 102-8



	TOTAL 2019	DIRECTIVOS	MANAGERS	COMERCIALES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS
Nº total de contratos de trabajo	523	33	127	90	61	212
% contratos indefinidos	98%	6%	25%	17%	12%	40%
% contratos de duración determinada	2%	0%	0%	11%	22%	67%
% contratos a tiempo parcial	0%	0%	0%	0%	0%	100%

*Datos a 31 de diciembre

DIVERSIDAD

UNA PLANTILLA DIVERSA APORTA VALOR A LA EM-presa 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.

Solunion 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

SOLUNION SE HA ADHERIDO AL CHÁRTER DE LA Diversidad, que es una carta promovida por la Fundación Diversidad, que firman empresas e instituciones de forma voluntaria, 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 Charter de la Diversidad, nos comprometemos a lo siguiente:**

1. **Sensibilizar** sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa y difundiéndolos entre su personal.
2. Avanzar en la construcción de una **plantilla diversa**, fomentando la integración de profesionales con perfiles diversos independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.
3. **Promover la inclusión**, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
4. Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos, **gestionando la diversidad de manera transversal**, como base y principio de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.
5. Impulsar la **conciliación** a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia, y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de todo su personal.
6. **Reconocer la diversidad de sus clientes**, siendo también, fuente de innovación y desarrollo.
7. Extender y comunicar el **compromiso** hacia su personal, compartiendo y extendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria del Chárter de la Diversidad.
8. **Difundir el compromiso** entre sus empresas proveedoras, invitándoles a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren al compromiso voluntario que promueve el Charter.
9. Trasladar y hacer llegar este compromiso a **administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales**.
10. Reflejar las **actividades de apoyo a la no discriminación**, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

GRI 405-1

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 es participante de 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.

EWI Empower Woman in Insurance

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.

PROYECTO Promociona

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.

Por otra parte, estamos ya implementando el Plan de Igualdad de Solunion, para dar cumplimiento a la exigencia legal en materia, entre otras, de disminución de la brecha salarial.

	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Directivos	25	8	25	6
Managers	69	58	65	50
Comerciales	57	33	55	25
Técnicos	26	35	17	35
Administrativos	80	132	73	132
Total	257	266	235	248
%	49%	51%	49%	51%

*Datos a 31 de diciembre

DIVERSIDAD GENERACIONAL

GRI 102-8

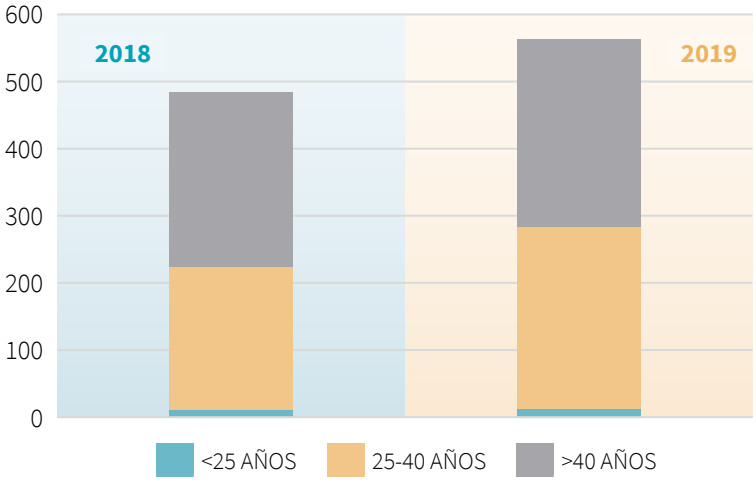
EN SOLUNION CONVIVEN DISTINTAS GENERACIO-nes con diferentes formas de entender el trabajo, con valores, expectativas, motivaciones y creencias distintas. Los retos en este ámbito son:

- 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.

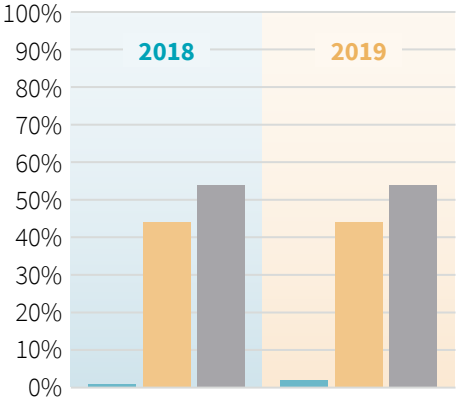
ObservatorioGT
Generación y Talento

Solunion se ha adherido 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.

