



# Informe Integrado 2020

*Vivir unidos es increíble®*





# CONTENIDO

<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>5</b>	▶
<b>MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL</b>	<b>9</b>	▶
CIFRAS RELEVANTES 2020	<b>11</b>	▶
PARTICIPACIÓN DE MERCADO	<b>12</b>	▶
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	<b>15</b>	▶
<b>COMPROMISO EMPRESARIAL</b>	<b>17</b>	▶
HISTORIA	<b>18</b>	▶
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	<b>20</b>	▶
MODELO DE NEGOCIO	<b>21</b>	▶
MARCA	<b>21</b>	▶
RED DE OFICINAS	<b>22</b>	▶
CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS	<b>23</b>	▶
EMPRESA DE GRUPO BAL	<b>24</b>	▶
GOBIERNO CORPORATIVO	<b>24</b>	▶
ESTRUCTURA CORPORATIVA	<b>26</b>	▶
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	<b>27</b>	▶
PILARES DE COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	<b>28</b>	▶
MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS	<b>29</b>	▶
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS	<b>30</b>	▶
OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>31</b>	▶
<b>COMPROMISO ÉTICO</b>	<b>33</b>	▶
MARCO REGULATORIO	<b>34</b>	▶
PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	<b>36</b>	▶
CIBERSEGURIDAD	<b>37</b>	▶
PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	<b>38</b>	▶
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	<b>40</b>	▶
MECANISMOS DE DENUNCIA	<b>40</b>	▶
<b>OFERTA Y GENERACIÓN DE VALOR</b>	<b>43</b>	▶
DESEMPEÑO Y PERSPECTIVAS FUTURAS	<b>44</b>	▶
RAMOS	<b>45</b>	▶
CANALES DE DISTRIBUCIÓN	<b>48</b>	▶
SUBSIDIARIAS	<b>50</b>	▶
SERVICIO AL CLIENTE	<b>52</b>	▶
SISTEMAS	<b>54</b>	▶
CRITERIOS DE INVERSIÓN	<b>55</b>	▶
GESTIÓN DE RIESGOS	<b>57</b>	▶
PROVEEDORES Y CADENA DE VALOR	<b>62</b>	▶



<b>COMPROMISO CON LA GENTE Y EL TALENTO</b>	<b>65</b>	▶
PLANTILLA LABORAL	65	▶
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	67	▶
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	71	▶
PROCESO DE REVISIÓN DE TALENTO	74	▶
ENCUESTA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	74	▶
COMPENSACIONES Y PRESTACIONES	75	▶
BALANCE Y CALIDAD DE VIDA	77	▶
SEGURIDAD LABORAL	79	▶
NOM 035	80	▶
ACCIONES POR COVID-19	80	▶
<b>COMPROMISO SOCIAL</b>	<b>83</b>	▶
PROGRAMAS SOCIALES	84	▶
ACCIONES SOCIALES POR COVID-19	90	▶
ACCIONES DE RSE EN CENTROS REGIONALES	92	▶
COMUNICACIÓN RESPONSABLE	94	▶
AFILIACIONES Y ASOCIACIONES	95	▶
<b>COMPROMISO AMBIENTAL</b>	<b>97</b>	▶
CAMBIO CLIMÁTICO	98	▶
EMISIONES DE CO <sub>2</sub>	99	▶
ENERGÍA	100	▶
TRANSPORTE	101	▶
AGUA	104	▶
GESTIÓN DE RESIDUOS	105	▶
ESTRATEGIAS DE ECOEFICIENCIA Y CULTURA AMBIENTAL	106	▶
<b>DESEMPEÑO FINANCIERO E INFORMACIÓN ASOCIADA</b>	<b>111</b>	▶
RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	112	▶
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES	116	▶
ESTRATEGIA DE IMPUESTOS	118	▶
REPORTE DE REMUNERACIÓN A DIRECTORES	118	▶
REPORTE DE SOLVENCIA	119	▶
VALOR DE LA ACCIÓN	120	▶
<b>ANEXOS</b>	<b>121</b>	▶
ACERCA DE ESTE INFORME	121	▶
CARTA DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE	122	▶
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	124	▶
ÍNDICES DE OTROS ESTÁNDARES	133	▶
CONTRIBUCIÓN AL PACTO MUNDIAL Y A LOS ODS	135	▶
CONTACTO	136	▶
DÉJANOS TU OPINIÓN	136	▶





Durante el año, se realizaron **esfuerzos significativos** para garantizar la promesa de protección a nuestros asegurados, atender a más familias mexicanas, mantener la cercanía y el apoyo a nuestra fuerza productora, asegurar el bienestar de nuestros colaboradores y garantizar la continuidad de la operación.



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

102-14, 102-15

En mi carácter de Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, SAB (GNP), tengo el gusto de presentar a ustedes el siguiente informe basado en el análisis de la información proporcionada por el Director General en su Informe Anual 2020, donde se incluyen los aspectos sobresalientes del ejercicio fiscal, los principales resultados obtenidos y donde se incorporan factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo como parte integral del comportamiento financiero de la empresa, así como un informe de las principales actividades del Consejo de Administración.

Como consecuencia de la pandemia, 2020 fue un año especialmente difícil y doloroso: cientos de miles de personas en el mundo perdieron la vida y quedaron en luto familias y amigos, y millones de hogares sufrieron las consecuencias económicas del desempleo originado por la contracción de la actividad económica. Por fortuna, el descubrimiento y la aprobación de diversas vacunas nos permite vislumbrar una eventual salida de esta doble crisis sanitaria y económica.

La función social del sector asegurador es precisamente la de atenuar los impactos económicos y patrimoniales que sufren las personas ocasionados por eventos adversos imprevistos, y de carácter aleatorio, como lo es una pandemia. La industria aseguradora es una bendición –no siempre entendida– contra algunas contingencias que vulneran el bienestar humano. GNP entiende muy bien esta misión indispensable para el bienestar social: por un lado, la oferta de productos que garanticen la protección financiera de sus asegurados ante eventos hostiles de la naturaleza, productos cuya viabilidad esté apuntalada por una gestión profesional y prudente de los riesgos; y, por otro, la actuación ética y transparente de GNP con sus clientes y colaboradores.

Los efectos de la pandemia tuvieron un severo impacto sobre la economía mexicana que presentó una caída del PIB del 8.5%. No obstante, el sector asegurador presentó un crecimiento de 0.1%, aunque se interrumpió la buena dinámica de crecimiento observada en los últimos años.



Se modificaron y se instauraron procesos que facilitaron a los asegurados la contratación y el pago de primas a distancia,

## **se mantuvo una estrecha cercanía**

y apoyo a los integrantes de nuestra red comercial y se habilitó la modalidad de trabajo en casa para el resguardo de nuestros colaboradores y de sus familias.

En este contexto económico, GNP mantuvo la posición de liderazgo en ventas del mercado asegurador mexicano: en 2020, consiguió un monto por \$73,017 millones de pesos (mdp), lo que representa un crecimiento de 7.2%, superior a la media del sector. El crecimiento de las ventas de los ramos de Vida, Gastos Médicos y Daños es alentador.

La utilidad neta del ejercicio ascendió a \$3,743 mdp, y con ello logró cumplir las expectativas de rentabilidad presupuestadas antes de la pandemia. El capital contable de la sociedad alcanzó un monto de \$16,587 mdp, y un margen de solvencia de \$10,996 mdp.

La solidez financiera y el desempeño de GNP le valió las siguientes calificaciones internacionales emitidas por *AM Best*: la ratificación de Fortaleza Financiera en “A” (Excelente); la Calificación Crediticia de Emisor de Fortaleza Financiera de Largo Plazo en “A” (Excelente); y la Calificación en Escala Nacional de México “aaa.MX”, la más alta.

Durante el año, se realizaron esfuerzos significativos para garantizar la promesa de protección a nuestros asegurados, atender a más familias mexicanas, mantener la cercanía y el apoyo a nuestra fuerza productora, asegurar el bienestar de nuestros colaboradores y garantizar la continuidad de la operación. Estas acciones se detallan a continuación.

Primero, se modificaron y se instauraron procesos que facilitaron a los asegurados la contratación y el pago de primas a distancia; se eliminó el periodo de espera en los Seguros de Gastos Médicos –relacionados con el COVID-19–, y se extendió el beneficio de orientación médica telefónica ilimitada a nuestros asegurados en todos los ramos, lo que benefició a cerca de 7 millones de personas.

En segundo lugar, se mantuvo una estrecha cercanía y apoyo a los integrantes de nuestra red comercial, mediante el impulso de la digitalización de los canales de distribución y comunicación, que se beneficiaron gracias a las mejoras constantes de las herramientas y los procesos, y a la ampliación de los servicios digitales.



En tercer lugar, desde el inicio de la contingencia, se habilitó la modalidad de trabajo en casa para el resguardo de nuestros colaboradores y de sus familias. Únicamente se mantuvo en sitio –con un estricto protocolo de seguridad sanitaria– a colaboradores involucrados en procesos sensibles relacionados con el manejo de información de nuestros asegurados.

Además de todos los esfuerzos para enfrentar la crisis, GNP ofreció importantes apoyos para hacerle frente a la contingencia sanitaria. Por ejemplo, puso en marcha el programa “Ruta de héroes y heroínas” para brindar transporte gratuito a personal médico y de enfermería de los centros de salud; este servicio se ofreció en cinco entidades federativas, a través de 19 rutas, y sumó 16,993 trayectos. Asimismo, a través del programa “Gol por México”, se donaron más de 9,378 kits para personal médico y 371 becas para hijos de personal médico que perdió la vida por COVID-19. Y junto con el sector asegurador, participamos en el patrocinio de un seguro de vida para personal médico del sector salud. Debo reconocer el gesto de altos ejecutivos y consejeros quienes voluntariamente redujeron temporalmente sus percepciones como expresión de solidaridad con la empresa con motivo de la pandemia.

Durante 2020, el Consejo de Administración sesionó en cuatro ocasiones y ratificó las resoluciones del Comité Ejecutivo; asimismo, se revisaron y se aprobaron los Estados Financieros del ejercicio fiscal de 2020, el presupuesto de 2021, los aspectos sobresalientes de la estrategia comercial y las medidas de protección contra el COVID-19, así como los resultados y las acciones de sus empresas filiales.

El Consejo de Administración se apega a sólidas prácticas de gobierno corporativo y, para el desempeño de sus funciones, cuenta con el apoyo de comités sugeridos por el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo.

Por otro lado, el desempeño de los funcionarios de alto nivel se evalúa anualmente de acuerdo con las políticas establecidas. El Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones autoriza los aumentos de sueldo y de beneficios con base en los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño. El paquete de remuneración se compone de un sueldo base, prestaciones de ley y de otros beneficios.

El Consejo de Administración presenta a consideración de esta Asamblea el Informe en el que se exponen y se explican las políticas y los criterios contables que sirvieron de base para la preparación de los Estados Financieros. Estos comprenden las bases de presentación, la consolidación, así como las políticas contables significativas que fueron dictaminadas por los auditores externos y que forman parte integral de este Informe.

En opinión del Consejo de Administración, el Informe del Director General que se presenta a esta Asamblea de Accionistas refleja razonablemente la situación financiera, los resultados obtenidos, así como los aspectos más sobresalientes de la marcha de la sociedad durante 2020.

Agradezco a los miembros del Consejo de Administración y a ustedes por el apoyo brindado, así como la invaluable confianza que nos ofrecen. Hoy, más que nunca, valoramos la capacidad de adaptación, la lealtad y el profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores que, a pesar de los grandes retos que afrontamos este año, hicieron posible alcanzar estos resultados.

**Licenciado Alberto Baillères**  
Presidente del Consejo de Administración  
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.



GNP concluyó 2020 con un nivel de primas de \$73,017 mdp, lo que representó un

**crecimiento**

de 7.2%; la utilidad neta fue de \$3,743 mdp y el margen de solvencia fue de \$10,996 mdp.



# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

102-14, 102-15

En mi carácter de Director General de Grupo Nacional Provincial, SAB (GNP), y con base en lo establecido por la Ley del Mercado de Valores, presento ante ustedes el Informe Anual correspondiente al desempeño y a los resultados obtenidos por la sociedad durante el ejercicio fiscal de 2020, los Estados Financieros y sus notas de revelación, así como las principales Políticas y Criterios Contables y de Información seguidos en la preparación del presente informe. Asimismo, presento los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo más relevantes de la empresa durante 2020.

En 2020, se vivió un entorno de negocios muy complejo a nivel mundial, como resultado de la pandemia de COVID-19. La economía mexicana resintió estos efectos en prácticamente todos los sectores, y el PIB presentó una caída de 8.5% al cierre del año. El sector asegurador no estuvo exento, y en 2020 el mercado mexicano de seguros registró un crecimiento de 0.1%, incremento menor a la tendencia de los últimos años. Esto exigió de todos los participantes –reguladores, aseguradoras, reaseguradoras, fuerza productora, proveedores y asegurados– una gran capacidad de adaptación para lograr contener los efectos adversos.

GNP concluyó 2020 con un nivel de primas de \$73,017 millones de pesos (mdp), lo que representó un crecimiento de 7.2%; la utilidad neta fue de \$3,743 mdp y el margen de solvencia fue de \$10,996 mdp, como se muestra en los principales indicadores:

## INDICADORES FINANCIEROS



Millones de pesos

## ÍNDICE COMBINADO

2019 104.7 %

2020 104.2 %





# Hemos fortalecido nuestras prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo

principalmente en nuestros procesos de análisis para la gestión de riesgos y de toma de decisiones en inversiones.

El crecimiento en primas se apalancó gracias a la contribución de todos los canales de venta: realizamos un esfuerzo coordinado para mantener la cercanía con nuestros socios comerciales y ampliar la cobertura de protección a más familias mexicanas.

Nuestra solidez financiera fue reconocida por la calificadora internacional AM Best, que ratificó su calificación de Fortaleza Financiera en “A” (Excelente); la Calificación Crediticia de Emisor de Fortaleza Financiera de Largo Plazo en “A” (Excelente); y la Calificación en Escala Nacional de México “aaa.MX” (la máxima calificación).

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa, hemos fortalecido nuestras prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, principalmente en nuestros procesos de análisis para la gestión de riesgos y de toma de decisiones en inversiones; prueba de ello es la participación de GNP en el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. Así, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad de México y del planeta.

Entre las acciones medioambientales y sociales durante 2020, destaca el programa “Bosque Vivir es Increíble”, en el que se plantaron más de 29,900 árboles en 31 hectáreas: desde 2017, acumulamos un total de 177,134 árboles y 179 hectáreas localizadas en el área protegida del Ajusco, en la Ciudad de México, con una tasa del 94% de supervivencia. Con este programa, se han beneficiado directamente 13 familias de la comunidad encargada de las actividades de cuidado, vigilancia y mantenimiento del bosque.

En este año, todos nuestros esfuerzos se centraron en proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores y de sus familias. Desde el inicio de la pandemia, habilitamos la modalidad de trabajo en casa; solo permanecieron

en las instalaciones de GNP, bajo un estricto protocolo sanitario, los empleados con acceso a información sensible de nuestra operación.

Continuamos trabajando para fortalecer la cadena de valor, de manera que nuestros principales aliados de negocio –los proveedores– puedan adoptar las mejores prácticas de operación y responsabilidad social. Por ello, en este año se instauró el proceso de Due Diligence en el área de compras, con el objetivo de alinear nuestros principios de confiabilidad, prevención de riesgos y promover los valores de GNP en todas las áreas de negocio.

Este es el primer ejercicio en el que reportamos de manera conjunta nuestro desempeño financiero, ambiental y social, ya que forman parte integral de nuestro propósito como compañía.

## Señores consejeros:

Agradezco al Presidente del Consejo de Administración, al Presidente Adjunto, a los miembros del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo por depositar su confianza en nosotros.

De la misma manera, agradezco a nuestros colaboradores y socios comerciales por su entusiasmo y empeño, ya que sin su invaluable apoyo nada de esto hubiera sido posible.

**Licenciado Eduardo Silva**  
Director General  
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

## CIFRAS RELEVANTES 2020

**90%**  
de satisfacción de parte de los  
colaboradores  
en la encuesta anual de desempeño  
organizacional.

---

Más de  
**6.8 millones**  
de clientes asegurados

---

**8,473**  
colaboradores  
en GNP y Subsidiarias.

---

Más del  
**70%**  
de los colaboradores son adultos  
jóvenes de entre 18 y 40 años.

---

Cerca del  
**50%**  
de la plantilla son mujeres.

---

**55%**  
de los puestos ejecutivos y gerenciales  
están ocupados por mujeres.

---

**171**  
colaboradores  
con discapacidad.

---

Más del  
**95%**  
de los colaboradores de GNP y  
Subsidiarias trabajan de manera  
remota a raíz de la pandemia  
COVID-19.

---

La “Ruta Héroes y Heroínas”  
realizó más de  
**16,000**  
trayectos para el personal de salud  
pública en 19 centros COVID-19,  
ubicados en 5 estados de la  
República Mexicana.

---

Con “Gol por México”,  
se donaron más de  
**9,378**  
kits para personal médico y 371 becas  
para hijos de personal médico que  
perdió la vida por COVID-19.

---

Más de  
**177,000**  
árboles plantados en el  
Bosque Vivir es Increíble.

---

**94%**  
de la flotilla de autos utilitarios  
está conformada por autos híbridos.

---

Las emisiones de CO2  
disminuyeron en un  
**22.8%**  
con relación a 2019.

