

# Informe Responsabilidad Social Corporativa 2020



# Índice

1	Carta del director	03
2	Datos clave de CNP Partners	04
3	Un grupo involucrado	06
4	En CNP Partners nos comprometemos	08
5	Involucrados con la sociedad	12
6	Ser una aseguradora responsable	14
7	Ser un empleador responsable y atractivo	17
8	Comprometidos con la innovación	19
9	Comprometidos con el medio ambiente	20
10	Acciones especiales COVID	22



## Carta del Director

La Responsabilidad Social Corporativa debe estar presente en el día a día de una compañía, y en un año como el 2020, aún más si cabe.

2020 ha estado marcado por una crisis sanitaria de grandes dimensiones que ha hecho que todos nos planteemos el modo de hacer las cosas, **nos reinventemos, busquemos soluciones ágilmente y nos ayudemos.**

Al fin y al cabo, ha sido un año de “responsabilidad social” de cada persona y de “responsabilidad corporativa” de las empresas que han contribuido positivamente a la sociedad.

Desde hace años nuestra compañía opera teniendo en cuenta los 10 principios universales reconocidos por el Pacto Mundial, tanto a nivel interno como en su actividad externa, y cada año plasmamos en esta memoria nuestras acciones sociales.

Este año el informe no solo muestra quienes somos, nuestra cultura y nuestra voluntad por luchar contra la corrupción y proteger el medio ambiente, sino también nuestra contribución a un mundo con menos desigualdades y a la protección de la sociedad y nuestros empleados.

En CNP Partners trabajamos cada día por proteger a las familias en cada etapa de su vida, ya sea asegurando su porvenir, preparando la etapa de jubilación o bien protegiendo a los que más importan.

Con nuestra oferta de productos y servicios **contribuimos a satisfacer una necesidad económica o de protección de nuestros clientes**, al mismo tiempo que **transformamos la incertidumbre en un mayor nivel de seguridad y estabilidad** de los distintos actores intervinientes de la sociedad.

Pero no sólo importan los productos, también importa el modo de hacer las cosas, y nosotros lo hacemos buscando siempre la excelencia, ya sea en los productos, el servicio o la experiencia de cada uno de nuestros clientes, pero también valorando el impacto que cada uno de nuestros actos tiene en la sociedad y en el planeta.

Con esta memoria se cierra un ejercicio difícil para todos, no voy a negarlo, pero también **se abre otro lleno de oportunidades** para hacer cosas nuevas y hacerlas bien.

Nosotros continuaremos trabajando, con el compromiso que nos caracteriza, para que el próximo ejercicio sigamos creciendo y construyendo un mundo más abierto, inclusivo y sostenible.

*David Lattes*  
Director General CNP Partners

# Datos clave de CNP Partners

Presente en España desde hace

## más de 15 años



**Experiencia**  
internacional



**Soluciones**  
a medida



**Líderes**  
Europeos



Gran  
**Equipo**

### ESPECIALISTAS EN SEGUROS DE VIDA Y PLANES DE PENSIONES

Filial española de  
**CNP Assurances**

Grupo  
**Sólido y Solvente**  
con accionariado estable



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

**1º gestora**  
en inscribir el  
primer Fondo de  
Pensiones en  
España

CNP Partners es una compañía de seguros personales que inicialmente se especializó en un modelo de distribución a través de bancaseguros, pero que a partir de 2013 diversificó su modelo de desarrollo de negocio hacia una distribución multicanal-multipaís.

Las **alianzas establecidas a nivel internacional** permiten disponer de una red de distribución de seguros y planes de pensiones a través de **socios de primer nivel en el sur de Europa**.

Colabora con sus Partners para crear soluciones a medida y construir nuevas vías de desarrollo comercial poniendo a su servicio sus capacidades digitales y de marketing directo.

### Cobertura del Margen de Solvencia II

211% (con medida transitoria)