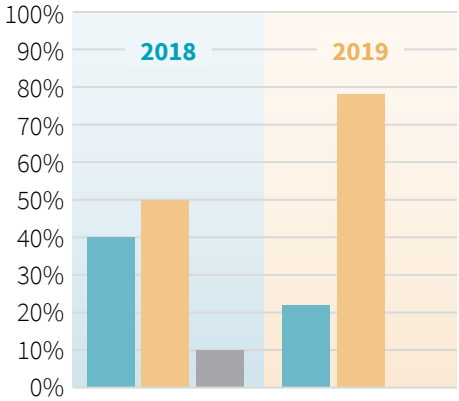
Nº TOTAL DE CONTRATOS DE TRABAJO



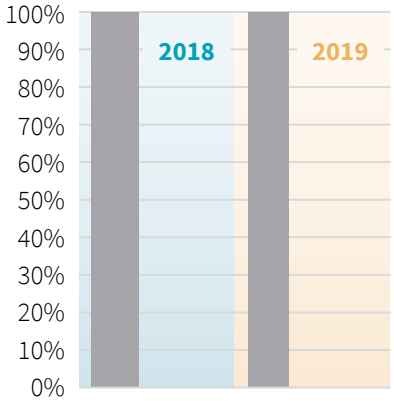
% CONTRATOS INDEFINIDOS



% CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA



% CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL



	TOTAL 2019	< 25 AÑOS	25-40 AÑOS	> 40 AÑOS	TOTAL 2018	< 25 AÑOS	25-40 AÑOS	> 40 AÑOS
Nº total de contratos de trabajo	523	11	233	279	483	9	215	259
% contratos indefinidos	98%	2%	44%	54%	98%	1%	44%	54%
% contratos de duración determinada	2%	22%	78%	0%	2%	40%	50%	10%
% contratos a tiempo parcial	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%

*Datos a 31 de diciembre

DIVERSIDAD FUNCIONAL

SOLUNION COLABORA CON EL PROGRAMA INSER-ta 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.

Nº EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2018	2019
España	3	3
México	1	0
Colombia	0	0
Chile	0	0
Argentina	0	0

DIVERSIDAD CULTURAL

GRI 202-2

EN SOLUNION TRABAJAN 523 EMPLEADOS DE 15 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 2019 ha supuesto que cuatro empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país.

El 24% 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.

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 2019 hemos tenido un total de 102 procesos de selección de los cuales el 39% se han cubierto internamente. El 57,5% de los procesos internos han supuesto una promoción.

A través de la movilidad geográfica 3 países han podido contar con profesionales de otros 15 países. Actualmente, hay 29 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.

Durante este año 2019 se han impartido 13.704,4 horas de formación, lo que supone más de 26 horas de formación media por empleado.

	DIRECTIVOS	MANAGERS	COMERCIALES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS
Cantidad total de horas de formación 2018*	1.058,19	4.248,64	2.011,36	2.622,80	4.997,37
Cantidad total de horas de formación 2019	1.687,60	3.679,90	1.882,50	2.460,40	3.994,00

*No se incluyen los Datos 2018 de Colombia

*Datos a 31 de diciembre

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 empresa, 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.