---



# GNP EN LA ECONOMÍA MEXICANA

102-6, 102-7, 103-1

En 2020, el dinamismo de la economía mexicana se vio afectado principalmente por la pandemia originada por COVID-19 y por las medidas restrictivas de movilidad y sana distancia que se impusieron alrededor del mundo para controlarla, lo que ocasionó una desaceleración económica mundial.

Derivado de esto, México sufrió un recorte de calificación crediticia por parte de Fitch. Consecuentemente, Banxico disminuyó la tasa de referencia en 300 pb y disminuyó la actividad de algunos sectores económicos claves.

Sin embargo, durante 2020 se incrementó la emisión de primas en un 7%, a pesar de la situación por la pandemia mundial. Esto muestra la fortaleza de la cadena de valor de la empresa hacia sus clientes al contar con la mayor fuerza de venta de agentes, una sólida cartera corporativa y un crecimiento en el canal de venta masiva. Adicionalmente el resultado neto alcanzado permitió generar un ROE del 25.6%, principalmente debido a la diversificación de productos y la oferta multiramo de la compañía.

Asimismo, durante la pandemia no se disminuyó la plantilla de personal, sino que se trató de desarrollar al personal en diversos ámbitos para afrontar la situación especial de 2020. En el futuro GNP fortalecerá su estrategia de ventas y la oferta de productos que le permitan continuar siendo la opción número uno para los mexicanos.

Durante 2020 se **incrementó la emisión de primas** en un 7%, a pesar de la situación por la pandemia mundial.

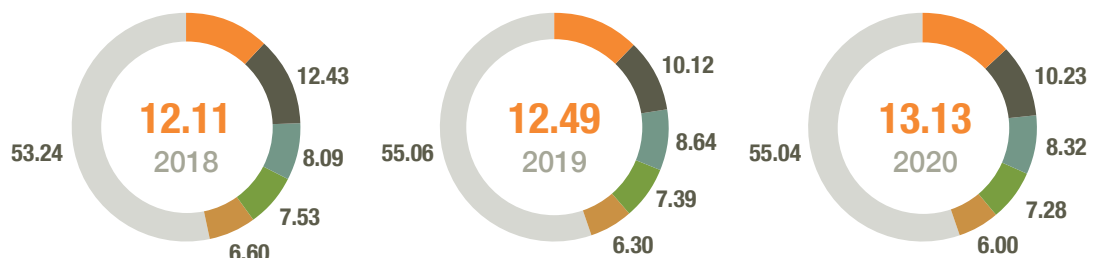
Indicadores	2018	2019	2020
Ventas	60,331 mdp	68,082 mdp	73,017 mdp
Utilidad Neta	3,234 mdp	4,435 mdp	3,743 mdp
índice Combinado	106.5	104.7	104.2

\*En 2018 se reportó con cifras solo de GNP, a partir de 2019 se integraron cifras consolidadas.

## PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN EL SECTOR ASEGURADOR (%)

FS6

Fuente: AMIS:  
Estadísticas AMIS 4° trimestre 2020



GNP | Metlife | BBVA | AXA | Quálitas | Resto

## RANKING 2020

Prima Emitida	Mercado Total	Vida	GMM	Daños	Autos
Compañía	<b>GNP</b>	Metlife México	<b>GNP</b>	GMX Seguros	Quálitas
1°	<b>13.13%</b>	17.17%	<b>23.41%</b>	8.54%	31.47%
Compañía	Metlife México	BBVA Seguros	AXA Seguros	AXA Seguros	<b>GNP</b>
2°	10.23%	15.47%	17.94%	6.86%	<b>14.07%</b>
Compañía	BBVA Seguros	<b>GNP</b>	Metlife México	Inbursa	Chubb Seguros México
3°	8.32%	<b>12.08%</b>	14.45%	6.82%	9.79%
Compañía	AXA Seguros	Citibanamex Seguros	Monterrey New York Life	Atlas	AXA Seguros
4°	7.28%	12.04%	9.82%	6.26%	8.55%
Compañía	Quálitas	Monterrey New York Life	Inbursa	Mapfre México	HDI Seguros
5°	6.00%	9.29%	3.78%	6.21%	6.08%

Fuente: AMIS: Estadísticas AMIS 4° trimestre 2020



### VENTAS (Cifras del Estado de Resultados por ramo)

Primas emitidas	2019	2020	Variación
Vida	27,245	29,630	2,385
Autos	15,321	14,911	-410
Daños	3,913	4,546	633
Gastos Médicos	21,583	23,902	2,319
Primas emitidas individual GNP	68,062	72,989	4,927

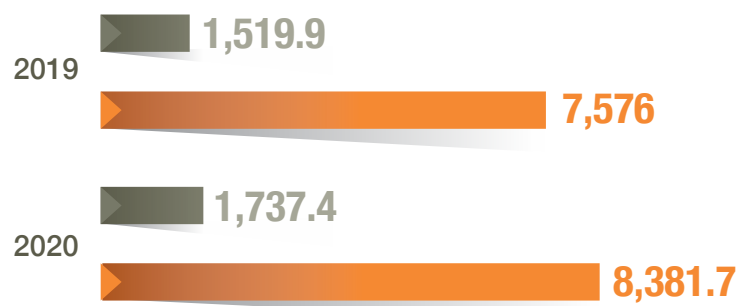
Balance	2019	2020
Activo	172,050	195,140
Pasivo	157,404	178,552
Capital	14,646	16,587

Patrimonio	2019	2020
Capital	14,645	16,587
Reserva Catastrófica	687	787
Total	15,332	17,374

Cifras de Primas no consolidadas, cifras de Balance y Patrimonio consolidadas en millones de pesos.

Por ser una empresa aseguradora, no tiene deuda con bancos u otras instituciones, por lo que el patrimonio es propio.

### GASTO REAL



**Gasto total | Gasto de ajuste**

Millones de pesos

### DONATIVOS

2019 **44.2** 2020 **52.4**

Millones de pesos

# VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

201-1

INGRESOS TOTALES (VEG)	73,017 68,082	4,935 ▶ 7.2%
GASTOS (VED)	65,611 59,549	6,063 ▶ 10.2%
ADQUISICIÓN	15,816 15,306	511 ▶ 3.3%
SINIESTRALIDAD	43,505 38,570	4,935 ▶ 12.8%
OPERACIÓN	4,197 3,004	1,192 ▶ 39.7%
PTU	535 707	(172) ▶ 24.3%
IMPUESTOS	1,559 1,962	(403) ▶ 20.5%
RETENIDO	7,406 8,534	(1,128) ▶ 13.2%

2019 | 2020 DIFERENCIA | VARIACIÓN





LA

# INSPIRACIÓN

ES INCREÍBLE





# COMPROMISO EMPRESARIAL

102-1, 102-2

**GNP Seguros es la empresa multiramo 100% mexicana de mayor experiencia en México, con 119 años en el sector asegurador.**

Su compromiso con las familias mexicanas se ve reflejado en la protección que brinda a sus más de 4 millones de asegurados en los ramos de Vida, Gastos Médicos, Autos y Daños.

Cuenta con más de 10 mil Agentes, lo que representa la fuerza productora más importante del país y una plantilla laboral conformada por más de 6,600 colaboradores en 42 oficinas a nivel nacional.



# Historia de



La historia de GNP Seguros se remonta al 21 de noviembre de 1901, cuando Luis E. de Needgard y William B. Woodrow unen sus esfuerzos y visión **para constituir la primer compañía de seguros en México especializada en el ramo de vida: La Nacional Compañía de Seguros sobre la Vida S.A.** Su primera póliza data del 8 de enero de 1902.

1901

Origen

Arthur B. Woodrow, hijo del fundador de La Nacional, Federico A. Williams y Manuel Gómez Morín fundan la Provincial, compañía especializada en incendios, transportes y diversos; **expidiendo su primera póliza el 29 de julio de 1936.** Durante el gobierno de Lázaro Cárdenas **La Nacional y La Provincial pusieron el ejemplo de lo que deberían ser las empresas financieras solventes.** En ese momento el Consejo de Administración de La Nacional contaba con la presencia de un hombre emprendedor y visionario, creador de empresas: Don Raúl Baillères.

1936



1930

La solidez de La Nacional le permitió adquirir aún más notoriedad al colocar el 17 de enero de 1930, la primera piedra del edificio de La Nacional, **el rascacielos mexicano, considerado en aquél tiempo el edificio más alto y moderno del país.**

1917



La Nacional forjó su renombre y prestigio durante la crisis de 1917, en la cual el presidente Venustiano Carranza expidió un decreto de moratoria con respecto a las obligaciones de las compañías de seguros, dicho decreto dejaba desprotegidas a cientos de familias que contaban con un seguro. La Nacional, en un acto de ética empresarial y conciencia social, **decidió no acogerse al decreto, cumpliendo cabalmente con todos los compromisos contraídos con sus clientes.**



1967

En agosto de 1967 La Provincial se muda a un edificio de arquitectura y funcionalidad ejemplares, nuestra antigua sede ubicada en Miguel Ángel de Quevedo 915.

1969

Se realiza la alianza entre La Nacional y La Provincial, consolidando una empresa cien por ciento mexicana con la capacidad de cubrir en forma integral y eficiente una amplia gama de necesidades de personas y empresas: **Grupo Nacional Provincial.**

En julio de 1972 Grupo Nacional Provincial se **integra a uno de los conglomerados empresariales más grande del país: Grupo BAL,** integrado por instituciones de clase mundial tan importantes como: Peñoles, Fresnillo, El Palacio de Hierro, entre otros.

1972

B



1995

Se inaugura el inmueble **"Plaza GNP"** con modernas instalaciones y que constituyó un ejemplo de funcionalidad en Latinoamérica.

1998



Se actualiza la imagen con un nuevo logotipo que da una mayor identidad a la compañía.

2001



GNP Seguros celebra con gran orgullo sus primeros 100 años de compromiso con México y protección de las familias mexicanas.

2004



GNP inicia su Programa Social **Gol por México** para apoyar a los sectores más vulnerables del país en materia de educación, salud, nutrición, vivienda y medio ambiente, **beneficiando desde entonces a personas de escasos recursos.**



En 2006 Alejandro Baillères es nombrado Director General de GNP por el Consejo de Administración.

2006

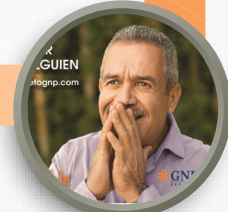
2015

Alejandro Baillères es promovido como Director Corporativo de Grupo BAL.



Se crea la primera campaña dedicada a reconocer masivamente el esfuerzo, perseverancia y trascendencia de los Agentes de Seguros, "Amarás tenerlos cerca", así como su labor de asesorar y asistir a sus asegurados en los momentos que más se necesitan.

2014



Se impulso la donación de órganos en México con la campaña **Amigo Secreto**, con el objetivo de lograr que la sociedad se acercara al tema para generar conciencia sobre la importancia de decidir ser un Donador de Órganos, logrando así brindar más oportunidades de dar vida a otras personas, simplemente porque creemos que la vida es el regalo más grande.

2016



Nace "Luli y Gabo" programa social de GNP la primera serie animada de prevención en México que tienen la misión de compartir información de valor clara y divertida para los niños y padres de familia, logrando empoderarlos y enseñándoles a cuidarse a sí mismos tomando medidas de prevención que pueden reducir considerablemente el riesgo de un accidente.

2019

**Gol por México integra los goles de la Liga Femenil de Fútbol con causas sociales** dedicadas a salud, acompañamiento y orientación de mujeres en situación de violencia, empoderamiento y emprendimiento.



2020

● GNP Seguros realizó importantes acciones en contra de la mayor contingencia en las últimas décadas, el COVID-19 para apoyar a los sectores más vulnerables del país y sus colaboradores.



● A través de **Copa GNP** por México se transformaron todos los goles anotados en becas para hijos e hijas del personal médico y de enfermería que perdieron la batalla ante el COVID-19

● A través de la "Tienda virtual **Vivir es increíble ayudando a los demás**" que GNP Seguros puso a disposición de todos los colaboradores de la compañía para que sin salir de casa puedan contribuir con dos de las causas sociales más importantes en este momento: la Protección Médica y la Alimentación.



● Este año, GNP tuvo la oportunidad de participar en un proyecto musical sin precedentes **La Orquesta Imposible**, dirigida por Alondra de la Parra, este proyecto reunió a los 30 mejores músicos a nivel mundial todos unidos en la distancia para interpretar una pieza emblemática de nuestro querido México para el mundo, El Danzón No. 2 de Arturo Márquez. Todas las reproducciones del video, sumarán donaciones para apoyar a niñas, niños y mujeres de México afectados por el COVID-19. La ayuda se hará llegar por medio de las organizaciones sociales Save the Children y Fondo Semillas.

● Como empresa 100% mexicana comprometida y dedicada al bienestar y salud de los mexicanos, reconoce la gran labor del personal médico y de enfermería, y como contribución con su seguridad, creo la iniciativa social "Ruta de héroes y heroínas" con la cual puso a disposición de personal médico y de enfermería de Centros de Salud especializados en atención a COVID-19, un servicio de transporte gratuito, cómodo y con todas las medidas de seguridad para llegar al lugar de trabajo, así como para el regreso a su hogar después de la jornada laboral.



● **Gol por México** transformo **9,378 goles** anotados durante los 17 años de labor, en kits para personal médico y de enfermería que se encuentran trabajando en primera línea con pacientes diagnosticados con COVID-19.



● A través de la dinámica **Agentes Unidos por México** nuestra fuerza productora pudo participar en la donación a favor de Alimento para Todos y Fundación UNAM para la adquisición de despensas para familias de escasos recursos y kits de protección médica. Demostrando una vez más su sentido humano y solidaridad.



GNP celebra 110 años de operaciones y compromiso con México, consolidando su liderazgo como la aseguradora multiramo mexicana más importante del país, con presencia nacional y con opciones de protección frente a prácticamente cualquier tipo de riesgo.

2011



En 2012 el Lic. Alberto Baillères, Presidente del Consejo de Administración de GNP, recibe el premio **Guerrero Azteca como Asegurador Distinguido**, otorgado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), por su larga y fructífera trayectoria en el sector.

2012

En este mismo año nace el programa social "Vivir es increíble ayudando a los demás" el cual busca apoyar a las organizaciones sociales en su labor a favor de México.



2005 Vivir es increíble.®

Nace el slogan "Vivir es increíble" adoptado como plataforma de comunicación que destaca de forma positiva aquello que tiene que ver con el éxito, que proclama el amor por nuestro país y nuestra gente, se refiere directamente a los pequeños y grandes momentos de la vida de cada mexicano y a la vez, representa una idea gigantesca: la celebración de la vida.

Vivir es increíble.®

## MISIÓN 102-16

Satisfacer las necesidades de protección, prevención financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana.

## VISIÓN 2030

En su Visión hacia el 2030, GNP Seguros destaca el ser una marca “ampliamente reconocida”, esto significa posicionarse como una de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social, objetivos que buscan alcanzar de manera balanceada a los objetivos de su desempeño económico.



**VALORES ▶ LEALTAD | INTEGRIDAD | RESPETO**



## MODELO DE NEGOCIO

GNP Seguros quiere proteger no sólo a sus clientes, sino a las comunidades y el planeta. El futuro está cambiando y nosotros con él. Se trabaja por un futuro más sostenible y resiliente, en el que todos puedan cumplir sus sueños: clientes, proveedores, colaboradores, comunidades y futuras generaciones. Se sabe que lo que es bueno para los demás, es bueno para la empresa también.

Su propósito central es satisfacer a los clientes clientes y usuarios, buscando tener un servicio eficiente y una oferta integral para sus necesidades específicas. Contar con los más altos estándares, habilidades e innovación necesaria, serán piezas fundamentales para fortalecer sus relaciones a largo plazo, lo cual, será posible gracias al trabajo en equipo de todos los colaboradores.

Su modelo de negocio posiciona al cliente en el centro, situándolo como el principal elemento para desarrollar todas las actividades de la compañía, esto se traduce en escuchar activamente su voz y expectativas de servicio articulando diversas acciones para mejorar su experiencia.



Su esencia está sustentada por su filosofía

**“Vivir es increíble”**

que expresa la intención de celebrar lo más importante que se tiene, que es la vida y la protección del patrimonio de las familias.

## MARCA

GNP Seguros es una empresa 100% mexicana con una amplia experiencia en el sector asegurador, colocándose como la empresa número uno del país. Su compromiso con México, su desarrollo y la protección de las familias, ha sido el eje rector de sus acciones a fin de brindar beneficios a sus asegurados, la sociedad y los sectores más vulnerables.

Su esencia está sustentada por su filosofía “Vivir es increíble” que expresa la intención de celebrar lo más importante que se tiene, que es la vida y la protección del patrimonio de las familias.

La marca crea y transmite una propuesta de valor a sus clientes y a la sociedad en general.

Su filosofía se transmite en toda comunicación, a través de todos los canales disponibles. Está implícita en su slogan y cumple con lo siguiente:

**Es positiva | Es honesta | Es empática | Es afectiva | Es humana**

Además, el gran amor de GNP Seguros por México fortalece su compromiso y responsabilidad social con todos sus públicos de interés y aquellos que más lo necesitan.