### Pólizas de seguro

más de 1,6 millones

### Beneficio después de impuestos

2,5 millones de euros

### Fondos propios

190,3 millones de euros

### Activos Gestionados

2.410,4 millones de euros

### Provisiones técnicas

2.053,7 millones de euros

### Derechos consolidados en Planes de Pensiones

294,0 millones de euros

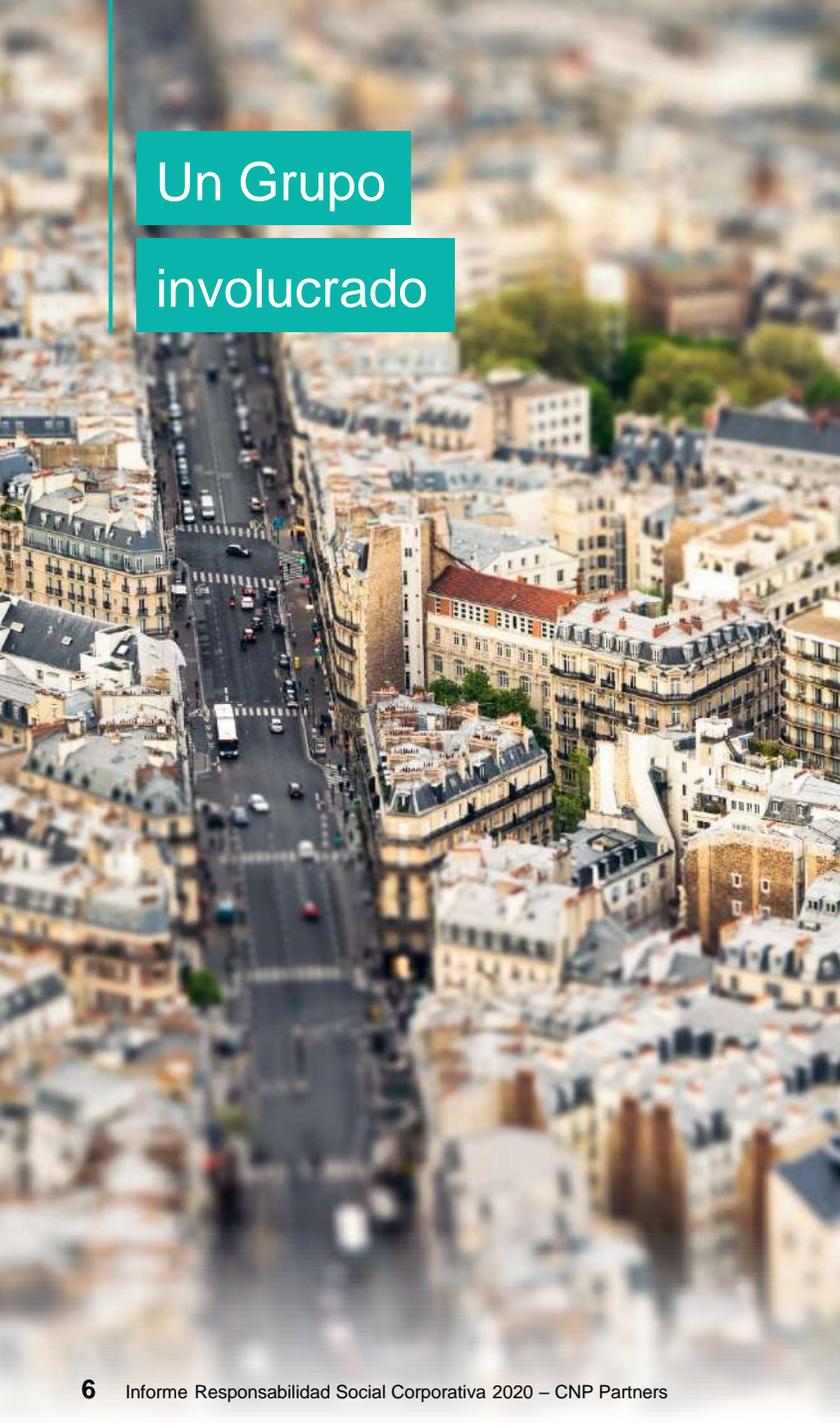
### Ingresos por primas de Seguro y aportaciones a Planes de Pensiones

182,3 millones de euros

### Empleados

181





Un Grupo

involucrado

**CNP Partners, adherida al Pacto Mundial en 2018**, forma parte del grupo asegurador CNP Assurances, uno de los líderes de seguros personales en Europa, Francia y Brasil y que mantiene un firme compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

**CNP Assurances está adherida al Pacto Mundial desde el año 2003** y su actividad se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.

La misión del Grupo, presente en **19 países de 2 continentes**, es proteger a las personas y todo lo que les importa, y **hacerlo a largo plazo. Con ese objetivo, lleva más de 170 años ofreciendo soluciones completas e innovadoras** en un mundo cambiante.

Trabaja para construir una sociedad más inclusiva y defender un medio ambiente sostenible.

La firme implicación activa y de larga duración es parte del ADN del Grupo y forma parte de la estrategia de RSC del mismo. Dicha estrategia se estructura en torno a **4 pilares** en línea con la estrategia de la compañía.

### Aseguradora responsable

CNP Assurances desarrolla soluciones innovadoras y útiles de gestión de riesgos y seguros que responden a las necesidades de la sociedad, y lo hace apoyando el desarrollo social, con una gama de productos accesibles para la mayor cantidad de personas, con una clara política de transparencia y protección de datos personales.

Todo ello, con una **buena ética empresarial y respeto por los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y un firme compromiso con la satisfacción de los clientes.

### Empleador atractivo

Firme compromiso como empleador responsable a través de la **lucha contra todas las formas de discriminación y la promoción de la igualdad** de oportunidades en términos de desarrollo profesional sin importar edad, sexo o discapacidad.

### Impacto social positivo

Con una **estrategia de inversión responsable** para la mayoría de los activos y una política de compras que le convierte en un inversor y comprador responsable.

### Medio ambiente sostenible

Comprometido en apoyar la **transición energética y ecológica** hacia una economía que preserve los recursos naturales, tanto CNP Assurances como sus principales subsidiarias, optimizan su huella ambiental tanto en sus operaciones internas como a través de productos o inversiones.



**1a** Aseguradora de protección de pagos en Francia

**2a** Aseguradora de seguros de vida en Francia

**3a** Aseguradora en Brasil

**7a** Aseguradora en Europa



## Rating

A Standard & Poor's (dic 2020)

## Cobertura del Margen de Solvencia II

208%

## Negocio por segmento

76,7% Ahorro/Jubilación  
23,2% Previsión/Protección

## Resultado neto

1.350 millones de euros

## Impuestos

700 millones de euros en impuestos corporativos en el mundo

## Facturación

26.956 millones de euros

## Clientes

48 millones en ahorro, jubilación,  
36 millones en productos de riesgo y protección personal

## Socios

Más de 340 instituciones financieras, actores de la economía social y mutuas

## Empleados

Más de 5.150 en todo el mundo

## Prestaciones pagadas

25.300 millones de euros

## Salarios, pagos y comisiones

5.000 millones de euros para el pago de empleados, compras de servicios y comisiones

El compromiso de CNP Assurances con los Objetivos de Desarrollo Sostenible se refleja en sus acciones y en sus cifras:



Para más información, se puede consultar la **Memoria de CNP Assurances** haciendo clic en la siguiente imagen:



36 millones de asegurados en productos de riesgo y protección personal



50% mujeres en puestos de dirección  
36% mujeres en el Comité Ejecutivo



97% empleados con convenio colectivo  
96% empleados con contrato indefinido



88% de los activos invertidos con criterios Sostenibles y Responsables (ESG)



17.000 millones de euros en inversiones ecológicas. Objetivo 2023: 20.000 millones



123 países excluidos de sus inversiones por motivos de opacidad fiscal, corrupción o incumplimiento de democracia y libertades



En CNP Partners

nos comprometemos

La forma de trabajar en CNP Partners está impulsada por la vocación cívica de nuestro Grupo, y nuestras acciones van encaminadas a conseguir una **sociedad inclusiva y sostenible** poniendo a disposición de los ciudadanos soluciones de protección para todas las etapas de su vida y apoyando proyectos que fomenten la igualdad, el bienestar y la inclusión.