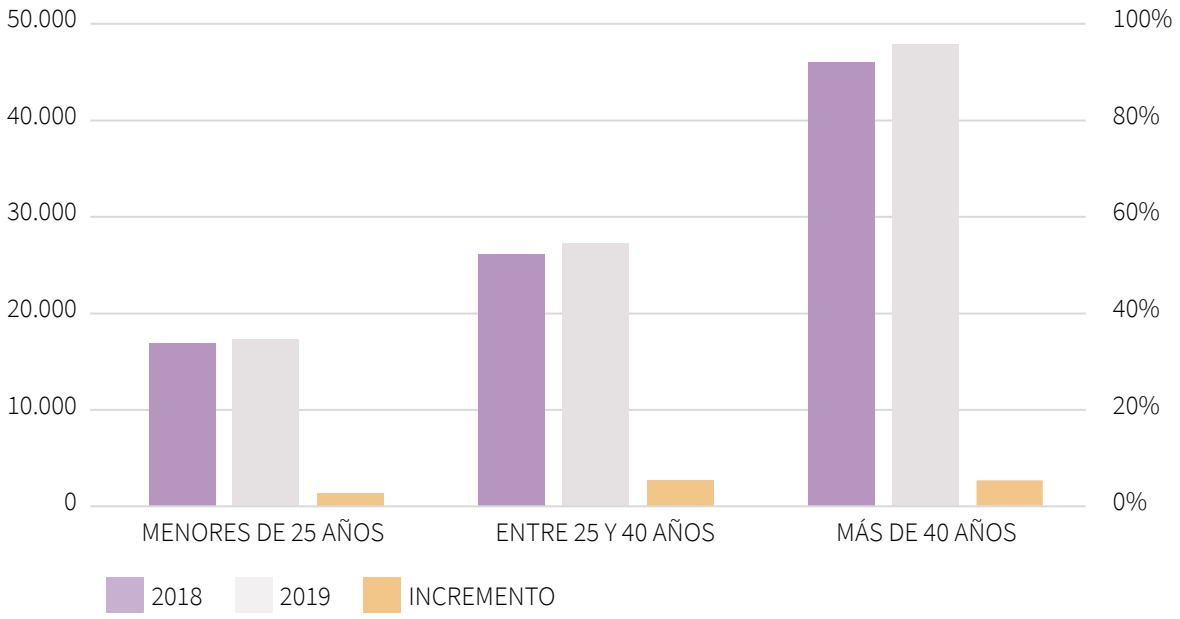
Solunion cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño, en el que participa el 100% de la plantilla.

Para Solunion, valorar y reconocer el esfuerzo individual de cada empleado es clave, y la evaluación del desempeño es el proceso a través de la cual se valora y reconoce objetivamente la contribución individual de cada empleado con la estrategia.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor:

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	
España	100%
México	100%
Colombia	100%
Chile	100%
Argentina	100%

Datos a 31 de diciembre



	< 25 AÑOS	25-40 AÑOS	> 40 AÑOS
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	2%	4%	4%

Datos a 31 de diciembre

	DIRECTIVOS	MANAGERS	COMERCIALES	TÉCNICOS/ ADMINISTRATIVOS
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	3%	3%	5%	3%

Datos a 31 de diciembre

IGUALDAD DE GÉNERO

GRI 102-37

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOM-bres 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 SALARIAL E IGUALDAD SALARIAL

Es importante comprender la diferencia entre los conceptos de brecha salarial e igualdad salarial:

- 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 ajustada se han considerado factores objetivos como el nivel de puesto, familia profesional o antigüedad en la empresa. En 2019, la brecha ajustada de acuerdo con estos factores objetivos es de un 24,7% (retribución fija). Esta diferencia, que tiene su origen en el contexto sectorial del seguro, un sector tradicionalmente masculino, 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 del Grupo está diseñada bajo el criterio de neutralidad de género.

	HOMBRES	MUJERES
Remuneración media (€) Año 2019	44.221,54 €	32.084,78 €
Remuneración media (€) Año 2018	43.744,94 €	29.952,18 €
% variación en el periodo	1%	7%

Datos a 31 de diciembre

Solunion tiene vigente su Plan de Diversidad y Conciliación y a lo largo de 2019 Solunion ha trabajado en Plan de Igualdad en el que se desarrollan las 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 sexo 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.

Estamos promoviendo múltiples iniciativas con el objetivo de alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres a todos los niveles. En Solunion, la diferencia salarial entre hombres y mujeres en el mismo nivel y función (equidad salarial de género) es muy reducida. Los datos agregados, esto es, la remuneración del total de hombres y mujeres (brecha salarial de género), muestran que todavía tenemos trabajo que hacer para incrementar la presencia de mujeres en los niveles ejecutivos y funciones de negocio, donde la remuneración es mayor y la diversidad es todavía baja. Cambiar esta situación es una prioridad de Solunion.