# RED DE OFICINAS

102-4, 102-6, 102-7, FS13

GNP tiene presencia en toda la República Mexicana, contando con

**42 oficinas a nivel nacional.**



- |                    |                |                    |                     |
|--------------------|----------------|--------------------|---------------------|
| 1 Acapulco         | 12 Durango     | 23 Monterrey       | 34 Tepic            |
| 2 Aguascalientes   | 13 Guadalajara | 24 Morelia         | 35 Tijuana          |
| 3 Campeche         | 14 Hermosillo  | 25 Nuevo Laredo    | 36 Tlaxcala         |
| 4 Cancún           | 15 Jalapa      | 26 Oaxaca          | 37 Toluca           |
| 5 Chihuahua        | 16 La Paz      | 27 Pachuca         | 38 Torreón          |
| 6 Ciudad de México | 17 León        | 28 Puebla          | 39 Tuxtla Gutiérrez |
| 7 Ciudad Juárez    | 18 Los Mochis  | 29 Querétaro       | 40 Veracruz         |
| 8 Ciudad Victoria  | 19 Matamoros   | 30 Reynosa         | 41 Villahermosa     |
| 9 Colima           | 20 Mérida      | 31 Saltillo        | 42 Zacatecas        |
| 10 Cuernavaca      | 21 Metepec     | 32 San Luis Potosí |                     |
| 11 Culiacán        | 22 Mexicali    | 33 Tampico         |                     |

# CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

102-12, 102-13

## Certificación

### ISO 9001:2015



## Descripción

En agosto de 2020 se obtuvo la renovación del certificado, recibiendo la evaluación de su sistema de gestión de calidad como "Sobresaliente". Durante la auditoría, se resaltó la capacidad tecnológica de GNP para atender la pandemia y el nivel de documentación que ha logrado con "INGENIA" en procesos y riesgos operativos.

### NORMA MEXICANA DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN



Recertificación de GNP con nivel oro ante la STPS. Además, las oficinas foráneas de Mérida, Monterrey, Guadalajara y Puebla lograron alcanzar este nivel, obteniendo un puntaje global de 98 puntos de 100.

### EMPRESA INCLUYENTE "GILBERTO RINCÓN GALLARDO"



Se continuó con el Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" Sello Oro, otorgado por la STPS, el cual distingue a la empresa en el sector asegurador con el compromiso de la inclusión de personas con discapacidad.

### EMPRESA INCLUYENTE FAMILIARMENTE RESPONSABLE



En febrero de 2020 se renovó este distintivo a nivel nacional ante la STPS. GNP se distinguió como una empresa que promueve políticas integrales en igualdad de oportunidades, conciliación trabajo-familia y prevención de la violencia laboral en sus centros de trabajo.

### DISTINTIVO ORGANIZACIÓN RESPONSABLEMENTE SALUDABLE (ORS 2020)



Promoción de la salud y los entornos favorables en el trabajo. Este año se avanzó de la etapa de "Sostenimiento" a "Expansión".

### EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE



Obtenido por 17 años consecutivos, reconoce el compromiso de GNP con la gestión ética, la calidad de vida de sus colaboradores, su vinculación con la comunidad y el cuidado del medioambiente.

### EMPRESA DEL 1% DE INVERSIÓN SOCIAL



Se destinó al menos el 1% de las utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social, se invitó, becó y acompañó a los proveedores de cadena de valor en la certificación como ESR.

### EMPRESA CON INCLUSIÓN SOCIAL



Se trabajó por disminuir el rezago social en México a través de programas propios de RSE.





## EMPRESA DE GRUPO BAL

GNP Seguros forma parte de uno de los conglomerados empresariales más grandes del país, Grupo BAL, que agrupa a instituciones como: Grupo Peñoles, El Palacio de Hierro, Profuturo, Médica Móvil, Valores Mexicanos, Casa de Bolsa, Arrendadora Valmex, entre otras.



### En el Sector Afianzador

Crédito Afianzador



### En el Sector Financiero

Valores Mexicanos Casa de Bolsa  
Valmex Soluciones Financieras  
Operadora Valmex de Sociedades de Inversión



### En el Sector de Administración de Fondos para el Retiro y Pensiones

Grupo Profuturo



### En el sector de Servicios Médicos

Médica Móvil



### En el sector Comercial

Grupo Palacio de Hierro  
Tane



### En el sector Industrial

Industrias Peñoles  
Fresnillo



### En el sector Agropecuario

Compañía Agropecuaria Internacional



### En el sector Energético

Petrobal



### En el sector Educativo

Apoyo al Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)

## GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-27, 102-28, 102-33, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, FS9

GNP Seguros se adhiere a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), ya que cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo (SGC) aprobado por el Consejo de Administración desde 2015. En este sentido, define una estructura organizacional específica, la cual asigna responsabilidades precisas. Además, se construye de acuerdo con el volumen de sus operaciones, así como a la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El SGC está constituido a partir de los Comités regulados por la LISF tales como el de Auditoría, Reaseguro, Inversiones y Comunicación y Control, y aquellos que atienden la Ley del Mercado de Valores (LMV) y el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (CPMPGC), siendo éstos el de Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación, y el de Nominación, Evaluación y Compensaciones.

De igual manera, existen otros Comités que no resultan regulatorios; sin embargo, responden a la actividad propia de la institución, como lo son el de Administración Integral de Riesgos y el Ejecutivo.

Las funciones del SGC también incluyen la Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Auditoría Interna, Función Actuarial y Contratación de Servicios con Terceros, así como la designación de los responsables de éstas. El Consejo revisa y aprueba anualmente un Código de Ética y Conducta de observancia obligatoria para todos los empleados y ejecutivos de la institución.

El Comité de Dirección desarrolla, aprueba y actualiza los objetivos de la organización, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales. Asimismo, someten a aprobación del Consejo de Administración las declaraciones de valores o misión de la compañía.

# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

202-2, 405-1

## PRESIDENTE

Alberto Baillères González

## CONSEJEROS PROPIETARIOS

Alberto Baillères González

Presidente Ejecutivo de Grupo Bal y Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro, Grupo Profuturo, Profuturo Afore y Profuturo Pensiones. (A) (B) (C) (1)  
Fecha de nombramiento: 1967

Alejandro Baillères Gual

Presidente Adjunto de Grupo Bal y Vicepresidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro, Grupo Profuturo, Profuturo Afore y Profuturo Pensiones. (A) (C) (3)  
Fecha de nombramiento: 2002

Fernando Senderos Mestre

Presidente Ejecutivo y del Consejo de Administración de Grupo Kuo y Dine. (2)  
Fecha de nombramiento: 2010

Raúl Baillères Gual

Gerente de Proyectos Especiales de Técnica Administrativa Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 1982

Juan Bordes Aznar

Director Corporativo de Grupo Bal. (A) (B) (C) (3)  
Fecha de nombramiento: 1990

Arturo Manuel Fernández Pérez

Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México. (A) (B) (C) (3)  
Fecha de nombramiento: 1993

Héctor Rangel Domene

Presidente BCP Securities México. (2)  
Fecha de nombramiento: 2014

Víctor Alberto Tiburcio Celorio

Consultor Independiente. (D) (2)  
Fecha de nombramiento: 2014

José Luis Alfonso Simón Havaux

Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, y Compañía Litográfica y Tipográfica América. (2)  
Fecha de nombramiento: 2015

José Octavio Figueroa García

Director Corporativo de Grupo Bal. (A) (C) (3)  
Fecha de nombramiento: 2008

Fernando Ruiz Sahagún

Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarrpa y Cia. (2)  
Fecha de nombramiento: 2016

Eduardo Silva Pylpociow

Director General de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (3)  
Fecha de nombramiento: 2020

## COMISARIO PROPIETARIO

Guillermo Babatz García

## SECRETARIO

Gerardo Carreto Chávez

- (A) Comité Ejecutivo
- (B) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones
- (C) Comité de Finanzas y Planeación
- (D) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

## CONSEJEROS SUPLENTE

Alejandro Noriega

Director General de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 2016

Gabriel Kuri Labarthe

Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 2010

Emilio Carrillo Gamboa

Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa. (2)  
Fecha de nombramiento: 2007

Maximino José Michel González

Director General 3H Capital Servicios Corporativos. (3)  
Fecha de nombramiento: 2018

Jaime Lomelín Guillén

Director Corporativo de Grupo Bal. (A) (C) (3)  
Fecha de nombramiento: 2002

Roberto Palacios Prieto

Director General de Finanzas Corporativas de Técnica Administrativa Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 2017

Tomás Lozano Molina

Notario Público No. 10 de la Ciudad de México. (D) (2)  
Fecha de nombramiento: 2002

Luis A. Aguilar y Bell

Consultor Independiente. (2)  
Fecha de nombramiento: 2002

Francisco Javier Simón Havaux

Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim. (2)  
Fecha de nombramiento: 2017

María Altigracia Ramírez Arroyo

Directora de Análisis Financiero de Técnica Administrativa Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 2019

Raúl Obregón del Corral

Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo. (D) (2)  
Fecha de nombramiento: 1990

María Ocampo González Gamio

Asistente Ejecutiva del Presidente de Grupo Bal. (3)  
Fecha de nombramiento: 2020

## COMISARIO SUPLENTE

Jorge Rico Núñez

- (1) Consejero Patrimonial Relacionado
- (2) Consejero Independiente
- (3) Consejero Relacionado

24

consejeros en total  
12 consejeros  
propietarios y 12  
consejeros suplentes

41.7%

son independientes  
10 consejeros

8.3%

son mujeres  
24 hombres y  
2 mujeres

65

años de edad promedio  
tres consejeros entre  
30 y 50 años, doce  
entre 50 y 70 y nueve  
de más de 70 años

# COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

Este Comité apoya al Consejo en la función de planeación y finanzas, en especial en la evaluación de la estrategia de largo plazo del negocio y de las principales políticas de inversión y financiamiento. Sus principales funciones y responsabilidades son: a) evaluar y sugerir las políticas de inversión y financiamiento de la empresa; b) evaluar y sugerir los li-

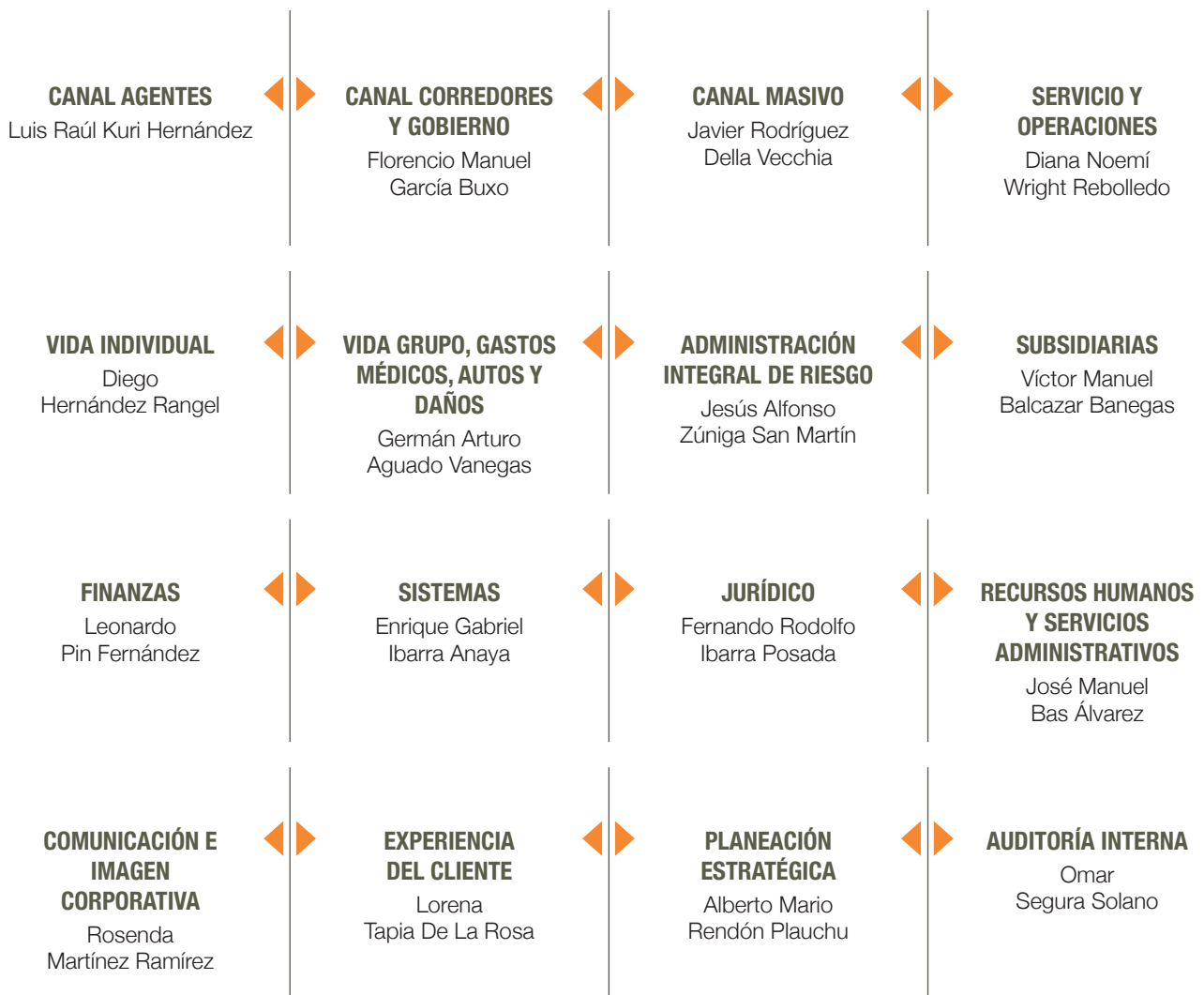
neamientos generales del plan estratégico de la empresa; c) opinar sobre las premisas del presupuesto anual y proponerlas al Consejo para su aprobación; d) dar seguimiento a la consecución del plan estratégico y del presupuesto; e) identificar los factores de riesgo a los que está sujeta la sociedad y evaluar las políticas para su administración.

## ESTRUCTURA CORPORATIVA

102-10, 405-1

### DIRECTOR GENERAL

José Eduardo Silva Pylypciow





# GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33, 103-1, 103-2, 103-3

GNP Seguros gestiona la responsabilidad social a través de las direcciones de Recursos Humanos y Servicios Administrativos y Comunicación e Imagen Corporativa. Estas dos áreas se encargan de planear tácticas de comunicación con los grupos de interés de la empresa con el propósito de empatizar con su contexto y considerar su opinión en la gestión de la responsabilidad social empresarial. Asimismo, se encuentran a cargo de la gestión del Informe de Responsabilidad Social de GNP Seguros y otros proyectos específicos coordinados con las distintas áreas estratégicas de la empresa para su ejecución.

En 2019 se creó un grupo de trabajo que integra a los líderes de diferentes funciones dentro de estas áreas con el objetivo de fortalecer sus prácticas, como son: Comunicación Interna, Desarrollo Organizacional, Comunicación e Imagen Corporativa, Relaciones Laborales, Relaciones Públicas y Seguridad y Prevención. Este equipo hace llegar a la Dirección General, los riesgos y oportunidades, así como los resultados presentados, mediante las acciones y estrategias ya implementadas o por realizar.

## PLAN DE SOSTENIBILIDAD 103-1, 103-2, 103-3

Desde su creación, GNP Seguros proyecta su compromiso social brindando protección financiera a sus clientes con un servicio ejemplar y de excelencia para que vivan a plenitud sus sueños y sus historias.

Este compromiso se vive dentro y fuera de la empresa a través de diversos programas que apoyan la educación, la salud, la vivienda y el medio ambiente en los entornos donde opera.

Para GNP Seguros, la responsabilidad social empresarial es el equilibrio entre los objetivos de la empresa y los intereses de la comunidad.



Como empresa socialmente responsable, su principal tarea como negocio sostenible, no sólo es ayudar a las personas y las organizaciones a prevenir los riesgos, proteger su patrimonio y su salud ante cualquier siniestro, sino también apoyar en la construcción de sociedades cada vez más resilientes asegurando su bienestar en el mediano y largo plazo.

Parte de este compromiso se refleja en su adhesión al Pacto Mundial de la ONU desde 2009, cuyo objetivo es fomentar la responsabilidad social en todas las empresas alrededor del mundo. Esta iniciativa comprende diez principios divididos en cuatro temas de gran relevancia para el bienestar de la gente y el planeta: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente, y anticorrupción. Asimismo, y en concordancia con su visión de negocio, se apoya de manera decidida los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y de manera sustancial aquellos que son afines a las actividades empresariales.

El ODS 3 ha sido el estandarte que se alinea al propósito de la compañía, brindando productos, servicios y campañas que promuevan la salud de los clientes, usuarios y comunidad en general.





# PILARES DE COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

GNP Seguros es una empresa 100% mexicana, por más de un siglo su razón de ser ha sido brindar protección y apoyo a las personas cuando más lo necesitan. La empresa tiene una profunda convicción de que nadie quiere más a México que los mexicanos, por ello su compromiso es latente hacia el desarrollo del país a partir del desarrollo de las personas, el crecimiento sostenible de la empresa y acciones en beneficio de los segmentos más vulnerables, así como del medio ambiente. Contribuyendo a que todos los mexicanos puedan decir que vivir es increíble.

Los pilares de la responsabilidad social de GNP Seguros son los siguientes:

## PROTECCIÓN

Fomenta una cultura del seguro, prevención y previsión financiera por medio de acciones e información a favor del cuidado de las personas, familias y de la sociedad en general.



## SALUD

Promueve hábitos para el cuidado de la salud, prevención, detección temprana y atención médica oportuna. Fortaleciendo una sociedad más sana física y emocionalmente.



## INCLUSIÓN

Facilita la incorporación y la participación activa de grupos vulnerables en la economía, educación, trabajo y en general, en los diferentes ámbitos sociales.



## COMUNIDAD

Contribuye a la mejora de condiciones de vida de los segmentos más vulnerables de la sociedad.



## INTEGRIDAD

Conduce todas sus acciones con ética, transparencia y responsabilidad, siendo referente en la construcción de organizaciones sostenibles, en beneficio de la sociedad y del país.