2020 ha sorprendido a toda la sociedad con la mayor crisis sanitaria de los últimos años, algo que ha hecho que la labor social de CNP Partners se transforme y cobre más importancia que nunca al encontrarse en un **entorno de incertidumbre colectiva** y de incremento de las desigualdades sociales.

Por ese motivo, las acciones de CNP Partners en 2020 se han centrado en **proteger a empleados, socios, clientes y a la sociedad en general**. A nivel social, las acciones que en un principio estaban planificadas para el año, han dejado paso a otras nuevas, en las que la protección y paliación de las consecuencias del COVID han sido la prioridad.

Todo ello, sin dejar de lado los 4 pilares en los que, al igual que nuestra matriz, CNP Assurances, basamos nuestra estrategia.

#### Impacto social positivo

Contribuimos a crear una **sociedad más abierta, inclusiva, igualitaria y responsable**. A través de alianzas y de manera individual buscamos tener un impacto positivo, no solo en nuestros clientes, sino también en socios y proveedores. Además, somos un inversor y comprador responsable.

#### Aseguradora responsable

CNP Partners adapta regularmente sus productos y servicios para adaptarse a las necesidades de la sociedad, y se apoya en la **buena ética empresarial** y profesional de su plantilla.

#### Empleador atractivo

Promovemos la igualdad y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, sin importar edad, sexo o discapacidad.

#### Medioambiente sostenible

Apoyamos la transición hacia una economía verde, **optimizando nuestra huella ambiental** y realizando discriminación de activos en nuestras inversiones, **siguiendo criterios medioambientales**.



## Nuestros ODS prioritarios

CNP Partners trabaja en línea con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y metas.

### » ODS principales:



**3.8.** Lograr la cobertura sanitaria universal asequible y de calidad.

**3.10.** Aplicación Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco.

**3.13.** Reforzar la capacidad en materia de alerta temprana en gestión de los riesgos para la salud.



**5.1.** Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todo el mundo.

**5.5.** Asegurar la participación y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

**5.8.** Uso de la tecnología y las comunicaciones para promover el empoderamiento de las mujeres.

**5.9.** Políticas y leyes para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.



**8.3.** Políticas que apoyen las actividades productivas y la creación de puesto de trabajo decentes.

**8.4.** Producción y consumo eficientes de recursos y desvincular el crecimiento de la degradación ambiental.

**8.5.** Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente de los colectivos desfavorecidos con igualdad de remuneración.

**8.6.** Reducir la proporción de los jóvenes que no están empleados y no cursan estudios.

**8.8.** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro.

**8.10.** Fomentar la capacidad de las instituciones para facilitar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



**10.2.** Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.

**10.3.** Garantizar la igualdad de oportunidades, eliminando políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo medidas adecuadas.

**10.4.** Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

**10.5.** Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.



**13.3.** Mejorar la sensibilización respecto de la mitigación del cambio climático, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



## ODS secundarios

Además, nuestras **acciones tienen efecto en el cumplimiento de otros ODS** que podríamos definir como secundarios para CNP Partners.

### » ODS secundarios:



**4.3.** Asegurar el acceso igualitario a una formación técnica, profesional y superior de calidad incluida la universitaria.

**4.4.** Aumentar el número de personas con competencias necesarias para acceder al empleo decente.

**4.7.** Asegurar que los alumnos adquieran los conocimientos necesarios para promover el desarrollo sostenible.

**4.8.** Adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los discapacitados.



**9.2.** Promover una industrialización inclusiva y sostenible y aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al PIB.

**9.3.** Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros.



**12.2.** Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

**12.5.** Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



**16.5.** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

**16.6.** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**16.7.** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

**16.12.** Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

# La contribución de CNP Partners a los ODS

Esta memoria detalla en sus siguientes páginas la **contribución de CNP Partners** a cada uno de los ODS en cada uno de sus apartados:

<p><b>Nos involucramos con la sociedad</b></p>		<p>Más de 1,6 millones de pólizas de protección y ahorro. Acciones solidarias llevadas a cabo a través de alianzas con asociaciones.</p>
<p><b>Queremos ser una aseguradora responsable</b></p>		<p>Canal de denuncias para comunicar cualquier vulneración de los derechos humanos, competencia desleal y otros asuntos. 123 países excluidos de nuestras inversiones por razones de opacidad fiscal, corrupción o no respeto a los derechos humanos.</p>
<p><b>Objetivo ser un empleador responsable y atractivo</b></p>		<p>Uno de cada dos miembros de la dirección de la compañía es mujer. Favorecemos el bienestar emocional y físico de la plantilla. 100% empleados en Convenio Colectivo.</p>
<p><b>Nos comprometemos con la innovación</b></p>		<p>Programa de apoyo al desarrollo de startups (CNP Start). Sinergias con compañías digitales del Grupo (iSalud).</p>
<p><b>Nuestro compromiso con el medioambiente</b></p>		<p>Incremento de las videoconferencias y el teletrabajo. Disminución del consumo de recursos eléctricos e híbridos.</p>
<p><b>Nuestra respuesta a la COVID-19</b></p>		<p>Cuidado de los empleados de CNP Partners. No aplicación de las exclusiones por pandemia o fuerza mayor de las pólizas.</p>



## Involucrados con la sociedad

Como aseguradora, CNP Partners pone a disposición de sus clientes y de todos los ciudadanos una oferta de productos y servicios que contribuye a satisfacer una necesidad económica y de protección, eliminando la incertidumbre y mitigando las consecuencias de acontecimientos que ponen en riesgo la vida diaria.