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 2019 ha sido de 14 y el número de permisos por paternidad seis. El 100% de las mujeres y el 100% de los hombres que disfrutaron estos permisos regresaron al trabajo. De los 18 permisos por maternidad y paternidad del año 2018, 15 siguen en plantilla lo que supone una tasa de retención del 83,3%.

En España, que es la operación principal de Solunion, el número de permisos por maternidad en el año 2019 ha sido de 12 y el número de permisos por paternidad 6. El 100% de las mujeres y el 100 % de los hombres que disfrutaron este permiso regresaron al trabajo. De los 14 permisos por maternidad y paternidad del año 2018, 13 siguen en plantilla lo que supone un porcentaje del 93%.

	% DE EMPLEADOS BENEFICIADOS	Nº DE EMPLEADOS BENEFICIADOS
SolFlex	99%	249
Trabajo a tiempo parcial	100%	1
Jornada laboral reducida	100%	13
Permisos retribuidos y no retribuidos	100%	251
Permiso de paternidad	100%	6
Permiso de maternidad	100%	14
Excedencias por motivos personales o estudios	100%	4
Retorno tras bajas de larga duración	100%	1

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.

GRI 403-2

	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº de accidentes de trabajo que se producen	0	1	0	0
Nº de jornadas perdidas por accidentes de trabajo	0	15	0	0
Horas de trabajo perdidas por accidentes de trabajo	0	115’5	0	0
Nº bajas por enfermedad profesional	0	0	0	0
Horas de absentismo*	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

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.

ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES ASUNTOS TRATADOS SON:

PLANES DE EVACUACIÓN Y CONTROL DE EMERGENCIAS	PERIODICIDAD Y CONTENIDO DE LOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS A EMPLEADOS
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	RETORNO TRAS BAJAS DE LARGA DURACIÓN
ESTUDIOS ESPECÍFICOS DE PUESTOS DE TRABAJO	PLANES DE VIGILANCIA DE LA SALUD

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.

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. Campaña de información y prevención del ictus, hábitos saludables, etc.
- Se han realizado **diversas sensibilizaciones y talleres presenciales** sobre alimentación saludable, pausa activa, gimnasia en la oficina, pautas de actuación en caso de atragantamiento, etc.
- Inclusión en la **plataforma Elige Salud** para un seguimiento personalizado de la actividad física.

CLIMA INTERNO: ENCUESTAS DE CLIMA

HACER UN SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE los empleados a través de la encuesta de compromiso es fundamental para Solunion, ya que permite seguir progresando en nuestro objetivo de ser el mejor lugar para trabajar.

En Solunion hemos realizado este año la encuesta de clima a nivel global con una participación del 91%, un porcentaje muy elevado que demuestra el alto grado de implicación y compromiso con la compañía de los empleados.

Es importante destacar que el índice de compromiso y satisfacción de las personas de nuestra organización se ha incrementado un 3% respecto a la anterior encuesta, celebrada en el año 2017. Con carácter general, las dimensiones sujetas a medición han evolucionado de forma positiva.

ACERCA DE ESTE INFORME

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", a Solunion (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Solunion tiene capacidad de control o controla conjuntamente.

2. PERÍMETROS DE INFORMACIÓN DEL PRESENTE INFORME

GRI 102-50, 102-51, 102-52

AÑO 2019. SIENDO ESTE EL PRIMER INFORME QUE se publica.

El informe se publicará de forma anual.

3. ALCANCE ORGANIZATIVO

GRI 102-6, 102-45

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 los Estándares GRI para la elaboración de este informe.

La información económica que se incluye en este **Estado de Información No Financiera. Informe de Sostenibilidad 2019** resulta del documento Informe financiero anual correspondiente al ejercicio 2019.

4. DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 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 va cumplir 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.

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 materia les 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 identificar los temas materiales de la organización, que serán por tanto los temas a reportar en su Memoria de Sostenibilidad.

El análisis correspondiente a 2019 prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la compañía. De este modo, se han identificado 17 temas como "relevantes", los cuales se reflejan en el gráfico (pág. 113).