## TALENTO

Promueve acciones que fomenten la educación, desarrollo personal y profesional para el cumplimiento de las metas y sueños, impulsando lo mejor de los colaboradores.

## EQUIDAD

Genera acciones para que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades, desarrollo y cumplimiento de sus derechos, creando un ambiente de entendimiento de las necesidades particulares y de no discriminación.

## AMBIENTE

Impulsa acciones e información a favor del cuidado del medio ambiente, así como la reducción de la huella de carbono y cuidado de los recursos naturales.

# MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

102-34, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

GNP Seguros realiza con regularidad un estudio de materialidad que le permite conocer las expectativas de sus grupos de interés y contrastarlas con el impacto actual y futuro de la compañía para integrar dichos asuntos a su gestión sostenible.

Este año, se actualizó el estudio de materialidad con base en fuentes primarias y secundarias, entre ellas:

- Encuesta de Percepción de Imagen de Responsabilidad Social de GNP
- Estudio Best Practices Responsabilidad Social
- Diagnósticos de Sostenibilidad GNP
- 2020 EY Global Insurance Outlook
- *Sustainable Insurance: The emerging agenda for supervisors and regulators*
- Informe Anual 2020 de la GFIA (Asociación Global de Asociaciones de Seguros)
- *Inclusive Insurance and the Sustainable Development Goals*
- Diagnóstico Interno de Responsabilidad Social GNP

Con base en los resultados, se obtuvieron los siguientes asuntos relevantes, clasificados de acuerdo a ASG:

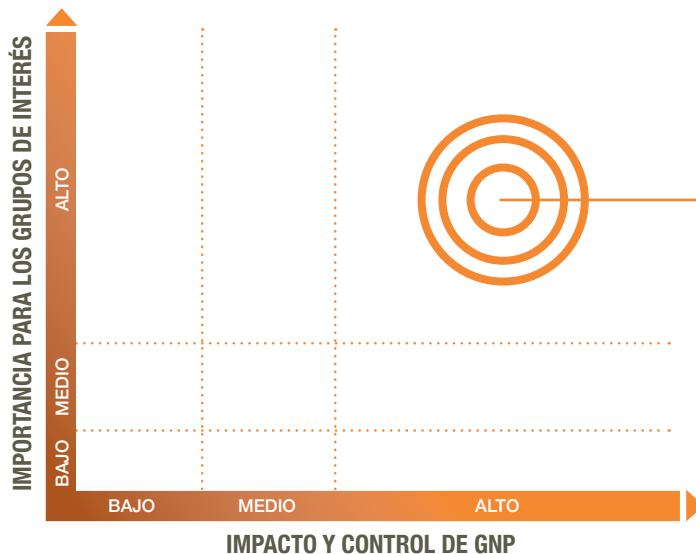
Digitalización y tecnología emergente disruptiva	🎯
Gestión de la sostenibilidad y partes interesadas	
Satisfacción de cliente	
Accesibilidad y asequibilidad de productos	🎯
Productos y servicios para población vulnerable	
Liderazgo y comunicación en RSE	🎯
Resultados financieros	🎯
Remuneración de Consejeros	
Estabilidad económica	
Desarrollo de productos de última generación	
Comunicación interna y trato humano	
Sinergias con otras instituciones de gobierno y OSC	
Competencia leal	
Personalización de productos y servicios	🎯
Procesos más claros y sencillos	
Cultura de la prevención	
Ampliar servicios a inmuebles	
Comunicación interna y trato humano	
Bienestar de colaboradores y condiciones de trabajo	🎯
Atracción y retención del talento	
Salud y seguridad ocupacional	
Carrera laboral	
Involucrar a proveedores en iniciativas de RSE	🎯
Involucrar a fundaciones en proyectos de RSE	
Fortalecimiento de programas sociales	🎯
Cambio climático y desastres naturales	🎯
Uso sostenible de los recursos	
Compromiso con el medio ambiente	

Gobernanza

Sociales

Ambientales

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



- Gestión de sostenibilidad y partes interesadas
- Cambio climático y desastres naturales
- Accesibilidad y asequibilidad de productos
- Involucrar a proveedores en iniciativas de RSE
- Liderazgo y comunicación en RSE
- Resultados financieros
- Personalización de productos y servicios
- Digitalización y tecnología emergente disruptiva
- Bienestar de colaboradores y condiciones de trabajo
- Fortalecimiento de programas sociales

# DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

102-12

GNP Seguros comprende su relación con los grupos de interés desde una perspectiva de valor compartido, en la que la compañía busca generar un bienestar social a través de actividades de negocio, mientras que los grupos de interés a su vez le aportan valor más allá del económico, estrechando lazos que se traducen en una relación de beneficio mutuo a largo plazo.

Como empresa comprometida a mantener un canal de comunicación constante con sus públicos de interés, se desarrollan diversos mecanismos de diálogo e interacción para conocer sus preocupaciones y asumir el rol de empresa socialmente responsable.

Grupo de interés	Mecanismos de diálogo	Frecuencia
<b>Colaboradores</b>	Encuesta de Desempeño Organizacional	Anual
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
	Sesión de Enfoque Líderes GNP	Trimestral
<b>Clientes</b>	Estudio de Satisfacción y Lealtad	Permanente
<b>Proveedores</b>	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
<b>Representantes de los canales de distribución</b>	Estudio de Satisfacción y Lealtad	Permanente
<b>Autoridades regulatorias</b>	Consultas, encuentros y juntas de trabajo	Permanente, a través de la CNSF, CNBV y la CONDUSEF
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
<b>Organizaciones sindicales</b>	Negociaciones contractuales y/o salariales	Anual
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
<b>Empresas subsidiarias</b>	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente
<b>Empresas aseguradoras y asociaciones del sector</b>	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente, a través de la participación en la AMIS y otras asociaciones
<b>Beneficiarios de programas sociales y sociedad civil</b>	Gol por México	Permanente
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual



# OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

GNP Seguros, se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en septiembre de 2015 por los principales líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

La empresa es consciente que los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones a fin de mejorar la vida de manera sostenible para las generaciones futuras. Por lo que se ha sumado a este llamado universal para que todos, ya sea como individuos, empresas, y sectores de la industria, puedan trabajar juntos a través de acciones específicas para contribuir a que la agenda 2030 avance en sus metas.

La empresa también se ha propuesto como objetivo posicionarse como una referente en sostenibilidad. Esta iniciativa se apalanca principalmente con el ODS 3, cuyo propósito es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. A través de este ODS se fundamentan sus acciones, no solo de negocio, sino de beneficio social, que alimenta la filosofía de asegurar que Vivir es Increíble.

En el contenido de este Informe se puede ubicar la contribución de la compañía en cada ODS, específicamente en el apartado referente a su Contribución al Pacto Mundial y a los ODS. Sin embargo, se han identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible que son más estratégicos para GNP, por alinearse a su propósito y estrategia empresarial.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Vivir unidos es increíble

LA

INTEGRIDAD

ES INCREÍBLE





# COMPROMISO ÉTICO

**En GNP Seguros los valores corporativos de lealtad, integridad y respeto son un eje fundamental que rigen el comportamiento de sus colaboradores,**

a través de ellos cuida la reputación corporativa siguiendo y actuando bajo los principios de su Código de Ética y Conducta, el cual forma parte de la filosofía clave de la empresa.

# MARCO REGULATORIO

103-1, 103-2, 103-3, FS4

Al formar parte de una Sociedad Anónima Bursátil (S.A.B.) organizada conforme a las leyes mexicanas, se tiene por objeto actuar como institución de seguros de acuerdo a la autorización otorgada por el Gobierno Federal, por conducto de la SHCP.

Como parte del sector asegurador, se debe mantener el Margen de Solvencia que exige la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Con la entrada en vigor de la nueva LISF, durante 2015 se adoptó el pilar de Gobierno Corporativo de Solvencia II, que incluye el fortalecimiento de Control Interno, Administración de Riesgo, Función Actuarial y la contratación de servicios con terceros. En 2016, GNP Seguros adhirió el pilar I Valuación y el pilar III Revelación de Información, que implica la implementación de nuevas metodologías de reservas, integración y envío de la nueva reportería, así como la regulación contable.

El 26 de abril 2018 fueron publicadas en el DOF las disposiciones de carácter general aplicables a las entidades y emisoras supervisadas por la CNBV que contraten servicios de auditoría externa de estados financieros básicos, con la finalidad de fortalecer al sistema financiero nacional, requiriendo que los trabajos de auditoría externa cumplan con los estándares de calidad que se incluyan en estas disposiciones.

En GNP Seguros se cumple con lo establecido en la Ley del Mercado de Valores.

## ÉTICA EMPRESARIAL 102-17

Al cuidar y valorar su reputación corporativa, establecieron un Código de Ética y Conducta, el cual aborda los estándares éticos de conducta de todos sus colaboradores, además de ofrecer orientación respecto a las cuestiones legales, éticas y de riesgos que se encuentran en el trabajo. De esta forma, es posible reflexionar acerca de las consecuencias de las acciones y la manera en la que afectan los intereses de los colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, y la comunidad.

## CÓDIGO DE ÉTICA 102-16, 205-1, 205-2

Con el propósito de garantizar el conocimiento y apego al Código de Ética y Conducta, los colaboradores de GNP Seguros y sus subsidiarias que ingresaron antes del 1o. de enero del 2020, toman los siguientes cursos obligatorios cada año:

1. Código de Ética y Conducta
2. Prevención de lavado de dinero
3. Protección de datos personales
4. Línea correcta

	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Empresa	Total Certificados	Total Certificados	Total Objetivo de colaboradores GNP y Empresas Subsidiarias	Total Objetivo de colaboradores GNP y Empresas Subsidiarias	Avance %	Avance %
GNP	3,378	3,694	3,480	3,748	97%	99%
SAR	1,065	1,061	1,103	1,071	97%	99%
MMO	164	170	165	172	99%	99%
Valmex	31	A partir del 2020 se convierten en GNP	31		100%	
AVM	NA	499	NA	560		89%
<b>Total</b>	<b>4,638</b>	<b>5,424</b>	<b>4,779</b>	<b>5,551</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>



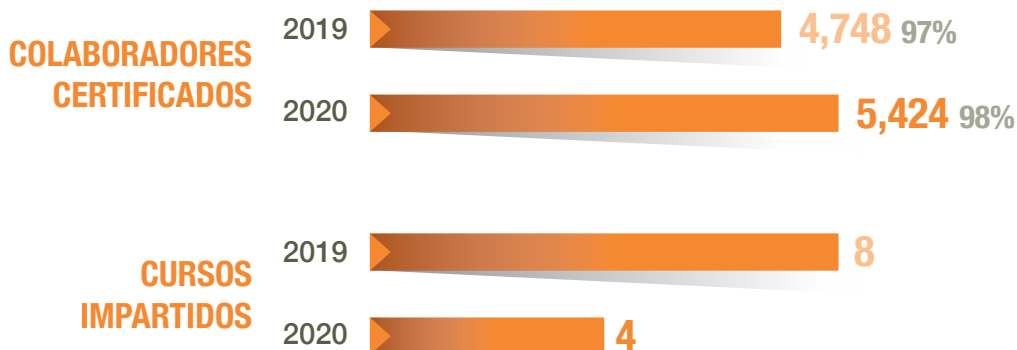
## Avance desglosado por región y por nivel 2020

Región	Ejecutivo	Gerente	Jefe de departamento	Operativo	Total de Certificaciones	Total de colaboradores	% Avance
CDMX y alrededores	197	502	1,291	2,334	4,237	4,324	98%
Noreste	7	20	74	254	341	355	96%
Occidente	4	26	83	258	359	371	97%
Sureste	3	14	58	211	278	286	97%
Noroeste	3	17	45	150	209	215	97%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>579</b>	<b>1,551</b>	<b>3,207</b>	<b>5,424</b>	<b>5,551</b>	<b>98%</b>

Por otro lado, se les solicita a todos los empleados de la empresa y subsidiarias que firmen los anexos del Código Ética y Conducta y Ley de Protección de Datos Personales:

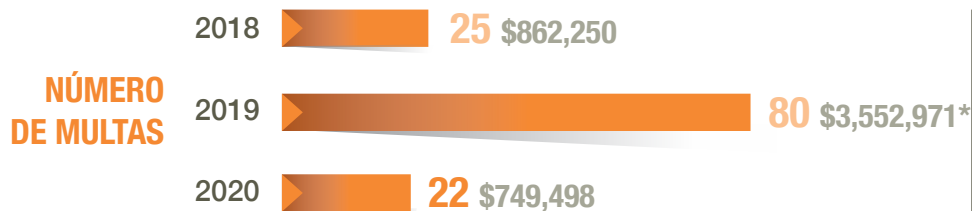
- “Declaración de cumplimiento y adhesión al Código de Ética y Conducta”.
- “Declaración de honorabilidad y conflicto de Intereses”.
- “Declaración de cumplimiento y adhesión a la política interna de Protección de Datos Personales”.

Durante 2020 se logró el 100% de cumplimiento en la adhesión al Código de Ética.



### MULTAS SIGNIFICATIVAS O SANCIONES IMPUESTAS POR LA AUTORIDAD 206-1, 419-1

De acuerdo con el análisis y cumplimiento normativo de la compañía, en 2020 se registraron multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la CONDUSEF y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.



### IMPORTE TOTAL \$2,803,473

\* El importe disminuyó en relación al número de multas de ese año

## Logros 2020

**4** cursos impartidos sobre ética y conducta empresarial

**5,424** colaboradores certificados

**97%** de cumplimiento en avance al cierre de año



## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Seguridad de la Información (SI) es uno de los compromisos más importantes de la empresa, por lo que se desarrolló una estrategia y programa de SI para articular iniciativas tecnológicas sólidas enfocadas a proteger la confidencialidad e integridad de la información de los asegurados, a través de la detección y mitigación de amenazas.

Se han desplegado acciones de Seguridad de la Información basadas en estándares internacionales aplicables a la industria financiera, lo que permitió lograr:

- Un programa eficaz, alineado con los objetivos de negocio y de los asegurados.
- Gestionar los riesgos inherentes, reducir la probabilidad de su materialización y, en su caso, minimizar sus impactos asociados.
- Mejorar las capacidades de defensa tecnológica que cubren los riesgos a ciberataques más comunes.

Considerando la transformación digital y cultural derivada de la pandemia, se incluyó la adaptación de los procesos de negocio, las campañas de capacitación y concientización en materia de SI para preparar a los colaboradores, y adecuar sistemas para adoptar un esquema seguro de teletrabajo en el día a día.

### SISTEMA DE CONTROL INTERNO

GNP Seguros estableció un sistema de control interno eficaz y permanente, el cual coadyuva a cumplir con los objetivos operativos y estratégicos de la empresa. Así se garantiza la ejecución de las actividades de control inmersas en todos y cada uno de los procesos del negocio y procesos de soporte. Se implementó el modelo de controles claves con un monitoreo permanente para garantizar su cumplimiento y reporte a directores y Dirección General.

Durante el año se logró un porcentaje de 99% en el cumplimiento de cierre de observaciones de auditoría en tiempo y forma. Adicionalmente se comenzó con el modelo de guías de control, el cual incluye aseveraciones de controles para nuevos procesos instalados en la operación, garantizando así una disminución en la exposición de riesgos estratégicos para la compañía.

La Seguridad de la Información (SI) es uno de los compromisos más importantes, por lo que se desarrolló una estrategia y programa de SI para articular iniciativas tecnológicas sólidas enfocadas a

**proteger la confidencialidad e integridad de la información de los asegurados**

## CIBERSEGURIDAD

Al igual que la Seguridad de la Información (SI), su componente en el ciberespacio (la ciberseguridad), es uno de los compromisos más importantes de GNP Seguros y sus subsidiarias. Por lo que la estrategia y programa de SI desarrollados, incluyen iniciativas tecnológicas sólidas enfocadas a proteger la confidencialidad e integridad de la información de los asegurados en el ciberespacio y en los activos en donde almacena o procesa.

Debido a esto, se implementaron acciones de Seguridad de la Información (SI) basadas en estándares internacionales aplicables a la industria financiera, lo que permite detectar y mitigar amenazas de forma oportuna, robustecer las capacidades de defensa tecnológica, así como gestionar los riesgos inherentes para reducir la probabilidad de su materialización y, en su caso, minimizar sus impactos.



# PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

FS4

Durante 2020 se realizaron acciones importantes para fortalecer la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita, lo cual permite cumplir cabalmente con la regulación en la materia.



- Se actualizó el contenido del curso para certificar al personal de la institución, garantizando que los colaboradores cuentan con los elementos necesarios para coadyuvar en la aplicación de las disposiciones.
- Se establecieron las bases para cumplir con las nuevas obligaciones estipuladas en las disposiciones que fueron publicadas a finales del año, a través de estrategias de adecuación de documentación, procesos y sistemas aplicables.
- Continúa su participación como miembros del Comité de Comunicación y Control de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), foro en el que se acordaron las acciones a nivel sectorial para el cumplimiento de la nueva regulación.
- Se estableció un grupo de trabajo con directivos de la institución para evaluar a clientes de alto riesgo.
- Se diseñó y publicó un sitio web de apoyo a los colaboradores e intermediarios para conocer y mejorar el apego a las reglas de identificación de clientes.
- Se dio inicio al proyecto de robustecimiento de la debida diligencia de terceros, lo cual permitirá tener un mayor control para la celebración de contratos con proveedores.