Esa transformación de la incertidumbre en una mayor seguridad tiene un importante papel social, intrínseco en la figura de las entidades aseguradoras.

CNP Partners busca **contribuir a la sociedad con una implicación mucho más amplia**. Para ello, fomenta la salud y bienestar físico y emocional de sus clientes y empleados, contribuye a una educación de calidad y trabaja para reducir las desigualdades y garantizar los derechos humanos a través de distintas acciones.



## Fomentar la educación de calidad

Por tercer año consecutivo, CNP Partners ha participado en el **Programa Educativo “El Riesgo y Yo”** de la **Fundación Junior Achievement** y la patronal del seguro, **UNESPA**, haciendo reflexionar a alumnos de entre 15 y 17 años sobre la importancia de ser capaces de prevenir y gestionar el riesgo, así como conocer las actitudes y emociones que van ligadas al mismo.

Varios empleados de CNP Partners impartieron dichas sesiones en colegios de la provincia de Madrid acercando a los jóvenes el sector de un modo muy cercano a su vida diaria.



## Protección frente al COVID-19

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria, por ello parte de las acciones de CNP Partners han estado destinadas a la protección frente al COVID-19 no sólo de empleados, clientes, partners, sino también de colectivos en riesgo de exclusión social.

Entre las acciones llevadas a cabo destaca la realizada con **Fundación Tutelar FECLEM**, con quien también se colabora en un programa de inclusión digital para personas con problemas de salud mental.

CNP Partners ha participado en la **iniciativa “El mañana es hoy”**, financiando 1.200 mascarillas FFP2 y dípticos informativos para proveer de material de prevención sanitaria a las 605 personas asistidas por la Entidad en Castilla y León, a sus profesionales y voluntarios.

Además, en un momento en el que la salud ha sido la principal preocupación de muchos españoles, CNP Partners ha brindado **acceso gratuito a un chat médico 24/7** a sus clientes de productos de hospitalización para que pudieran realizar consultas directas a un amplio abanico de **expertos sanitarios**.

CNP Partners se ha sumado, también, a la **iniciativa #The200Challenge**, una campaña global en la que se ha cambiado temporalmente la identidad visual para crear conciencia de la necesidad de mantener la distancia para frenar la expansión del virus a través de la representación simbólica de los 200 centímetros que hemos debido separarnos.



## Reducción de las desigualdades y garantía de derechos

CNP Partners tiene un acuerdo desde 2019 con **HelpUP**, una **plataforma colaborativa** que pone en contacto a ONGs, empresas y voluntarios con el objetivo de **participar en distintos proyectos** y a través de la cuál en 2020 se llevaron a cabo distintas acciones de voluntariado y ayuda a terceros.

A lo largo del año 2020 el COVID-19 hizo que las acciones solidarias que, en un inicio, estaban planificadas con los miembros del equipo tuvieran que dejar paso a otras mucho más enfocadas a ayudar a las personas que más lo necesitaban como consecuencia de la **crisis sanitaria**.

### » Ayudas y donaciones

Los empleados han mostrado su apoyo a través de **ayudas y donaciones dirigidas a colectivos con necesidades**.

En concreto, han participado en una campaña de crowdfunding de donaciones a favor de **personas en riesgo de exclusión** a favor de **Fundación Laguna, Asociación Bokatas, Hospitales y Residencias de Mayores de Madrid y Sevilla y Banco de Alimentos de Madrid**. Con esta última asociación también se desarrolló la campaña de recogida de alimentos **Operación Kilo** online.

No nos hemos olvidado de **los más pequeños de las casas**, que tuvieron su propia ayuda a través de la participación en el programa **Becas Comedor de la Fundación Educo** para garantizar al menos **una comida completa al día para niños**

**en riesgo de exclusión** durante el confinamiento.

Durante 2020 también hemos mantenido nuestra participación en un proyecto con el que ya llevamos años colaborando con la **Fundación SEUR: Taponos para una nueva vida**. Pes a que los empleados no se han trasladado diariamente a las oficinas de CNP Partners hemos mantenido la recogida de taponos de plástico para **ayudar a niños con graves problemas de salud, al mismo tiempo que evitamos la emisión de CO2**, principal gas causante del cambio climático, a través del reciclaje de los mismos.

Como veníamos haciendo años previos, también se ha participado en el programa **Una sonrisa por Navidad, organizado por Cooperación Internacional**, para que **ningún niño pequeño se quedara sin regalo en tan marcada fecha**.

Además, durante esta convocatoria, debido a las circunstancias sanitarias se ha optado por una modalidad de participación online que ha hecho que todos los empleados hayan podido aportar su granito de arena a la causa.

### » Voluntariado

Fomentamos la participación de empleados de CNP Partners en la iniciativa **#COVID19 Escucha para combatir el coronavirus** de la **Fundación Alares** para luchar contra la soledad de las personas mayores en España a causa del coronavirus, ofreciendo conversación y **escucha activa a los ancianos que se encontraban solos**.

Otras de las acciones que hemos promocionado entre los miembros de CNP Partners ha sido el **voluntariado en**

**formaciones** para los usuarios de la **Fundación de Esclerosis Múltiple** y en los almacenes de **Banco de Alimentos**.

### » Ayudar, una misión colectiva

Por tercer año consecutivo, el grupo CNP Assurances se ha comprometido con sus empleados su **reto anual solidario a nivel mundial**. Durante el mes de octubre los empleados han monitorizado su actividad física a través de apps para que cada kilómetro recorrido andando, corriendo, en bicicleta o nadando sumaran hasta alcanzar los 250.000 kilómetros solidarios dentro de la iniciativa **Let's Move**.