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
5	ANTICORRUPCIÓN	GRI-205
6	COMPETENCIA DESLEAL	GRI-206

TEMAS AMBIENTALES

14	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	GRI-308

TEMAS SOCIALES

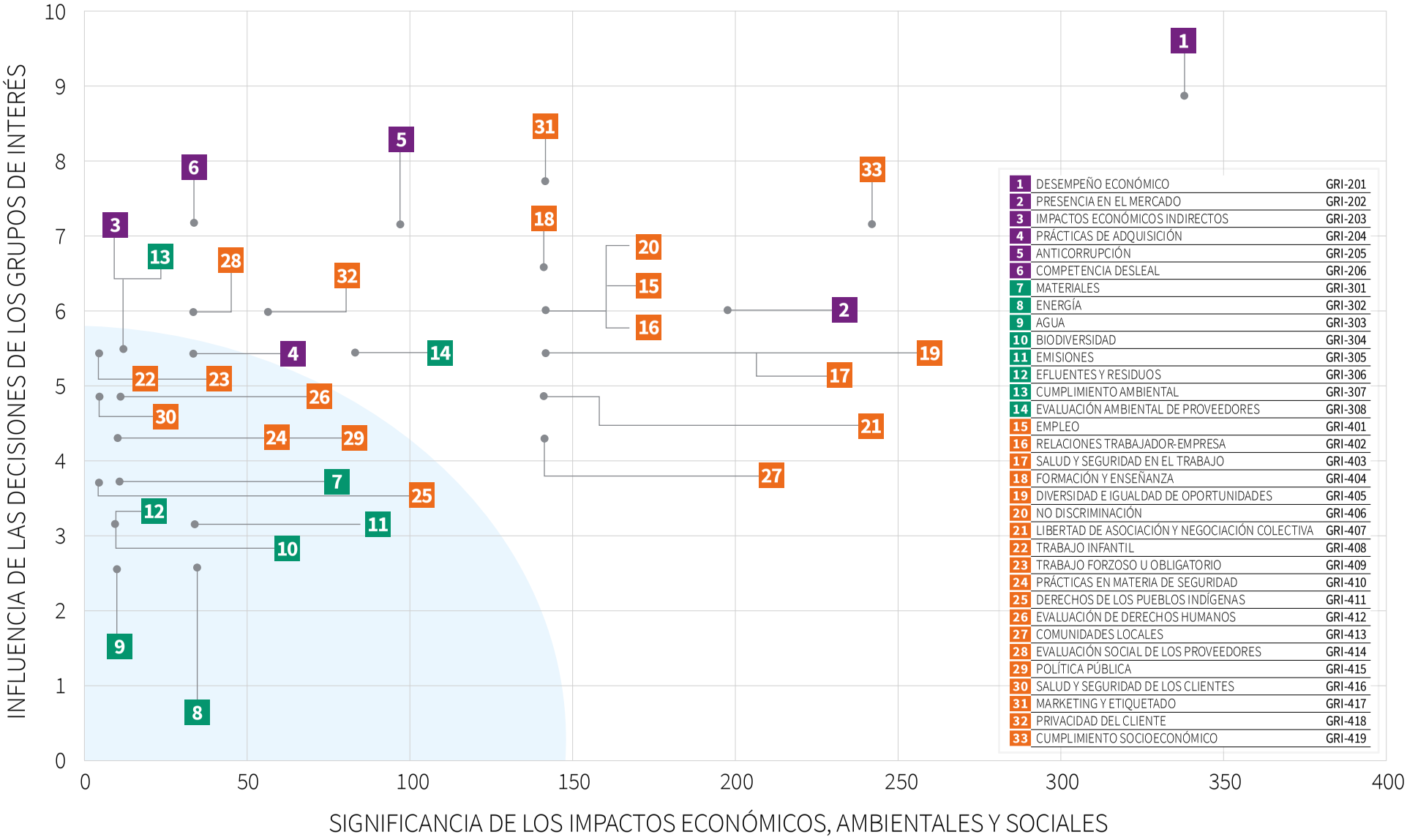
15	EMPLEO	GRI-401
16	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	GRI-402
17	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	GRI-403
18	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	GRI-404
19	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	GRI-405
21	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	GRI-407
27	COMUNIDADES LOCALES	GRI-413
28	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	GRI-414
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 identifican específicamente en el Índice de contenidos GRI que se incluye en el presente capítulo del informe.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