- Se dio seguimiento al programa de revisión de calidad en materia de integración de los expedientes de identificación de los clientes y reforzamiento de los controles.
- A través del mecanismo de validación en línea de clientes y prospectos con las denominadas “Listas Restringidas” publicadas por diversos organismos nacionales e internacionales, se ha evitado establecer contratos con personas que pudiesen tener vínculos con actividades ilícitas, con lo que se colabora de manera responsable con las autoridades en aspectos de prevención.
- Se cerraron en tiempo y forma todos los planes de acción acordados con auditoría interna.
- Se implementaron *key controls* en todos los procesos de prevención de lavado de dinero, obteniendo un nivel de efectividad del 100% en los controles probados por la función de control interno durante 2020.
- Se implementó la política anticorrupción a través de distintos esfuerzos: campaña institucional de comunicación, actualización de los lineamientos específicos en la política, mapeo de los principales riesgos y se diseñaron los controles para garantizar su cumplimiento.

# LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

103-1, 103-2, 103-3

Este año se llevaron a cabo acciones centradas en el combate a la corrupción, a través de la implementación de la Política Anticorrupción. Su objetivo es evitar que el nombre de GNP Seguros sea utilizado en actos de corrupción, previniendo así, los riesgos de corrupción y sus posibles consecuencias legales, comerciales, y reputacionales.

Se llevaron a cabo las siguientes acciones:


- Mapeo de los responsables de las áreas susceptibles de corrupción con la Campaña institucional de comunicación.
- Difusión masiva a los colaboradores y su publicación en la página web de la compañía, por lo que tienen el mayor alcance posible.
- Actualización de la política anticorrupción con lineamientos específicos diseño y aprobación de las cláusulas anticorrupción para proveedores de servicios en general y para los agentes de seguros.
- Diseño de los controles anticorrupción en conjunto con el área de Contraloría Completitud del cuestionario de riesgos y controles

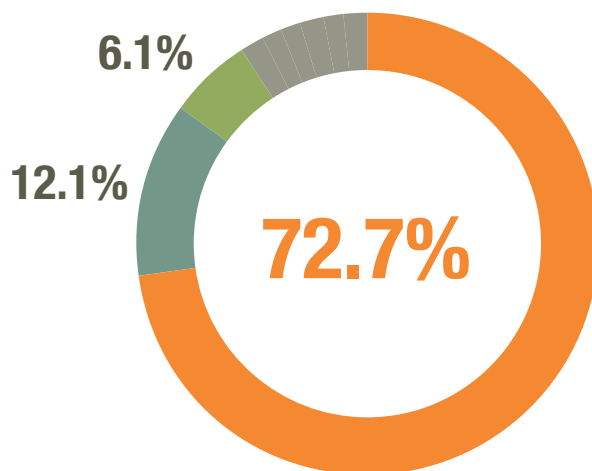
## MECANISMOS DE DENUNCIA

205-3

GNP Seguros cuenta con La Línea Correcta, un medio para denunciar conductas no éticas vinculadas a corrupción o derechos humanos, de manera confidencial, segura, de fácil uso y con la opción de hacerlo de manera anónima. El sistema es operado por EthicsGlobal, un tercero independiente líder en el país especialista en la gestión de denuncias y reportes.



Para conocer más sobre esta iniciativa dé clic aquí: 



CONDUCTA NO ÉTICA | FRAUDE | ACOSO SEXUAL | OTROS

# Línea correcta GNP®







LA

# ADAPTACIÓN ES INCREÍBLE





# OFERTA Y GENERACIÓN DE VALOR

FS1, FS7, FS14, FS15

**GNP Seguros se apega a su política de ofrecer una propuesta de valor compartida con las necesidades y expectativas de los consumidores y las empresas, como parte de los productos y servicios que brinda en el país.**

La empresa se esfuerza por crear innovaciones de acuerdo con las necesidades reales de sus clientes, por lo que lo respalda un sistema de tecnología avanzado que le brinda nuevas formas de ofrecer productos y servicios. GNP Seguros se encuentra comprometida con su misión de prestar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de protección y previsión financiera de la sociedad mexicana. Por esta razón, decidió apearse al marco jurídico y legal que rigen los seguros en México. De esta forma sus productos y servicios poseen una propuesta de valor compartido para sus clientes. Asimismo, ajusta sus precios y obligaciones de acuerdo con lo establecido por las tendencias del mercado.



## DESEMPEÑO Y PERSPECTIVAS FUTURAS

Durante 2020 se incrementó la emisión de primas en un 7%, a pesar de la situación por la pandemia mundial. Esto muestra la fortaleza de la cadena de valor de la empresa hacia sus clientes al contar con la mayor fuerza de venta de agentes, una sólida cartera corporativa y un crecimiento en el canal de venta masiva. Adicionalmente el resultado neto alcanzado permitió generar un ROE del 25.6%, principalmente debido a la diversificación de productos y la oferta multiramo de la compañía.

Asimismo durante la pandemia no se disminuyó la plantilla de colaboradores, sino que se buscó desarrollar al personal en diversos ámbitos del trabajo a distancia para afrontar la situación especial de 2020. En el futuro fortalecerá su estrategia de ventas y la oferta de productos que le permita continuar siendo la opción número uno para los mexicanos. En 2020 GNP Seguros mantuvo su inversión en proyectos de transformación acompañado de procesos maduros de evaluación del despliegue, que le permitió identificar oportunamente riesgos e implementar medidas correctivas.

De manera anual, la empresa ejecuta procesos de reflexión estratégica, con ello busca desarrollar las capacidades que le permitan enfrentar los diversos retos que se presentan en la industria, como son:

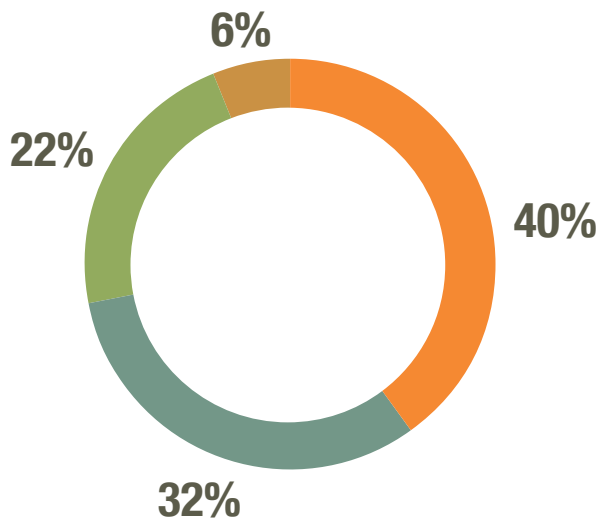
- Desaceleración económica del país.
- Caída en la venta de Autos Nuevos.
- Afectaciones en las dinámicas comerciales.
- Afectaciones a las frecuencias y costos medios de los ramos.
- Incertidumbre en el desarrollo de la pandemia.
- Posible incremento en los índices de delincuencia.
- Baja de tasas de interés.

Los retos del entorno se vinculan a la estrategia de manera estrecha, asegurando que los esfuerzos mitiguen los riesgos identificados, y se mantenga un modelo de negocio actualizado y congruente con el entorno de negocios.

Durante la pandemia  
**no se disminuyó la  
plantilla de colaboradores,**  
sino que se buscó desarrollar al personal  
en diversos ámbitos del trabajo a distancia  
para afrontar la situación especial de 2020.

# RAMOS

102-2, FS6, FS7, FS14, FS6, FS7



**VIDA**  
**ACCIDENTES Y ENFERMEDADES**  
**AUTOS**  
**DAÑOS**

## SEGUROS DE VIDA

Los seguros de Vida de GNP Seguros protegen y garantizan la tranquilidad de sus clientes, brindándoles un respaldo económico en los momentos y situaciones más complicados, además de permitirles generar un ahorro para alcanzar metas específicas, como la educación de sus hijos, planear el retiro o la construcción de un patrimonio familiar. El alcance incluye la protección de los asegurados contra daños materiales, lesiones corporales y fallecimiento ocasionados a terceros por el asegurado, familiares directos que dependen económicamente de ellos, mascotas y empleados.

En 2020 las primas alcanzaron \$29,630 mdp lo que representa un crecimiento nominal de 8.8%.

Durante 2020, la empresa fortaleció su oferta de valor para todos los canales y lanzó los siguientes productos: Proyecta 70 pagos limitados 10, Dotal Menores, Ahorro Adicional, Relanzamiento de la Línea Privilegio (Temporales), Ahorra Más, Vida Total Ahorro y Vida Total. Para sus clientes empresariales, se desarrolló un producto especializado, dirigido a pymes, con la cobertura de COVID-19; para facilitar el acceso a esta protección, se simplifica el esquema de contratación.

Asimismo, GNP reforzó los procesos de tarificación y suscripción iniciados en 2019, con el registro de la nueva nota técnica de reservas. Como resultado, se lograron mejoras en los modelos de tarificación, lo que ha permitido ajustarse a la volatilidad de las variables económicas derivadas de la pandemia mundial

Por otro lado, se lanzaron diversas campañas para incentivar la venta de nuevas pólizas y conservar a los clientes, ofreciéndoles facilidades para ajustar la suma asegurada, la rehabilitación de pólizas con disminución de suma asegurada, el otorgamiento de la cobertura de muerte por COVID-19 y la inclusión de diversos servicios de asistencias.

En 2020 las primas alcanzaron \$29,630 mdp lo que representa un **crecimiento nominal de 8.8%.**



En el ramo de Gastos Médicos, se mantuvo el liderazgo en la industria con el primer lugar de participación en el mercado.

**Esto permitió generar primas por \$23,902 mdp, lo que representa un crecimiento nominal del 10.7% con respecto al año anterior.**

#### SEGUROS DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Los seguros de Gastos Médicos Mayores de GNP Seguros ofrecen soluciones efectivas para dar protección integral en salud a individuos y todo tipo de empresas y tamaños. Estos seguros respaldan a los empleados de organizaciones o empresas pequeñas y medianas en caso de enfermedades o accidentes, con la más amplia red de hospitales y médicos especialistas.

En el ramo de Gastos Médicos, GNP Seguros mantiene el liderazgo en la industria con el primer lugar de participación en el mercado. En 2020, alcanzó un nivel histórico de crecimiento en nuevos asegurados y amplió la protección a más familias mexicanas. Esto le permitió a la empresa generar primas por \$23,902 mdp, lo que representa un crecimiento nominal del 10.7% con respecto al año anterior.

Ante la contingencia sanitaria, se ofreció la opción de contratar digitalmente pólizas de seguros y se adaptaron los procesos para poder atender a distancia los ingresos hospitalarios, la programación de cirugías, el pago de medicamentos y el reembolso de gastos. Con esto, se redujo la exposición a riesgos sanitarios de colaboradores y asegurados.

Asimismo, se dio certeza a los asegurados sobre la cobertura de COVID-19, se eliminó el periodo de espera inicial de 30 días y se amplió la posibilidad de atención en niveles hospitalarios superiores debido a la saturación de los servicios. Además, se puso a disposición de los asegurados el servicio de videoconsulta médica, disponible 24 horas del día los siete días de la semana.

#### SEGUROS DE AUTOS

En seguros para Automóviles, cada conductor es diferente, por lo que GNP Seguros adapta cada plan en función de las necesidades específicas del conductor, así como las de su vehículo. Los productos incluyen el seguro de motocicletas, disponible para pólizas individuales de uso particular y comercial. Para dar cumplimiento a la ley, se brinda la responsabilidad civil obligatoria para todos los vehículos.

2020 presentó grandes retos para este ramo, ante la disminución en la venta de unidades nuevas en el país, las primas alcanzaron \$14,911 mdp lo que representa una disminución nominal de 2.7%. Por esta razón, la empresa realizó esfuerzos de monitoreo del gasto ya que, aunado a la baja movilidad por la contingencia sanitaria, la siniestralidad fue históricamente baja. Asimismo, se promovió el programa “Distintivo de bajo kilometraje” que recompensa a los asegurados que recorren bajas distancias; además, se ofrecieron beneficios para Pymes y Flotillas.

Por otro lado, GNP Seguros impulsó diversas acciones para mejorar su oferta de valor en diversos segmentos, como el de Camiones y Equipo Pesado, con buenos resultados.

De esta manera, se robustecieron los productos con coberturas que permiten satisfacer nuevas necesidades de protección y se conservó el enfoque en la prevención como valor agregado de su oferta.



En el ramo de Daños, las ventas reportadas durante el 2020 fueron de \$4,546 mdp, lo que mostró un **crecimiento nominal del 16.2% con respecto al año anterior.**

#### HOGARES Y PYMES

Con la automatización de la emisión de pólizas de Hogar y Pymes, GNP Seguros acercó estos productos al cliente final facilitando su contratación.

En GNP Seguros la constante es la evolución para proteger eficazmente el patrimonio familiar y empresarial de sus clientes contra los principales riesgos a los que están expuestos, incluyendo los que son provocados por fenómenos naturales: huracanes, inundaciones, actividad sísmica y volcánica, así como contra incendios.

El compromiso de la empresa es ofrecer la mejor cobertura para los hogares con productos como Hogar Versátil y para los negocios se cuenta con Negocio Protegido y Poliempresa, que abarcan la Responsabilidad Civil y la Responsabilidad Ambiental, cubriendo el pago de gastos legales e indemnizaciones, así como por daños ocasionados al medio ambiente a causa de la actividad o el servicio empresarial.

#### DAÑOS

En el ramo de Daños, las ventas reportadas durante el 2020 fueron de \$4,546 mdp, lo que mostró un crecimiento nominal del 16.2% con respecto al año anterior.

Durante el periodo, se reforzaron los canales digitales de contratación y servicio, lo que le permitió a la empresa ofrecer a sus intermediarios ventanas para la atención de negocios con excelentes niveles de servicio. Además, se desarrollaron herramientas para mantener procesos de selección de riesgo al migrar a esquemas de inspección remota. En todo momento, GNP Seguros antepuso el bienestar de sus clientes, proveedores y colaboradores, y logró mantener una adecuada selección de riesgos.

Asimismo, continuó con la automatización del proceso de contratación de pólizas para pymes y facilitó el acceso a productos de Responsabilidad Civil y Transporte.

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN

# El canal Agentes mantuvo una tendencia favorable de crecimiento, destaca el incremento en pólizas nuevas de Gastos Médicos.

### AGENTES

Frente a los retos de 2020, la gestión del canal agentes transitó hacia un modelo virtual para mantener la cercanía con los socios comerciales y con más de 12,000 agentes.

Asimismo, la empresa ofreció a sus socios comerciales capacitación a distancia mediante la plataforma Aula Virtual. Se impulsó la digitalización del canal, se introdujeron mejoras constantes y se incrementó el número de servicios disponibles y de herramientas automáticas en el Portal de Intermediarios y la aplicación de Agentes. También se logró la digitalización de procesos clave en la contratación del seguro. Para mejorar la gestión del canal, se incorporaron modelos avanzados de análisis de información.

Debido a la incertidumbre financiera, GNP Seguros emprendió acciones comerciales para proteger a las familias mexicanas. Entre ellas, destacan el tipo de cambio preferente, así como descuento en tarifas y meses sin intereses. Además, optimizó su proceso de convenio con hospitales para atención de asegurados, eliminó el periodo de espera de 30 días para sus asegurados de Gastos Médicos, y otorgó acceso a servicio de videoconsulta y orientación médica telefónica para todos sus asegurados.

Pese a las dificultades, el canal de Agentes mantuvo una tendencia favorable de crecimiento; destaca el incremento en pólizas nuevas de Gastos Médicos y la incorporación de más de 3,000 nuevos agentes como socios comerciales.

Incluso, para fortalecer la vinculación con los agentes, se incrementó y fortaleció la capacitación de manera virtual a raíz de la pandemia, impartiendo 731 cursos para capacitar a 40,090 participantes, un considerable incremento respecto al año anterior que fue de 172 cursos impartidos para capacitar a 5,137 participantes. Se contó con 652 figuras de la estructura comercial que respaldan la fuerza de ventas de Canal Agentes.





### SEGUROS MASIVOS

En banca seguros, GNP Seguros presentó un importante crecimiento en las ventas de su producto de Vida para clientes de banca patrimonial, lanzado en 2019. En el ramo de Gastos Médicos, se tuvieron buenos resultados en los esfuerzos de venta nueva y renovación, con lo que se alcanzó un crecimiento de doble dígito.

En el canal de *Worksite*, se logró un crecimiento, a pesar de las dificultades y del cierre de dependencias gubernamentales como resultado de la pandemia. Para ello, se transformó el modelo comercial a un esquema de vía remota, incorporando nuevas herramientas de contratación digital. Además, se creó el Centro de Desarrollo y Formación *Worksite* donde, a través de conferencias y cursos en plataformas virtuales, se alcanzó a 20,000 asistentes con más de 40,000 horas de capacitación.

En el canal de *Afinidad*, se mantuvo la tendencia de crecimiento y se logró un crecimiento nominal superior al 10%. Asimismo, se incorporaron nuevos ramos y productos, como Hogar y Camiones, para ampliar la oferta de valor en el portal de venta directa.

### DESPACHOS, CORREDORES Y GOBIERNO

2020 dejó muchos aprendizajes y demostró la resiliencia de los intermediarios, de los clientes y de la red de ventas interna de GNP. En este periodo, se fortaleció la relación con los socios de negocio, lo que le permitió mantener una tendencia al alza en el valor de las primas.

Para proteger lo más valioso, la vida de los mexicanos, se diseñó y lanzó el producto de “Vida Grupo GNP Empresarial COVID-19”, con lo que se lograron asegurar a un importante número de familias mexicanas.

Asimismo, se ampliaron las capacidades y herramientas tecnológicas que le permiten a la empresa mantenerse cerca de clientes e intermediarios que confían en GNP.