Tras haberlo conseguido, gracias a la colaboración de 1.340 participantes y 268.249 kilómetros recorridos, el grupo CNP Assurances ha realizado una donación de 30.000 euros a favor de **Acción contra el Hambre y Plan Internacional** para **combatir las desigualdades en el mundo**.

Además, CNP Partners mantiene el apadrinamiento de 20 niños del tercer mundo a través de la **ONG Ayuda en Acción**.

## Ser una aseguradora responsable



El grupo CNP Assurances busca apoyar a los asegurados a lo largo de su vida, y para ello adapta regularmente los productos y servicios que ofrece teniendo en cuenta no sólo las necesidades de un mundo cambiante sino integrando, también, la responsabilidad social y ambiental en sus operaciones de seguros, contando con más de 1,6 millones de pólizas.

Como subsidiaria, CNP Partners también dirige sus actividades a ser una aseguradora responsable, manteniendo una **buena ética empresarial, protegiendo los datos personales** de los que dispone, integrando cuestiones **ASG en el negocio de seguros** y comprometiéndose con la satisfacción de sus empleados y con el cumplimiento de cada una de las leyes que le aplican.

Para garantizar que cada persona integrante de la compañía contribuye a reafirmar esa voluntad del grupo disponemos de varios **mecanismos de organización, control y denuncia**.



### C@pEthic

Existe un código de conducta dentro del Grupo, C@pEthic, que establece los fundamentos para integrar la ética en el día a día de cada empleado en todo el mundo y detalla los **valores éticos, morales y cívicos** que comparten las entidades del grupo y a partir del cuál se elaboran los códigos de conducta de cada entidad.



### Canal de denuncias

CNP Partners dispone de un canal de denuncias, a través del cual, todos los empleados pueden comunicar directamente al responsable del canal en la matriz los posibles comportamientos que consideren que no están alineados con el código de conducta de la compañía, las políticas internas o la legislación en vigor, así como cualquier vulneración a los derechos humanos.

Este mecanismo de alerta temprana permite a la compañía reducir el riesgo, **fomentar la transparencia en los negocios y reforzar una ética empresarial elevada**.

Todo ello, a través de una comunicación con el superior jerárquico, el departamento de compliance o bien a través de la herramienta "*Whistle B*", que permite realizar una comunicación anónima y confidencial y que garantiza la participación de los empleados.

El canal puede ser utilizado para asuntos como:

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



## Protección de los datos personales

El respeto de la privacidad es una prioridad para el grupo **CNP Assurances**, por lo que nos hemos comprometido a proteger los datos personales, adoptando medidas estrictas en materia de seguridad informática y organización, utilizando los datos personales de forma leal, en respeto de la finalidad para la que fueron recopilados y en cumplimiento del principio de proporcionalidad.

Dadas las características de los datos a los que los empleados tienen acceso, y para garantizar su correcta protección, los empleados han recibido en 2020, como cada año, una **completa formación en materia de protección de datos** independiente de su puesto de trabajo y de si tienen acceso directo a los mismos.



## Escucha de clientes y Partners de negocios

CNP Partners **escucha a sus clientes e innova en sus productos** para que se adapten a sus necesidades. También queremos que nuestros colaboradores tengan en el centro de su estrategia a los clientes, por lo que creamos con ellos productos a medida.

Para medir la satisfacción de ambos colectivos (clientes y Partners) y poder **identificar áreas de mejora** que nos permitan ser referencia en experiencia de cliente realizamos, de forma periódica, encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes como a nuestros distribuidores.

Durante el ejercicio 2020 el NPS de clientes de venta directa se situó en 2,20%, mientras que el de distribuidores alcanzó los 33 puntos para la recomendación a otros mediadores y los 56 para la recomendación a sus clientes.

### » Protección del cliente

CNP Partners dispone de un **Área de Protección del Cliente** cuya labor se centra en la atención especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y en la mejora del servicio y de la **satisfacción del cliente** en el tratamiento de las mismas.

La **rapidez y eficacia en la resolución de las reclamaciones** es un objetivo prioritario para CNP Partners, por lo que la entidad se ha comprometido a responder dentro del plazo de un mes desde la fecha de recepción de la denuncia.

Durante el año 2020 fueron recibidas 72 reclamaciones y el plazo medio de resolución de las mismas ha sido de tan solo 16 días.

Los clientes también pueden presentar sus quejas ante el Defensor del Cliente y del Partícipe, una vez resueltas por el Área de Protección del Cliente y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). En el primer caso, en el ejercicio 2020 se presentaron un 50% menos que en el ejercicio previo, mientras que ante la DGSFP el descenso fue del 58%.



## Lucha contra la corrupción

En CNP Partners existe una **política de tolerancia cero frente a la corrupción**, por lo que se condena cualquier acto que esté encaminado a influir en las decisiones de terceros.

Por ese motivo, se cuenta con unas normas estrictas que son aplicables en materia de prevención del fraude y la corrupción, los conflictos de interés y la aceptación de regalos e invitaciones, y sobre las cuales todos los empleados de la compañía han recibido formación en 2020.

### » Selección de proveedores

Con la finalidad de obtener la mejor calidad en bienes y servicios tenemos implementadas normas concretas de selección de los proveedores y un **proceso de compras estandarizado**.

Además, se han establecido requisitos adicionales para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas, evitando así posibles conflictos de interés o tratos de favor y no realizando trabajos con proveedores que no cuenten con controles internos para evitar el fraude o los conflictos de interés.

Durante 2020 todos los contratos firmados se llevaron a cabo siguiendo el procedimiento estipulado.

### » Política de aceptación de regalos

Para **promover un comportamiento ético en los negocios** y combatir eficazmente cualquier acto contrario a nuestros valores evitando las ventajas o regalos que excedan los límites de los usos profesionales, hay implementada una política de aceptación de regalos, cuya finalidad es regular el régimen de aceptación y entrega de regalos o beneficios, así como los posibles gastos por regalos o actividades de ocio en los que puedan incurrir aquellas personas que participan en la distribución de seguro, directa o indirectamente.