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
7	MATERIALES	GRI-301
8	ENERGÍA	GRI-302
9	AGUA	GRI-303
10	BIODIVERSIDAD	GRI-304
11	EMISIONES	GRI-305
12	EFLUENTES Y RESIDUOS	GRI-306
13	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	GRI-307
14	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	GRI-308
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

5. ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA LEY 11/2018

(ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)

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 amplia 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 2019** 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 recomendaciones tanto 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 2019** dispone también del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia 2019, 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 a 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	CONTENIDO	Nº PÁGINA
	1.- INTRODUCIÓN	
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6-7
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	
	2.- CARTA DEL CEO	
GRI 102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	8-9
	3.- CONOCE SOLUNION	
	PRESENCIA Y ÁREAS DE ACTIVIDAD	11-16
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	
GRI 102-3	Ubicación de la sede central	
GRI 102-1	Nombre de la organización	
GRI 102-4	Número de países donde opera la organización	
	PRINCIPALES CIFRAS	17-21
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
	ESTRUCTURA SOCIETARIA Y DE GOBIERNO, PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	22-24
GRI 102-7	Tamaño de la organización	
	ENTORNO ECONÓMICO	25-27
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SISTEMA DE GOBERNANZA	28-41
GRI 102-35	Políticas de remuneración	
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 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	
	MODELO DE NEGOCIO	42-57
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
	4.- COMPROMISOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES DE SOLUNION	
	COMPROMISO CON LA GOBERNANZA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	60-77
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	
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 criticas	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
	COMPROMISO AMBIENTAl	78-81
GRI 302-1	Consumos energéticos dentro de la organización	
	COMPROMISO SOCIAL	82-92
GRI 102-9	Cadena de suministro	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
	COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	93-109
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
GRI 405-1	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	
GRI 404-1	Media de horas de formación por empleado	
	5.- ACERCA DE ESTE INFORME	
		110-121
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	

6. ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI- STANDARDS MÁS RELEVANTES
DERECHOS HUMANOS	**PRINCIPIO 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 412-1, 412-2,413-1, 413-2
	PRINCIPIO 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	412-3, 414-1, 414-2
NORMAS LABORALES	**PRINCIPIO 3** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 407-1, 402-1
	PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1
	PRINCIPIO 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1
	PRINCIPIO 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8 ,202-1, 202-2 , 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-2,406-1
MEDIO AMBIENTE	**PRINCIPIO 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	201-2, 301-1, 302-1, 303-1, -1 a 305-3, 305-6, 305-7
	PRINCIPIO 8 Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 308-2
	PRINCIPIO 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5
ANTICORRUPCIÓN	**PRINCIPIO 10** 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

7. VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE

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 2019** a través de AUREN AUDITORES, S.L. A continuación se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.

8. CONTACTO

EL INFORME, ADEMÁS DE OFRECER INFORMACIÓN relevante para los grupos de interés con los que Solunion interactúa, da respuesta a las observaciones trasmitidas 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

El área de Comunicación:
comunicacion@solunion.com

Portal Corporativo de Solunion:
www.solunion.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION 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 2019, de Solunion Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. 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 Seguros, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. 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 requisitos de la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)" incluida en el capítulo 5.5 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 la Sociedad Dominante 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

AUDEN AUDITORES SP, S.L.P. Inscrito en el R.M. de Madrid, Tomo 33.809, Sección 8 Folio 89 Hoja M-608799 Inscripción 1 C.I.F. B85735357 Avda. General Perón 38 - 28020 Madrid.

Member of Antea Alliance of independent firms

Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel. +34 912 037 400
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE

medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 2019 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 2019.
- 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 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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.

Member of Antea Alliance of independent firms

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 2019 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 requisitos de la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)" incluida en el capítulo 5.5 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.

[redacted] JULIO LOPEZ (R: B87352357)
Firmado digitalmente por [redacted] JULIO LOPEZ (R: B87352357)
Fecha: 2020.05.19 17:50:22 +02'00'

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/20/05757 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Julio López Vázquez

19 de mayo de 2020

solunion

SOMOS IMPULSO

SEGUROS DE CRÉDITO | CAUCIÓN | RECOBRO | OTROS SERVICIOS

Para todo tipo de empresas, desde pymes a grandes corporaciones

solunion
Avda. General Perón, 40 – 2ª planta
28020 Madrid
Tfo: +34 91 581 34 00
www.solunion.com