## SUBSIDIARIAS

# En 2020, Médica Móvil presentó un crecimiento de 56.2%

en ventas e incrementó su capacidad instalada en un 44%.



### MÉDICA MÓVIL

Médica Móvil está orgullosa de contar con un equipo sólido y adaptable. En 2020, presentó un crecimiento de 56.2% en ventas e incrementó su capacidad instalada en un 44%. Asimismo, para ayudar a los mexicanos a afrontar la incertidumbre, emprendió una serie de acciones, entre las que destacan las siguientes:

- Se hizo extensivo el servicio de orientación médica telefónica para los casi siete millones de asegurados de GNP Seguros.
- Se instaló el servicio de videoconsulta médica para los asegurados de Gastos Médicos, para ofrecer una opción fácil y segura en situaciones que no se cataloguen como urgencias.
- Se desarrolló un proceso de atención a los asegurados que promueve el aislamiento domiciliario y evalúa su estado de salud a través de un triaje médico.
- Se proporcionó el servicio de gestión para toma de pruebas PCR de COVID-19 para los asegurados, mediante la coordinación con laboratorios autorizados.
- Se adquirieron equipos especiales de protección personal y cápsulas aislantes para traslados COVID-19 en las tres principales ciudades del país, y se capacitó al personal en su uso.

- Se instaló un circuito de desinfección para proteger al equipo médico después de un servicio de emergencia, así como para mantener la seguridad de los clientes.
- Se brindó orientación médica telefónica y psicológica para todas las empresas y los proveedores que conforman Grupo BAL y a sus familiares.
- Se instaló la Unidad de Monitoreo COVID-19, formada por médicos que evalúan el riesgo, identifican y dan seguimiento a casos positivos o sospechosos de los colaboradores de GNP y subsidiarias.

Además de las acciones frente al COVID-19, se ejecutaron una serie de esfuerzos que complementan la oferta de valor de GNP: se realizaron 2,386 exámenes a domicilio para la suscripción de Vida, 3,454 servicios de ambulancia, 6,678 consultas médicas a domicilio, 4,226 citas efectivas de riesgo selecto y se practicaron 830 exámenes de admisión a candidatos de GNP y subsidiarias.

Se continuó fortaleciendo el programa “Paramédicos en moto”, para mejorar la experiencia del cliente en caso de siniestros de autos en cruceo que ameritan una valoración médica y atención en clínica; la empresa tiene presencia en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Mérida, León y Querétaro.





**CREDITO AFIANZADOR, S.A.,**  
COMPAÑÍA MEXICANA DE GARANTÍAS

### CRÉDITO AFIANZADOR

Crédito Afianzador continuó con su objetivo de atender las necesidades de afianzamiento de las empresas de Grupo BAL. En 2020, *S&P Global Ratings* asignó a Crédito Afianzador la más alta calificación crediticia de solidez financiera en México.

Pese a las dificultades de la pandemia, mantuvo los niveles de emisión y operación de manera satisfactoria, así como condiciones financieras óptimas. Crédito Afianzador presentó un crecimiento en ventas de 20% y la prueba de solvencia dinámica regulatoria demostró la capacidad de cumplir con todas las obligaciones futuras.



### VALMEX SOLUCIONES FINANCIERAS

En 2020, la empresa calificadora *Standard & Poors* evaluó el desempeño financiero de Valmex con las calificaciones “AA” para largo plazo y “A+” para corto plazo, con perspectiva estable.

Durante 2020, logró una colocación en operaciones nuevas superior a \$807 mdp y apoyó a nueve grupos empresariales en la reestructuración de sus adeudos como consecuencia de la contingencia por la pandemia. El crecimiento en ventas de la empresa fue de 24.5%.



## SERVICIO AL CLIENTE

103-1, 103-2, 103-3

# GNP Seguros sabe la importancia de dar la mejor experiencia al cliente.

El mercado asegurador demanda cada vez más el desarrollo de mejores servicios y experiencias que permitan a los usuarios ver beneficios que van más allá de ahorros monetarios importantes.

En línea con su servicio centrado en el cliente, continuó con su estrategia de digitalización, enriqueciendo propiedades digitales y renovando sus aplicaciones y portales. También se enfocó en mejorar continuamente procesos y herramientas clave en la interacción con los clientes. Por ejemplo, desarrolló la plataforma universal de servicio, que le permite ofrecer una atención de excelencia. A través de esta plataforma, los colaboradores disponen de información clave, por lo que mejora la experiencia de atención a asegurados y agentes.

En el ramo de Automóviles, incorporó el proceso de Declaración Anticipada: el asegurado tiene la oportunidad de tomar fotografías al momento del siniestro. Con ello, se optimizan los tiempos de respuesta y se mejora la experiencia del ajuste.

En el ramo de Gastos Médicos, implantó el proyecto de alta hospitalaria desde la aplicación “Soy Cliente GNP”, que le permite mejorar significativamente los niveles de atención.



En Daños, se instaló “Ajuste Express”, a través de la aplicación de clientes, con la cual se puede realizar el proceso de ajuste de casa habitación. GNP Seguros es la primera aseguradora en utilizar herramientas digitales para el reporte y atención de siniestros, por lo que sigue mejorando la percepción de sus clientes.

En el área operativa, la empresa fortaleció sus procesos de atención para el segmento de Camiones y Equipo Pesado, mejoró el servicio e incorporó una capacitación especializada desde las áreas comerciales hasta la atención de siniestros.

Además, para brindarle a la fuerza productora agilidad en la gestión de pólizas, se digitalizaron los procesos de administración de Vida Individual a través del formato digital. Esto permite a los asegurados solicitar cambios o mantenimientos en las pólizas por medios electrónicos y se evitan los trámites presenciales.

En Gastos Médicos, se consolidaron los procesos de atención en hospitales, con buenos resultados en puntos de atención críticos, como el alta hospitalaria. Además, se implementó la Estrategia Integral de Medicamentos, facilitándole al cliente adquirir las medicinas en mejores condiciones.





Para alcanzar su aspiración de centralidad en el cliente, se creó el área **“Voz del Cliente”**, a través de la cual se establecen los mecanismos para estar más cerca de los asegurados.

### VOZ DEL CLIENTE

Para alcanzar su aspiración de centralidad en el cliente, GNP Seguros creó el área “Voz del Cliente”, a través de la cual se establecen los mecanismos para estar más cerca de sus asegurados, conocer sus expectativas y medir su satisfacción en todo momento a través de diferentes canales y programas orientados a la mejora continua de los productos y servicios.

### ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD 416-1

GNP Seguros lleva a cabo una evaluación continua de la satisfacción de sus clientes, que le permite conocer su opinión y detectar las áreas de oportunidad en las que debe enfocar su estrategia, a fin de estar a la altura de sus expectativas y cumplir su compromiso de satisfacer sus necesidades. Gracias a la implementación de diferentes programas e iniciativas en cada uno de los ramos, se logró aumentar los niveles de satisfacción de los clientes.

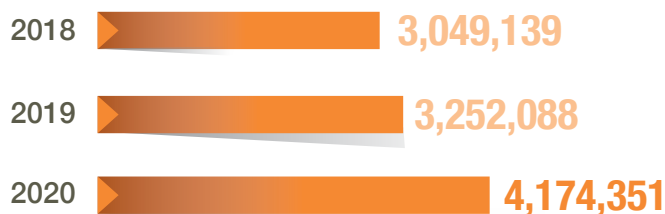
Estudio de Satisfacción y Lealtad	Porcentaje de Satisfacción	
	2019	2020
Ramo		
Autos	47%	52%
Gastos Médicos	63%	69%
Vida	56%	59%
Daños	80%	88%

### CENTRO DE CONTACTO

Cumpliendo su promesa de estar siempre a una llamada de distancia para sus asegurados, a través del centro de contacto, se atendió más de 4.1 millones de llamadas dentro de los estándares de calidad, calidez y empatía que caracteriza a su servicio.

Debido a las condiciones provocadas por la pandemia, en el que se cerraron las barras de servicio a nivel nacional y la siniestralidad causada por COVID-19, se vio un aumento en volumen de llamadas de un 28% comparado con el año anterior.

### LLAMADAS ATENDIDAS EN LÍNEA GNP



Para conocer más sobre los productos y servicios dé clic aquí:



## UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS (UNE) 416-2

Cada año, la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) califica a las aseguradoras con base en criterios objetivos y estandarizados. GNP Seguros mantiene una comunicación bidireccional con los asegurados a través de sus canales de distribución, con ello identifica de manera oportuna los factores que le restan capacidades competitivas y define las fortalezas sobre las cuales cimentar sus iniciativas estratégicas, para con ello evitar o mitigar los casos de insatisfacción de los usuarios.

### Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE)

Procesos evaluados	Calificación por proceso			Calificación IDATU		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Gestión ordinaria	NA	NA				
Gestión eléctrica	8.41	9.25		8.31	9.25	8.9
Conciliación	8.20	9.24				

La proporción general de quejas vs el total de reclamaciones recibidas por la empresa en 2020 fue de 3.6% desglosado de la siguiente manera:

**PROPORCIÓN DE QUEJAS VS  
TOTAL DE RECLAMACIONES  
2020**

**AUTOS: 4%  
VIDA: 5%  
GMM: 2%**

## SISTEMAS

Derivado de la contingencia sanitaria, GNP Seguros adoptó la modalidad de trabajo a distancia para prácticamente todos los colaboradores. Para mantener la continuidad de las operaciones y del negocio, se habilitó la plataforma de colaboración digital, la cual permite la comunicación de todas las áreas sin afectar la productividad de los equipos.

Además, se trabajó para disminuir la obsolescencia de los sistemas legados con diferentes iniciativas de apagado y modernización.



# CRITERIOS DE INVERSIÓN

FS2, FS3, FS5, FS10

GNP Seguros basa su proceso de toma de decisiones de inversión en diferentes elementos, como el análisis de desempeño financiero, el compromiso ambiental y social, así como el gobierno corporativo. Estos factores son igualmente importantes para la selección de las empresas que son objeto de inversión, siempre con apego a la Política de Inversión aprobada por el Consejo de Administración.

Las inversiones que se realizan tienen como objetivo principal lograr una eficaz y eficiente cobertura de las obligaciones adquiridas con todos los asegurados, manteniendo una prudente diversificación de la cartera en instrumentos emitidos por el Gobierno Federal y por instituciones privadas y bancarias.

GNP Seguros forma parte del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes, ya que este organismo fomenta que los emisores de deuda y capitales de México divulguen de manera constante, ordenada y estandarizada información relacionadas con factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

La empresa promueve la aceptación e implementación de los Principios de la Banca Responsable en el sector de las inversiones.

GNP cuenta con políticas regulatorias que facilitan la implementación de principios al Modelo de Gestión y abastecimiento de Compras:

- Política Gestión de Contratos y Convenios para GNP y Subsidiarias, la cual establece en el inciso 3.1.1 Toda relación de negocio entre un tercero, proveedor y/o prestador de servicios debe formalizarse a través de la firma de un contrato, convenio, anexo y/o adendum correspondiente.

## ENFOQUE DE LA INCORPORACIÓN DE FACTORES ESG EN LOS PROCESOS Y ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE LAS INVERSIONES

En GNP Seguros se establece un proceso de toma de decisiones de inversión con base en el análisis de desempeño financiero, compromiso ambiental y social y gobierno corporativo. Estos son indicadores de igual relevancia apegados a la Política de Inversión aprobada por el Consejo de Administración, para seleccionar a los objetos de inversión.

El objetivo principal de las inversiones es cubrir las obligaciones adquiridas de los asegurados de una manera eficiente y eficaz, al mantener la diversificación de la cartera en instrumentos emitidos por el sector público y privado.

Dentro del proceso de análisis de riesgo de crédito en las inversiones que GNP Seguros realiza para cada una de las estrategias, destacan los siguientes elementos:

- Evaluación de la rentabilidad económica que garantice la viabilidad financiera y un índice adecuado de rentabilidad ajustado al riesgo a través del análisis de la situación económica y financiera de cada emisora, así como sus proyecciones y el estado del sector al que pertenece.
- Identificación de las estrategias de gobierno corporativo las cuales deben integrar acciones de preservación del medio ambiente, reducción de contaminantes y optimización del uso de sus recursos, así como la existencia de prácticas de sostenibilidad social que garanticen la igualdad de oportunidades, perspectiva de género y ausencia de discriminación.

### Activos invertidos por tipo de activo

Tipo de activos	Monto	% del total
Bonos y acciones	151,718	98%
Sociedades de inversión	2,450	2%
Instrumentos estructurados	559	0%
Total general	154,728	100%

Cifras en millones de pesos.

## INVERSIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

En alineación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU número 3 (meta 3.6), se invirtió en el Centro de Experimentación y Seguridad Vial México, cuya misión es trabajar activamente en la prevención de accidentes y mejorar la cultura vial en el país. En 2020 GNP Seguros participó con más de 5 millones de pesos.

### Activos invertidos por tipo de activo

Sector	Subsector	Monto	% del total
<b>Administración Pública</b>		128,021	83%
	Administración de programas económicos	116,798	75%
	Administración de programas de vivienda, planificación urbana y desarrollo comunitario	11,224	7%
<b>Finanzas y seguros</b>		15,197	10%
	Intermediación crediticia y actividades relacionadas	11,578	7%
	Fondos, fideicomisos y otros vehículos financieros	3,618	2%
<b>Construcción</b>		4,634	3%
	Construcción de edificios	4,634	3%
Otros		6,876	4%
<b>Total</b>		<b>154,728</b>	<b>100%</b>



Durante el 2020 se desarrolló y utilizó en métricas internas de valuación de negocio un modelo propio de

# Requerimiento de Capital a fin de robustecer la gestión de riesgos financieros y técnicos.

## GESTIÓN DE RIESGOS

Con el fin de otorgar un alto valor agregado a sus clientes, la toma de decisiones en GNP Seguros está soportada por políticas en materia de administración integral de riesgos, las cuales tienen como propósito el vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar de manera eficaz los riesgos a los que está expuesta la compañía.

GNP Seguros se asegura permanentemente de mantener los riesgos financieros por debajo de los límites aprobados por el Consejo de Administración. Por su parte, el Comité de Administración Integral de Riesgos supervisa el cumplimiento de las políticas y procedimientos correspondientes cada mes.

Durante 2020 y a pesar de los efectos adversos de la epidemia de COVID-19, la empresa mantuvo un nivel de solvencia satisfactorio, el cual se espera incrementar en los próximos años de acuerdo con el ejercicio prospectivo “Prueba de Solvencia Dinámica” (PSD). Adicionalmente, se presentó al Consejo de Administración la Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia Institucional (ARSI), a través de la cual se concluyó que la compañía cuenta con un sistema de administración integral de riesgos que gestiona con éxito los riesgos derivados de la operación del negocio. No se encontraron deficiencias, únicamente se identificaron mejoras en el sistema. Esto le permite a GNP Seguros seguir mejorando y robusteciendo la gestión de riesgos en un entorno volátil, además de seguir dando certidumbre y confianza a sus asegurados y accionistas.

Durante el 2020 se desarrolló y utilizó un sistema de métricas internas de valuación de negocio, un modelo propio de Requerimiento de Capital, a fin de robustecer la gestión de riesgos financieros y técnicos. Este se encuentra basado en riesgo, por lo que le permite a la empresa garantizar su solvencia ante escenarios extremos. Igualmente, puede reflejar de mejor manera los impactos en frecuencia y severidad de los siniestros esperados, así como los eventuales cambios en el entorno financiero que son mitigados a través del calce de activos y pasivos. Cabe mencionar que este modelo es adicional al oficial que desarrolla y administra la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas.

Adicionalmente se revisó la metodología para evaluar los riesgos operativos en la empresa considerando siete tipos de impacto (financiero, reputacional, de servicio, legal, regulatorio, integridad de las personas y seguridad de la información). Para cada riesgo de la empresa se evalúa el impacto inherente y el residual, derivados de la operación de seguros tomando en cuenta la frecuencia de las operaciones, sus montos promedio, así como la afectación que puede haber en cada uno por cambios en el entorno externo.

Alineados a la creación de valor, se establecen en conjunto con las áreas operativas planes de acción que mejoran el ambiente de control de los principales riesgos operativos reduciendo así la probabilidad e impacto de los mismos.

# La ciberseguridad es uno de los compromisos más importantes de GNP;

por ello, se implantó un programa eficaz, alineado con los objetivos de negocio, que mejoró las capacidades de defensa tecnológica de la empresa.

## PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

102-11, 102-15, 102-33, 102-34, FS2, FS3, FS5, FS10

El avance de GNP Seguros para adoptar una cultura de control interno se refleja en que el dictamen de auditoría no tuvo salvedades ni observaciones importantes. Gracias a la rápida implantación de nuevos controles para el trabajo a distancia, la empresa pudo operar sin interrupciones a pesar de los retos que presentó la epidemia de COVID-19.

Gracias a la rápida implantación de nuevos controles para el trabajo a distancia, la empresa operó sin interrupciones a pesar de los retos que presentó la epidemia.

La ciberseguridad es uno de los compromisos más importantes de GNP; por ello, se implantó un programa eficaz, alineado con los objetivos de negocio, que mejoró las capacidades de defensa tecnológica de la empresa. Además, por la transformación digital y cultural en GNP derivada de la pandemia, se adaptaron los procesos de negocio, los sistemas, y se realizaron campañas de capacitación y concientización en materia de seguridad de la información. Sin embargo, este es un tema al que hay que seguir prestando atención y más en las circunstancias actuales.