En 2020, como en años posteriores, todos los regalos recibidos por los empleados han sido entregados al departamento de Recursos Humanos, quien los ha sorteado entre todos los miembros de CNP Partners para recibir uno por persona independientemente de su cargo o responsabilidad dentro de la compañía.

### » Prevención de blanqueo de capitales

CNP Partners, al igual que el grupo CNP Assurances, **condena cualquier acto vinculado con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo** y es una parte importante de sus compromisos éticos.

Por ese motivo, todos los empleados de la compañía han recibido en el último año formación al respecto.



## Inversor responsable

CNP Partners también se compromete a ser un inversor responsable.

En nuestras inversiones seguimos los criterios definidos por el Grupo CNP Assurances, que centra sus compromisos con la **protección de la biodiversidad y el clima**, y se **excluyen de las inversiones un amplio número de países** y compañías en base a los **criterios ASG** (Criterios Ambientales, Sociales y de buen Gobierno).

Además, en 2020 CNP Partners ha actualizado las políticas de inversión de los planes de pensiones comercializados por uno de sus partners para incluir **factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo**, con el objetivo de mantener un compromiso ético y responsable.

Con ese cambio, además de criterios financieros, los planes de pensiones tienen en cuenta para la inversión en activos la protección del medioambiente, la reducción de la producción de armas, la protección de la salud, el trato fiscal igualitario y la protección de los derechos humanos.

## Ser un empleador responsable y atractivo

En CNP Partners nos involucramos con nuestros equipos y trabajamos para ser un empleador responsable y que atraiga al talento.

Creemos que los empleados son el activo más valioso de la compañía, por lo que trabajamos cada día para proporcionarles **herramientas y conocimientos** que les permitan desarrollar su trabajo de la mejor manera posible y en un entorno seguro, igualitario y de confianza.



### Igualdad de oportunidades

Queremos crear un entorno laboral que funcione como marco de desarrollo de las personas, sus competencias y habilidades. Y queremos hacerlo **fomentando la inclusión y previniendo cualquier tipo de discriminación** por sexo, raza, edad, orientación sexual o cualquier otra característica personal. Por ese motivo, continuamos apostando por las políticas de responsabilidad social en el propio valor de la marca y en el ADN de la organización.

A 31 de diciembre de 2020, los profesionales que forman parte del equipo de CNP Partners son 181. Un equipo de gran diversidad, como muestran las **9 nacionalidades presentes** en la compañía y que contamos con 3 empleados con discapacidad.

También queremos contar con un equipo estable, ya que el 95% de los empleados cuentan con un contrato fijo, lo que otorga estabilidad a sus vidas y a nuestra plantilla. Además, toda la plantilla está cubierta por el Convenio Colectivo para Aseguradoras.

Apostamos por el **diálogo social**, manteniendo reuniones ordinarias con nuestro Comité de Empresa y con el Comité de Riesgos Laborales.

Y promovimos la igualdad de género en el trabajo. El 61,33% de la plantilla de CNP Partners está compuesto por mujeres, y además, el 42,86% ocupa puestos de alta responsabilidad.

	2020	2019	2018	2017	2016
Empleados	181	196	205	208	208
Mujeres	61,33%	59,69%	57,07%	60,29%	58,82%
Mujeres en órganos de Dirección	42,86%	50,50%	46,15%	50,45%	45,19%
Contratos fijos	95,03%	96,93%	95,12%	95,59	93,14%

Favorecemos el acceso al mercado laboral de los jóvenes con talento desarrollando, un año más, **prácticas con becarios**. La media de edad de la plantilla se sitúa en 45,97 años.

En CNP Partners consideramos la formación una herramienta esencial para mejorar las capacidades profesionales y humanas de las personas.

Ofrecemos a los empleados la posibilidad de formarse para adquirir los conocimientos y habilidades que necesitan para poder realizar sus funciones de la mejor manera posible, así como potenciar su capacidad de mejora para conseguir prestar un excelente servicio a nuestros clientes y socios y transmitirles confianza. Durante el año 2020 **cada empleado recibió, de media, 13,5 horas de formación**.



## Bienestar de los empleados

El bienestar laboral de todos los miembros de CNP Partners es importante para nosotros, por eso hacemos lo posible para que estén seguros, felices, motivados y que tengan las herramientas y el entorno óptimo para que puedan desarrollar su trabajo de la mejor manera posible.

Asimismo, para poder enfocar nuestros esfuerzos en el punto adecuado, en 2020 se ha realizado de manera trimestral una encuesta entre toda la plantilla que nos ha permitido conocer la opinión del capital humano de la organización.

Cabe destacar que, un año más, la **calidad del equipo y su disposición y trabajo en equipo** ha sido el punto más comentado entre los empleados.

### » Conciliación y familia

En CNP Partners existe una **política de conciliación** a través de la cual se facilita el teletrabajo de los empleados, independientemente de sus circunstancias, durante un día a la semana según su puesto de trabajo.

En el año 2020, 3 de cada 10 empleados disfrutaban de esa medida, aunque debido a las circunstancias excepcionales vividas como consecuencia de la COVID-19 desde el **10 de marzo de 2020 todos los empleados tuvieron autorizado el teletrabajo todos los días de la semana** (más información en el apartado “Acciones especiales: nuestra respuesta a la crisis sanitaria”).

La familia de los empleados también es importante para la compañía, por eso, en 2020 se concedieron **ayudas para los estudios y para campamentos infantiles** de aquellos empleados que lo solicitaron, con el objetivo de ayudarles a conciliar su vida laboral y profesional.

### » Bienestar emocional

En 2020, continuamos manteniendo un programa de **Apoyo Psicológico** a empleados, llevado a cabo por **Stimulus**, programa que les permite acceder a un gabinete especializado para obtener apoyo personalizado, tanto para ellos, como para sus familiares online o por teléfono.

El programa está disponible 24 horas los 7 días de la semana y se realiza de manera anónima, confidencial y gratuita para contribuir a su bienestar personal y profesional, algo que cobró especial importancia por las circunstancias vividas durante el ejercicio.

Por otro lado, durante 2020 se llevó a cabo una nueva iniciativa por la salud de los empleados, poniendo a su disposición un **chat médico 24h/7d** para que pudieran ponerse en contacto con médicos y especialistas desde sus propias casas.

Esta acción quiso contribuir al bienestar de todos los miembros del equipo, que vieron como, en un momento en el que la salud era primordial, podían resolver sus dudas en cualquier momento a través de un chat y acceder a todo tipo de perfiles de profesionales para garantizar su buen estado de salud, al mismo tiempo que les daba la tranquilidad de estar cuidados.

Además, también se habilitó de manera gratuita una aplicación móvil que permite a los empleados realizar consultas instantáneas a un equipo de abogados para poder resolver sus consultas legales.

### » Bienestar físico

La salud del equipo es importante para CNP Partners, por eso CNP Partners pone a su disposición de manera subvencionada un seguro de salud para ellos y su familia.

Además, continua promocionando buenas prácticas saludables entre los empleados a través de **actividades deportivas y de alimentación**.

Durante los primeros meses del año, continuamos organizando cada semana el “Día de la fruta” para contribuir a su alimentación equilibrada. También se mantuvieron las sesiones semanales de yoga en las que todos los empleados pueden realizar ejercicios para mejorar su postura de cara a evitar problemas musculares y relajarse.

Además, como en años anteriores, nuestros empleados participaron en la competición deportiva liga RC Interempresas de Pádel.

## Comprometidos con la innovación

La innovación es una **herramienta estratégica** que ayuda a las compañías a ganar competitividad en el mercado y que impulsa el crecimiento así como la construcción de una sociedad más sostenible, moderna, igualitaria e inclusiva.

Tenemos la convicción de que apoyando a pequeñas empresas y startups estamos fomentando el emprendimiento y, por ende, el crecimiento de la economía española y la reducción de la tasa de desempleo.



Durante el ejercicio 2020 estaba planificado el lanzamiento de la tercera convocatoria del programa CNP Start con el objetivo de impulsar a pequeños negocios, otorgándoles ayuda a través de asesorías, financiación y tutela.

Sin embargo, las circunstancias provocadas por la pandemia a nivel mundial han hecho necesaria la **cancelación de la convocatoria por las propias características del programa**, ya que además de facilitar a los ganadores una ayuda económica, se pone a su disposición un espacio de trabajo en nuestras oficinas centrales de Madrid y jornadas de tutela con los equipos de CNP Partners a su demanda, espacio que debido a las restricciones de distancia social no se podía prestar.

Creemos firmemente en el valor de CNP Start, por lo que esperamos retomar el programa en cuanto sea posible por las circunstancias sanitarias.

Además, creemos que la innovación puede producirse en muchos ámbitos, desde las nuevas tecnologías o los servicios hasta el modo de trabajar o colaborar con terceros.

Por ello, en el ámbito del negocio, continuamos compartiendo con el resto de filiales en el mundo prácticas y conocimiento sobre innovación aseguradora a través de nuestro **DataLab**, y generamos **sinergias continuas con iSalud**, una empresa del grupo nacida en el entorno digital y con la innovación en su propio ADN.

## Compromiso con el medioambiente

El objetivo de CNP Partners es proteger un mundo más abierto, y para conseguirlo es necesario proteger el medio ambiente y hacer lo que esté en nuestra mano para acompañar la transición ecológica y medioambiental hacia una economía menos destructiva de los recursos naturales.

Estamos comprometidos con la **búsqueda de una mejor gestión de los residuos** y con la limitación paulatina del impacto que nuestra actividad genera en el medioambiente de manera directa o indirecta.

Para conseguirlo, en 2020 hemos trabajado, como veníamos haciendo en años previos, en una **transformación digital de la compañía en todas sus áreas**. Un cambio que nos ha permitido mejorar nuestra eficiencia y reducir la producción de gas de efecto invernadero.



### Conciencia ecológica

Utilizamos **sistemas de impresión optimizados**, con máquinas que cuentan con un sistema de control para el gasto real de papel y que, al mismo tiempo, nos permite cumplir con todos los protocolos GDPR a través de su sistema de impresión.

Llevamos a cabo un proyecto de **“oficina sin papeles”** para reducir las impresiones e incrementar la automatización y la digitalización, reduciendo de manera considerable el uso del papel. Entre otras acciones, se ha incluido la **firma digital** en algunos productos de la compañía, favoreciendo la economía circular.

A nivel individual, los empleados de CNP Partners también están concienciados y contribuyen a minimizar los residuos utilizando su propia taza tanto en las máquinas de café como en las fuentes de agua, disminuyendo el uso de vasos desechables que, además, son ecológicos.

Nuestras oficinas respetan los **criterios de sostenibilidad y eficiencia energética**. Están distribuidas en espacios abiertos, con grandes ventanales y salas polivalentes.

También **se ha reducido el número de viajes** que se realizan por parte de los empleados de CNP Partners, reemplazando muchos de ellos por videoconferencias, aprovechando la tecnología para reducir la huella de carbono que generamos.

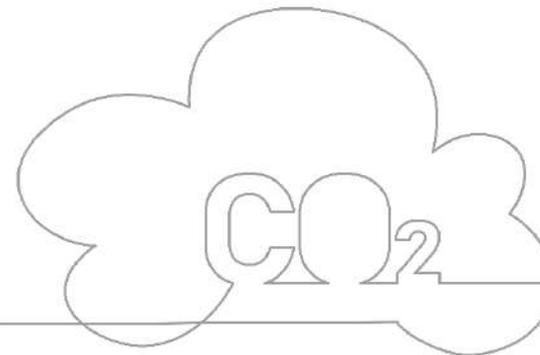
Durante algunos meses del año 2020, debido a la pandemia, todos los viajes fueron sustituidos por videollamadas, por lo que adaptamos nuestros protocolos y modos de trabajo a la situación y se realizaron desayunos a distancia, entre otras acciones, para no perder el contacto directo con nuestros Partners.