En gestión del riesgo financiero, continuaron las mejoras de calce de activos y pasivos; asimismo, se comenzaron a operar instrumentos para mantener la cobertura ante alzas de tipo de cambio y eliminar el efecto negativo en caso de devaluaciones del peso, y se mejoró el perfil de riesgo de crédito. Para reflejar mejor los riesgos del negocio, comenzó a utilizarse el modelo interno de Requerimiento de Capital de Solvencia, para el desarrollo de un balance económico.

En lo relativo a riesgo operativo, se fortaleció el Plan de Continuidad del Negocio con los aprendizajes de la pandemia; se logró así una calificación sobresaliente en la evaluación de un experto independiente. Asimismo, se concluyó el desarrollo de la taxonomía y del mapa de riesgos de GNP, visible para toda la organización.

Durante 2020, la Función Actuarial coordinó el aprovechamiento del juicio actuarial para asegurar el nivel adecuado de reservas y la capacidad de GNP para hacerle frente a las obligaciones. Esta información se documentó y se reportó al actuario independiente y a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.





Por otro lado, se fortalecieron las estructuras de gobierno al crear el Grupo de Cumplimiento, el Grupo de Clientes de Alto Riesgo, la Comisión de Comportamiento Laboral y la gestión del Grupo de Ética y Conducta. Se actualizaron el Código de Ética y el de Conducta, así como diversas políticas de cumplimiento, y se implementó la Política Anticorrupción; también se crearon distintas herramientas para facilitar la difusión y el apego a la normatividad entre colaboradores e intermediarios.

De acuerdo con el reporte anual 2019-2020 de la Asociación Global de Asociaciones de Seguros (GFIA, por sus siglas en inglés), por primera vez los temas medioambientales dominaron en el reporte global de riesgos 2020 del Foro Económico Mundial, en términos de frecuencia y severidad. GNP, preocupado por el bienestar de sus clientes ante estos riesgos naturales, evaluó las posibles pérdidas con la ayuda de sistemas diseñados especialmente para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afecte al país.

La tendencia de aumento en la frecuencia y en el costo de las catástrofes naturales es un reto para la industria del seguro. GNP Seguros está a la vanguardia en el conocimiento de los sistemas que le permiten otorgar este tipo de garantías. La empresa ha contribuido activamente en su desarrollo, ya que su comprensión le permite otorgar mejores servicios a sus clientes. Esto se ha podido observar en los pasados eventos sísmicos e hidrometeorológicos: GNP se ha caracterizado por su servicio, al cubrir y respaldar a sus asegurados.

### GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO

La empresa no tiene inversiones en instrumentos derivados, la mayor parte del portafolio de inversión está constituida por instrumentos emitidos o respaldados por el Gobierno Federal por lo que el riesgo de crédito es muy bajo.

Respecto a inversiones colaterales y préstamo de valores, se operan únicamente recibiendo en garantía liquidez o aprobaciones gubernamentales. Durante el 2020 se mantuvo en promedio 4.39% del portafolio en operaciones de reporto y préstamo de valores.

Por su parte el riesgo de liquidez es bajo ya que los activos están sujetos a mecanismos de control que aseguran que los cortes de cupón y los vencimientos ocurran en correspondencia con el perfil de obligaciones de la empresa. Debido a la alta bursatilidad de los activos, se puede adecuar el perfil en caso de cambios en el comportamiento esperado de la cartera de obligaciones.

El perfil de inversión para el capital excedente mantuvo en el 2020 una mínima exposición a plazo, riesgo de mercado y de crédito.



En vista de abogar por el bienestar de sus clientes ante estos riesgos naturales, GNP valuó las posibles pérdidas con la ayuda de **sistemas especialmente diseñados para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afecte a la República Mexicana.**

### RIESGO OPERATIVO

Con el propósito de mitigar los riesgos operativos y así disminuir su impacto en la compañía y sus subsidiarias, se implementó un Sistema de Control Interno, que evalúa y monitorea de forma periódica, los controles clave instalados y en ejecución, dentro de los procesos de negocio y soporte de las empresas. Actualmente se tienen 1,747 controles, de los cuales 552 se monitorean mensualmente como controles clave. Adicionalmente en este año 2020, derivado de la contingencia, se implementaron 152 controles COVID-19, por cambios en los procesos derivados por el trabajo bajo la modalidad de Home Office.

La evaluación continua del ambiente de control, mantiene actualizado el mapa de riesgos de la empresa, que en 2020 se ajustó a una taxonomía propia, alineada con las mejores prácticas. Los riesgos empresariales más significativos a los que está expuesto GNP se reportan al Consejo de Administración y a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a través del ya mencionado reporte Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (“ARSI”).

### RIESGOS MEDIOAMBIENTALES 201-2

De acuerdo con el reporte anual 2019-2020 de la Asociación Global de Asociaciones de Seguros (GFIA por sus siglas en inglés) por primera vez los temas medioambientales dominaron el reporte global de riesgos 2020 del foro económico mundial en términos de frecuencia y severidad.

En vista de abogar por el bienestar de sus clientes ante estos riesgos naturales, GNP valuó las posibles pérdidas con la ayuda de sistemas especialmente diseñados para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afecte a la República Mexicana. Los fenómenos naturales que los sistemas pueden valorar, tanto en lo que se refiere al peligro como al riesgo, son los siguientes:

- Erupción
- Sismo
- Granizo
- Huracán
- Inundación y lluvia
- Tsunami

Los estudios de la empresa determinan el peligro de cada bien asegurable, el valor de acuerdo a sus características constructivas (tipo de techos, muros, número de pisos, etc.) y su localización geográfica, ya sea a través de código postal o con mayor exactitud, por sus coordenadas de longitud y latitud.

## Mecanismos de transferencia de riesgos medioambientales

México está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. En fechas recientes, y por el desarrollo económico del país, existen cada vez más bienes expuestos a este tipo de fenómenos. Es responsabilidad de GNP ayudar a las empresas, organizaciones e individuos para que, ante una catástrofe, puedan subsistir y continuar con sus actividades lo mejor posible. La tendencia de aumento en la frecuencia y el costo de las catástrofes naturales es un reto para la industria del seguro. Por lo que GNP Seguros está a la vanguardia en el conocimiento de los sistemas que le permiten otorgar este tipo de coberturas. Ha contribuido activamente en el desarrollo de estos sistemas, ya que el entendimiento de los mismos le permite otorgar mejores servicios a sus clientes. Esto se ha podido observar en los pasados eventos sísmicos y de riesgos hidrometeorológicos, en donde ha cubierto y respaldado a sus asegurados.

Los siguientes eventos y el monto pagado por cada uno de ellos, se encuentran dentro de los más importantes en los que GNP ha colaborado en los últimos años:

<b>SISMO (SEP. 2017):</b>	<b>34</b>
<b>HURACÁN ODILE (SEP. 2014):</b>	<b>37.4</b>
<b>SISMO DE MEXICALI (ABR. 2010):</b>	<b>12</b>
<b>HURACÁN STAN (OCT. 2005):</b>	<b>43.2</b>
<b>HURACÁN EMILY (JUL. 2005):</b>	<b>71.3</b>
<b>HURACÁN WILMA (OCT. 2005):</b>	<b>381.4</b>

\* Cifras en millones de dólares.

La Pérdida Máxima Probable que GNP estima para productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima a diciembre de 2020 es:

- a) Riesgos Hidrometeorológicos: 13,361 mdp bruto y 1,847 mdp netos de reaseguro;
- b) Terremoto: 11,481 mdp bruto y 1,726 mdp netos de reaseguro.

Las pérdidas que GNP tuvo por riesgos catastróficos en 2020 fueron por diversos eventos relativamente pequeños, totalizando los siguientes montos:

- a) Huracán: 47.2 mdp brutos y 7.6 mdp netos de reaseguro;
- b) Terremoto: 17.6 mdp brutos y 2.5 mdp netos de reaseguro.

Para la incorporación de los riesgos catastróficos en cuentas grandes se evalúa una a una para determinar si se requiere, además de la cobertura automática, protección de reaseguro facultativo. En la gestión de riesgos, actualmente se modela el riesgo financiero del saldo de las reservas catastróficas en dólares, así como el riesgo de contraparte de las entidades reaseguradoras que respaldan las capas de los contratos de exceso de pérdida de la PML.

## RESERVAS TÉCNICAS

Las Reservas Técnicas son recursos que las aseguradoras deben mantener para hacer frente a las obligaciones adquiridas con los asegurados. Existen diferentes tipos de reservas técnicas: la Reserva de Riesgos en Curso (RRC), que se utiliza para hacer frente a las obligaciones futuras; la Reserva de Obligaciones Pendientes de Cumplir (OPC), para cubrir las obligaciones una vez ocurrida la eventualidad prevista en el contrato del seguro, y la Reserva de Riesgos Catastróficos (RRCAT), para cubrir el valor de la pérdida máxima probable derivada de la ocurrencia de siniestros de naturaleza catastrófica. En GNP Seguros, se tiene un proceso de mejora continua para evaluar la razonabilidad de las metodologías con que se provisionan estos recursos, de forma que reflejen de mejor manera el comportamiento de las diferentes obligaciones contractuales.

# PROVEEDORES Y CADENA DE VALOR

102-9, 203-1, 203-2, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1

GNP Seguros tiene el propósito de alinear a los proveedores a las mejores prácticas relacionadas con valores éticos y principios de conducta que constituyen los estándares imprescindibles que deben estar presentes en el día a día.

Las políticas regulatorias que facilitan la implementación de principios al Modelo de Gestión y abastecimiento de Compras son:

- Política Gestión de Contratos y Convenios para GNP y Subsidiarias, la cual establece en el inciso 3.1.1 Toda relación de negocio entre un tercero, proveedor y/o prestador de servicios debe formalizarse a través de la firma de un contrato, convenio, anexo y/o adendum correspondiente.

GNP Seguros se mantiene a la vanguardia en el uso de herramientas tecnológicas, por lo que en enero 2020 se implementó el uso de la plataforma Oracle. Inició la ejecución de procesos homologados para la compañía y las empresas Subsidiarias: Compras, Cuentas por pagar, Cuentas por Cobrar, Contratos y Contabilidad General.

Previo a la implementación de Oracle, se impartieron a los proveedores capacitación en línea y presencial, además de proporcionar guías rápidas y videos interactivos sobre el uso y la funcionalidad de la herramienta. Dentro de la cual, tienen participación para llevar a cabo las siguientes actividades: alta de proveedores, atención de pedidos, ingreso de facturas a cobro, envío de complementos de pago y consulta del estatus del pago de facturas a través del portal de proveedores.

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

Con el objetivo de alinear a los proveedores a las mejores prácticas relacionadas con valores éticos y principios de conducta que constituyen los estándares imprescindibles que deben estar presentes en el día a día de GNP, la Subdirección de Compras solicita a los proveedores adjudicados sea firmado el documento nombrado “Código de Ética y Conducta” por su representante legal como requisito para dar continuidad con el proceso de contratación, el cual formará parte del expediente de cada proveedor.

## CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

GNP Seguros impulsa la formación en RSE de su cadena de valor a través cursos, pláticas y asesorías. Sus proveedores son también invitados a todos los eventos de responsabilidad social que realiza la empresa para que conozcan a fondo sus acciones y se involucren.

GNP Seguros cumple 9 años apoyando a su cadena de valor para que se conviertan en ESR. Cada año hace una selección de los proveedores más comprometidos con la RSE, a los cuales se les proporciona una consultoría especializada y una beca para postularse al Distintivo ESR de Cemefi.

En 2020, 5 proveedores participaron y obtuvieron el distintivo ESR que otorga el Cemefi: AMOS, JGERROM, LOGEN, Raco Parts Collision, Yosemite Automotriz, Servicios Integrales de Jardinería.

### Número y tipo de proveedores 2020

Tipo de proveedor	Monto pagado (\$)	Volumen de proveedores
Extranjero	240	31
Nacional	19,158	1,371
Total	19,398	1,402

Monto pagado en millones de pesos



### **CERTIFICACIÓN DUE DILIGENCE (EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)**

Como reflejo de la intención de GNP Seguros de mantener relaciones responsables con sus proveedores, se cuenta con la certificación Due Diligence, procedimiento aplicado anualmente a la proveeduría y terceros prestadores de bienes y/o servicios a la compañía, y formalizado normativamente a través de las políticas y procedimientos publicadas en MAGNO e INGENIA.

La certificación se encarga de la identificación y mitigación de riesgos inherentes, derivado de la evaluación y análisis de cada empresa bajo 14 validaciones regulatoras y legales las cuales permiten visualizar riesgos y determinar la viabilidad y seguridad con la que GNP podría mantener y/o formalizar la relación contractual con los mismos. Todo proveedor o tercero que acredite la certificación podrá prestar sus bienes y/o servicios.

Las validaciones que rigen la certificación son las siguientes:

1. Documentación Legal
2. PLD (Prevención Lavado de Dinero)
3. Listas Negras del SAT
4. Capacidad Financiera
5. Situación Crediticia
6. Laboral
7. Riesgos Operacionales
8. Conflicto de Interés
9. Protección de Datos Personales
10. Seguridad de la Información
11. Situación Fiscal
12. Buro de Antecedentes Legales
13. Referencia de Clientes
14. Actividad Económica







LA

**GENTE**

**ES INCREÍBLE**

*Vivir unidos es increíble*



# COMPROMISO CON LA GENTE Y EL TALENTO

103-1, 103-2, 103-3

**Plantilla laboral:  
Al mes de diciembre de  
2020, GNP y sus empresas  
subsidiarias contaban con  
8,473 empleados,**

de los cuales el 67% son empleados de confianza y el 33% sindicalizados.

En este sentido, GNP Seguros mantiene una relación sólida y estrecha con el sindicato, lo cual ha permitido implementar una atmósfera de colaboración.

Personal	2020	2019	Variación 2020-2019	2018
<b>GNP:</b>				
Empleados	3,930	3,736	194	3,475
Funcionarios	214	204	10	190
Subtotal	4,144	3,940	204	3,665
<b>Otras empresas:</b>				
Médica Móvil, S.A. de C.V.	300	194	106	186
GNP Administración de Venta Masiva, S.A. de C.V.	882	946	(64)	991
Valmex Servicios Administrativos, S.A. de C.V.	0	39	(39)	34
Valmex Soluciones Financieras, S.A. de C.V.,SOFOM, E.N.R	0	0	0	1
Servicios Especializados en Venta de Seguros, S.A. de C.V.	1,831	653	1,178	571
Servicios Administrativos en Reclamaciones, S.A. de C.V.	1,316	1,450	(134)	1,452
Subtotal	4,329	3,282	2,363	3,235
<b>Total</b>	<b>8,473</b>	<b>7,222</b>	<b>1,251</b>	<b>6,900</b>

El orgullo y éxito de GNP Seguros se construye a partir del desempeño de sus colaboradores.

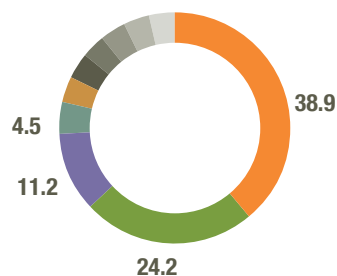
Por ello, se trabaja en el desarrollo de un ambiente laboral próspero, incluyente para que las personas crezcan a través de un plan de carrera empático e innovador.

La empresa está comprometida con el cumplimiento de los estándares internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se rige bajo la legislación nacional.

El porcentaje del total de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva es el 80% del personal.

### PLANTILLA LABORAL POR DIRECCIÓN (%)

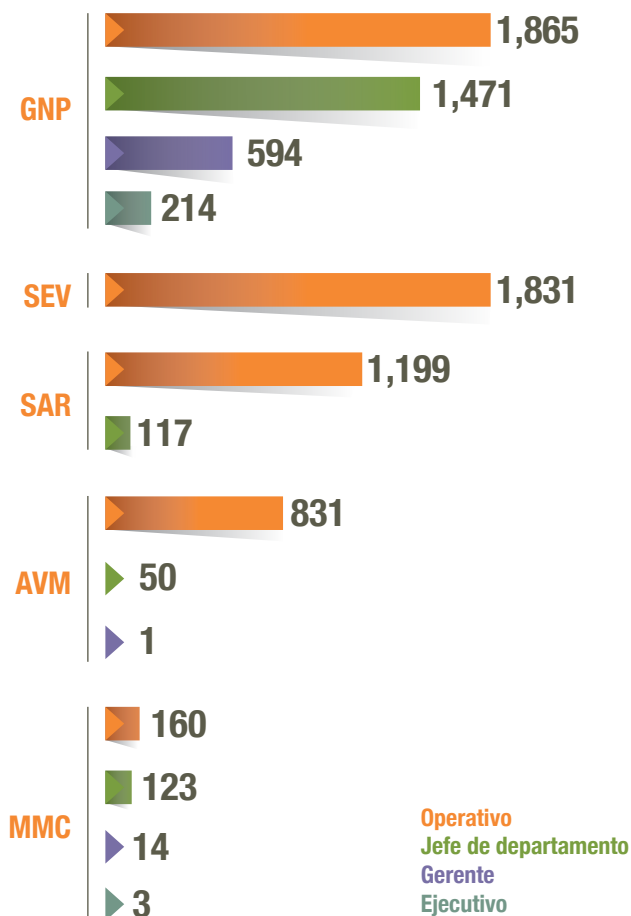
Otras: Administración Integral de Riesgos, Finanzas, Jurídico, Imagen corporativa, Auditoría



- Servicio y Operaciones
- Canal Agentes
- Canal Masivo
- Autos, Daños y Gastos Médicos
- Dirección Subsidiarias
- Finanzas
- Sistemas
- Canal Corredores y Gobierno
- RH y Servicios Administrativos
- Otros

### PLANTILLA LABORAL POR EMPRESA Y POSICIONES

102-7, 102-8, 102-41, 102-46, 102-47, 405-1





## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

103-1, 103-2, 103-3, 405-2

GNP Seguros, se enorgullece de formar una cultura organizacional inclusiva y comprometida con la igualdad laboral y de oportunidades, la no discriminación entre asociados, el trato equitativo y el respeto de los derechos humanos. Se abraza la diversidad e integra una estrategia laboral donde cada persona pueda desarrollar sus capacidades equitativamente sin importar su origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual o sus creencias religiosas.