El **incremento de las videoconferencias** y el **teletrabajo**, han hecho que el número de viajes se haya reducido notablemente, así como el desplazamiento de los empleados a la oficina.

## » Nuestras cifras

Si bien el año 2020 ha sido, como venimos diciendo, un año atípico, durante su transcurso hemos visto reducidas considerablemente nuestras cifras de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Sin embargo, no son cifras que se puedan comparar con años previos debido a la situación atípica derivada de la pandemia:



**2.200 horas de videoconferencia en sustitución de viajes**

(+ 417% en comparación con 2019)



**90.949 km en avión**

(- 77% en comparación con 2019)



**357.118 km en coche**

(- 33% en comparación con 2019)



**17 kg de consumibles de ordenador reciclados**

(- 80% en comparación con 2019)



**4,45 toneladas de papel utilizado**

(- 58% en comparación con 2019)



**278.600 KW de electricidad consumidos**

(- 20% en comparación con 2019)



**569 m<sup>3</sup> de agua consumidos**

(- 95% en comparación con 2019)

## Acciones especiales: nuestra respuesta a la crisis sanitaria



El COVID19 ha tenido un gran impacto en nosotros y en todos los aspectos de nuestra vida, tanto profesionales como personales.

Ha cambiado nuestro modo de trabajar, pero también el comportamiento del consumidor y el modo de relacionarnos con ellos, con los Partners y con los proveedores, por lo que hemos tenido que adaptarnos a las nuevas circunstancias.

Ante la llegada de la pandemia, y como aseguradora responsable, CNP Partners actuó rápidamente para apoyar a todas las personas y colectivos con los que tiene relación:



### Empleados

Para garantizar la seguridad del equipo y sus familias, todos los miembros de CNP Partners han tenido autorizado el **teletrabajo total desde el día 10 de marzo de 2020**, días antes de que fuera declarado el estado de alarma, pese a que al tratarse de una actividad catalogada como esencial, nuestras oficinas siempre permanecieron abiertas.

Sin embargo, con el objetivo de mantenernos **informados, unidos y motivados** en esta nueva rutina, se han puesto en marcha distintas iniciativas:

- » **#CNPConectados:** una comunicación de periodicidad diaria para informar sobre la situación de la empresa, consejos de salud, normativa y restricciones aplicables en cada momento y otras temáticas de interés para los empleados.
- » **Desayunos virtuales:** de manera semanal se realizan desayunos virtuales con grupos aleatorios de empleados para poder compartir impresiones y un momento distendido para no perder el contacto entre miembros que no trabajan de manera directa juntos.
- » **Deporte a distancia:** durante los meses que hemos permanecido en teletrabajo las clases presenciales de yoga han sido sustituidas por sesiones de fitness y yoga online para mantenernos en movimiento y cuidarnos.
- » Mantenimiento de las acciones de **apoyo psicológico** online y chat médico gratuito para todo el equipo en un momento en el que la salud es lo más importante.
- » Realización de **pruebas de detección** de anticuerpos COVID a toda la plantilla.
- » Reparto de  **mascarillas con protección COVID** homologadas para garantizar la seguridad de los empleados que volvieron a la oficina de manera presencial.
- » **Equipamiento** de las oficinas con material de protección y organización de los puestos de trabajo con la distancia de seguridad recomendada.



## Partners

Desde el inicio de la pandemia, nuestra prioridad fue garantizar la seguridad de clientes, socios, empleados y proveedores, adoptando medidas de prevención y responsabilidad, y al mismo tiempo, mantener la calidad y continuidad de nuestro servicio.

El modo de relacionarnos con los Partners cambió y las reuniones presenciales fueron sustituidas por llamadas o **videollamadas**, que nos permitieron continuar ofreciendo el **mismo servicio sin poner en riesgo a ninguna de las partes**.

Y para hacerlo, creamos una nueva modalidad de reuniones en las que los asistentes recibían una convocatoria personalizada para asistir a la reunión virtual y un desayuno en su domicilio para poder compartir un momento agradable juntos.

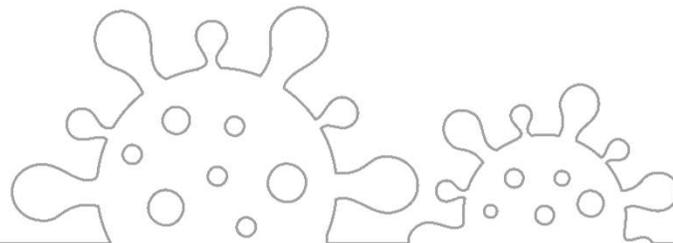
Además, permanecemos más cerca que nunca de ellos, escuchando sus necesidades y ayudándoles a mantener su negocio.



## Sociedad

Nos adecuamos rápidamente a la demanda del mercado, **no aplicando las exclusiones por pandemia o fuerza mayor** de nuestras pólizas y eliminando estas exclusiones para las nuevas pólizas, con la finalidad de cubrir a nuestros asegurados en un momento tan difícil como el que estamos viviendo.

Además, **reenfocamos nuestras actividades solidarias** para dirigirnos a los colectivos más vulnerables durante la pandemia, como pueden ser los niños, los mayores o las personas con algún tipo de discapacidad intelectual (Más información en el apartado “Involucrados con la sociedad”).





[www.cnppartners.es](http://www.cnppartners.es)

Síguenos en:



@CNP\_Partners



@CNP Partners



[Linkedin.com/company/cnp-partners](https://www.linkedin.com/company/cnp-partners)