Al impulsar una cultura laboral diversa e incluyente, se fortalece la innovación y creatividad, además de coadyuvar al éxito en el escenario global y mejorar la competitividad en el mercado. La empresa cree en el talento de las personas más allá de su condición de vida. Se rechaza cualquier tipo de discriminación y se trabaja para que estas convicciones se vean reflejadas en la realidad de la empresa.

El objetivo de GNP Seguros es construir una organización con igualdad de oportunidades para los colaboradores mediante acciones concretas, generando un ambiente de trabajo diverso e inclusivo. Actualmente se está desarrollando una política de diversidad e inclusión que englobe los programas y lineamientos para seguir fomentando una cultura de respeto, tolerancia e inclusión.

En este año se continuó con el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” Sello Oro. Este Distintivo distingue a la empresa en el sector asegurador como una aseguradora comprometida con la inclusión de personas con discapacidad (PcD).

Se mantuvo la certificación en la Norma Mexicana en Igualdad laboral y no Discriminación en nivel Oro.

En 2020 GNP Seguros ganó por segundo año consecutivo, el premio Éntrale, una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que busca la inclusión laboral de PcD mediante buenas prácticas en empresas.

**En 2020 GNP Seguros ganó por segundo año consecutivo, el premio Éntrale,** una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que busca la inclusión laboral de PcD mediante buenas prácticas en empresas.



Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad

## PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

405-1

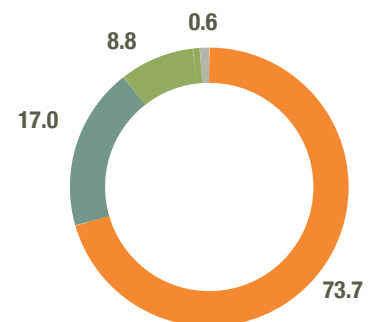
Desde 2013 el programa de la empresa ha sido pieza clave para crear una cultura de inclusión dentro de la misma. GNP Seguros sabe que invertir en el talento, más allá de la condición de vida de las personas, puede generar grandes cambios en la empresa, negocio y sociedad. Algunos logros de este programa durante el 2020 fueron:

### Logros 2020

- ▶ **Se realizaron 16 promociones de colaboradores del programa:**
  - 3 en movimiento lateral
  - 6 en ascenso
  - 7 SAR a GNP
- ▶ **Se lanzó un micrositio incluyente donde colaboradores y supervisores pueden encontrar información sobre trámites, prestaciones y actividades de manera más sencilla y accesible.**
- ▶ **Se llevó a cabo el taller de liderazgo inclusivo con la participación de 57 personas.**
- ▶ **Se realizó un panel de mejores prácticas de Inclusión de PcD donde participaron 7 empresas de grupo BAL.**
- ▶ **Se capacitó a 95 supervisores del programa de Inclusión en la NOM 035 orientado a personas con discapacidad.**
- ▶ **Se realizó el primer pool de capacitación para PcD con 19 participantes con el objetivo de fortalecer sus habilidades técnicas y personales en el trabajo.**
- ▶ **138 colaboradores del programa (81%) participaron en la elaboración de su Plan Individual de Desarrollo 2020.**
- ▶ **Dentro de la campaña de revisiones médicas de escaras se evaluaron a 16 colaboradores usuarios de silla de ruedas para prevenir o tratar alguna lesión.**

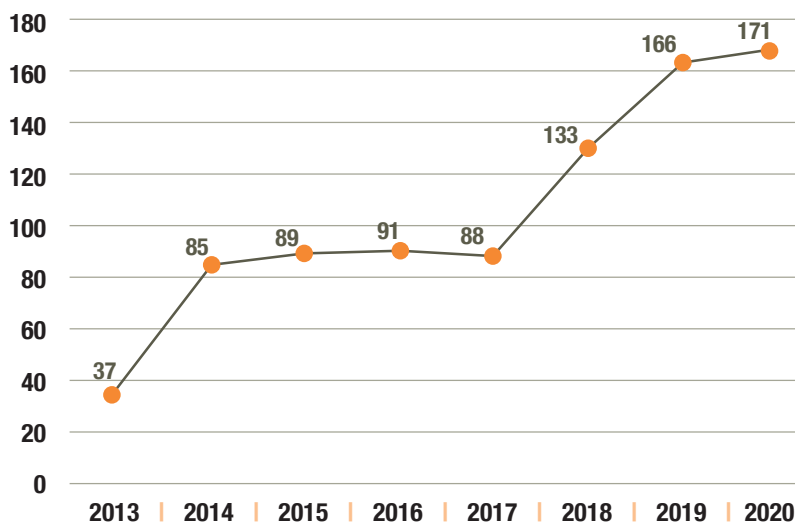
Tipo de discapacidad	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Motriz	36	35	26	26	13	46	50	35	260
Auditiva	2	1	-	-	2	14	17	1	40
Visual	2	15	6	6	2	0	2	0	27
Intelectual	-	-	-	-	-	0	1	0	1
Psicosocial	-	-	-	-	-	0	1	0	1
Total Contratados	40	51	32	32	17	60	71	36	329
Total Bajas	3	3	28	28	15	15	38	31	158
Total en activo	37	37	89	89	91	133	166	171	

TIPO DE DISCAPACIDAD (%)



Motriz | Auditivo | Visual | Intelectual

## EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PcD



### DIVERSIDAD DE GÉNERO 405-1

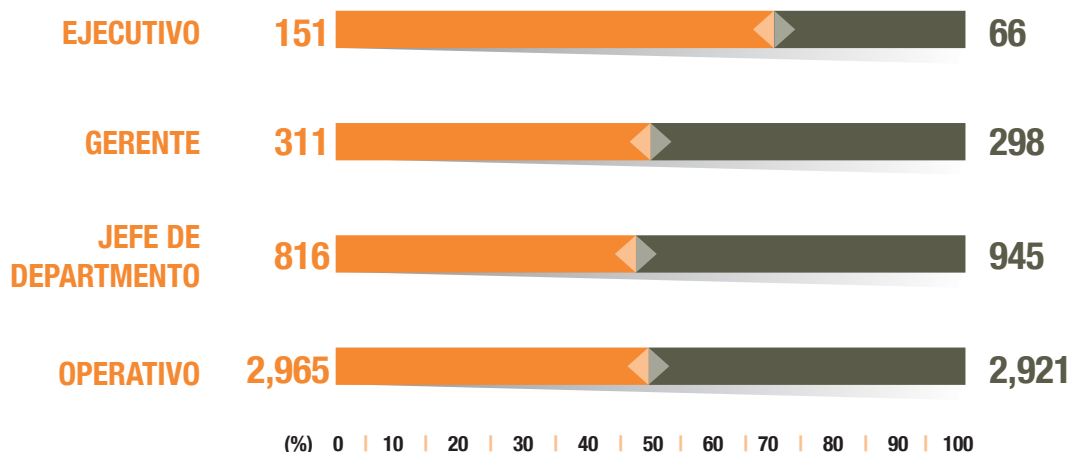
GNP Seguros valora la participación de mujeres y hombres dentro de la compañía, y se preocupa por ofrecer igualdad de oportunidades para todos. Actualmente el 49.9% de sus colaboradores son mujeres y el 55.9% de los puestos ejecutivos y gerenciales están ocupados por mujeres.

Como parte de los esfuerzos para promover el desarrollo y liderazgo en las mujeres, desde el 2014 se cuenta con los programas “Mujeres Impactando a su Mundo” dirigida a subdirectoras y “Mujeres Accionando su Potencial” dirigida hacia las gerentes. En ambos programas se impulsa la capacitación, el coaching, empoderamiento y el liderazgo de las mujeres en puestos ejecutivos.

En 2019-2020 se llevó a cabo la primera generación del programa Mujeres Accionando su Potencial con la participación de 65 mujeres gerentes. Contando ambos programas, se han realizado 4 generaciones consecutivas, abarcando el 23% de las mujeres gerentes y 60% de mujeres ejecutivas.

Para proteger la integridad física y emocional de los colaboradores, se cuenta con un proceso de actuación en caso de denuncia por cualquier tipo de agresión, actualmente se está desarrollando un protocolo para casos de violencia por razón de género.

### GÉNERO (DICIEMBRE)



**4230**  
Mujeres

**4,243**  
Hombres

## DIVERSIDAD GENERACIONAL

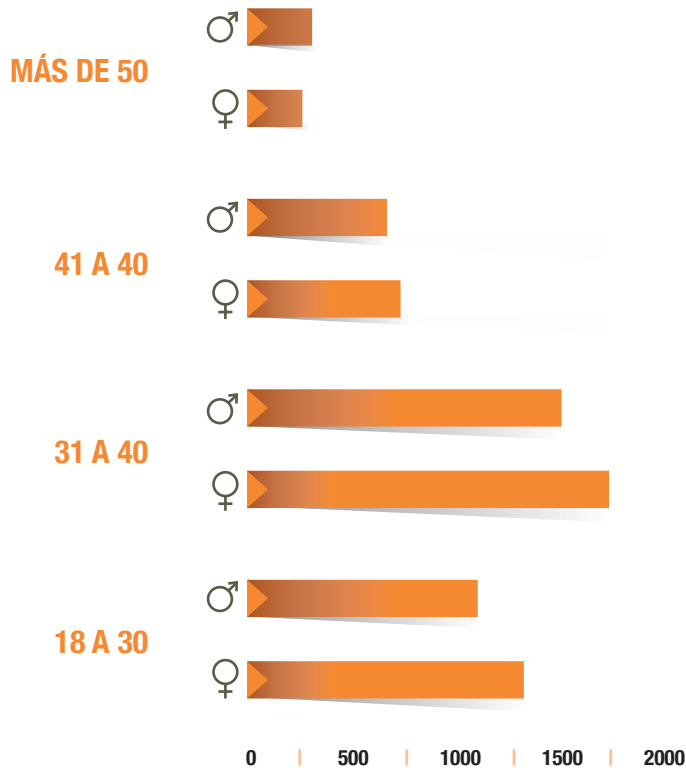
En GNP Seguros y sus subsidiarias coinciden distintas generaciones con diferentes ideas, perspectivas y retos que enriquecen la organización. Se busca, de manera colaborativa, fortalecer los procesos con equipos multidisciplinarios que generen creatividad e innovación en los diferentes ramos de negocio donde se tiene presencia.

El objetivo de la compañía es encontrar distintas herramientas y formas de trabajo que se adapten a las diferentes generaciones y promover una cultura que facilite la diversidad, inclusión y convivencia intergeneracional. Actualmente se cuenta con un 72% de adultos jóvenes entre 18 y 40 años de edad.

### EDAD PROMEDIO



### DISTRIBUCIÓN POR EDAD (CIENTOS)





# CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

En 2020 el área de capacitación y desarrollo de GNP Seguros pudo concretar lo que se estuvo trabajando desde 2018. El contar con herramientas digitales y una estrategia, que incluía las últimas tendencias en formación, permitió transicionar a la capacitación 100% virtual que el trabajo remoto demandó debido a la pandemia. En otras palabras, la capacitación nunca se detuvo e incluso impulsó a que los esfuerzos particulares de las diferentes áreas de GNP, se pudieran llevar a cabo y operar a distancia.

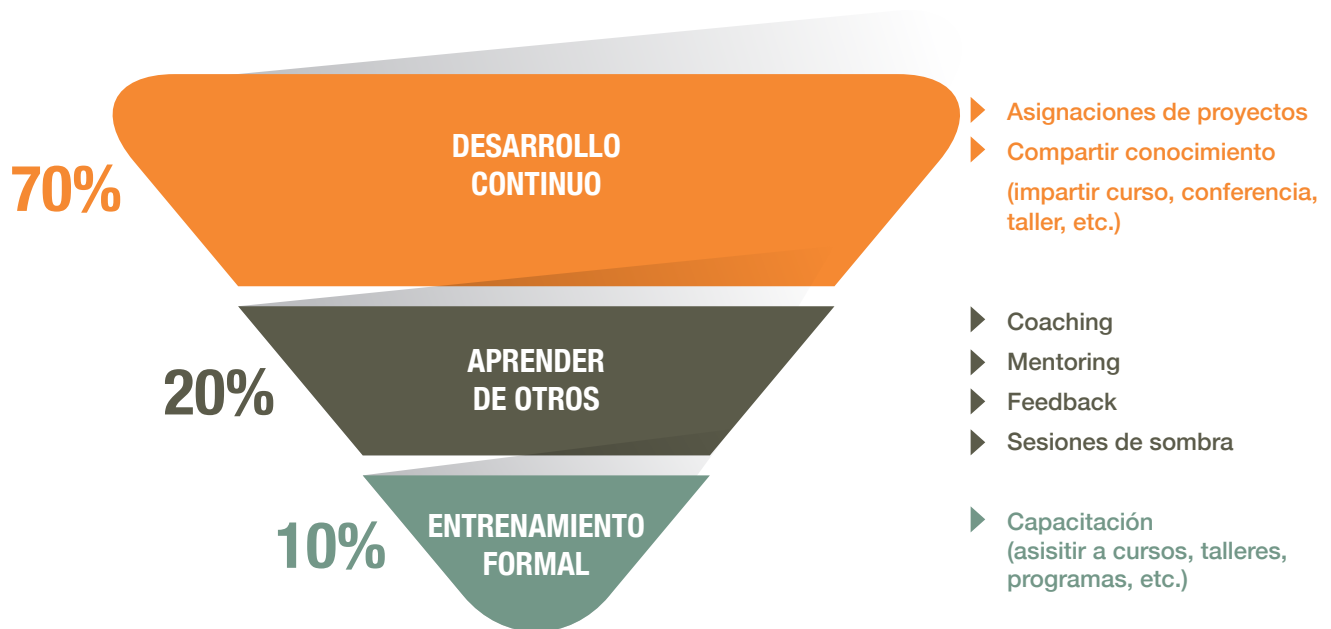
Se incluyeron esfuerzos muy puntuales de atención de pandemia, como el webinar de Escuela de Liderazgo “El líder ágil en situaciones decisivas de contingencia” dirigido a todos los líderes de la compañía y que permitió modelar un estilo de liderazgo apegado a los valores y cultura #SoyGNP, que requería dicho momento histórico.

A nivel de resultados, la capacitación se mantuvo en los niveles planteados desde el 2019, el cual fue lograr 35 horas de capacitación para cada colaborador. En 2020, esta meta fue superada, logrando un promedio de 36.5 horas de capacitación para cada colaborador, sumando un total de 266,221 horas de capacitación. Esto posiciona a GNP dentro de las pocas empresas en México que superan la media nacional de 25 horas de capacitación promedio por colaborador.

Adicionalmente, se trabajó en fortalecer una cultura de desarrollo basada en el modelo 70-20-10 que permite que los colaboradores sean dueños de su desarrollo profesional y personal. Se establecieron métricas y se generó un catálogo de acciones para que los colaboradores puedan elegir y modelar su Plan Individual de Desarrollo.

Además, se alineó el modelo de capacitación y desarrollo al Modelo de Competencias, con el objetivo de obtener métricas de formación y medir los niveles de impacto en cada una de ellas. Y se migró de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) tradicional, a un modelo de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DxNC), lo cual permite generar programas que vayan de acuerdo a las necesidades más específicas que arroje este ejercicio.

La capacitación y el desarrollo en GNP Seguros se ha convertido en uno de los pilares de la Gestión del Talento y el Desarrollo Organizacional, para lograr los objetivos y las metas de la organización, e impulsar a que cada uno de los colaboradores cuente con las capacidades, habilidades y conocimientos para ejecutar sus funciones de la mejor manera y sumar al capital intelectual de la organización. Asimismo permite que los colaboradores se sientan y sean más productivos, para que encuentren en GNP un motor de su desarrollo profesional y personal.



Por formato de la capacitación impartida	Horas Capacitación	
	2019	2019
Habilidades	101,678	122,041
Herramientas, Aplicaciones y Sistemas	18,007	15,694
Normatividad	79,691	52,443
Técnica	60,730	76,043
<b>TOTAL</b>	<b>260,106</b>	<b>266,221</b>

Capacitación impartida por generación	Horas Capacitación	
	2019	2019
Baby Boomers	7,411	7,100
Generación X	106,031	109,855
Millennials	145,635	148,127
Centennials	1,029	1,139
<b>TOTAL</b>	<b>260,106</b>	<b>266,221</b>

Por formato de la capacitación impartida	Horas Capacitación	
	2019	2019
En línea	129,420	115,658
Aula Virtual	10,141	126,402
Presencial	120,545	24,161
<b>TOTAL</b>	<b>260,106</b>	<b>266,221</b>

Concepto	2018	2019	2020
Empleados*	6,360	6,590	6,664
Empleados capacitados**	6,125	7,052	7,290
Porcentaje (%)	96	106.9	109.39
Eventos/persona	36,033	95,252	114,386
Cursos promedio/persona	6	14	16
Horas promedio/persona	17	34	36.5
<b>Total de horas</b>	<b>102,974</b>	<b>240,479</b>	<b>266,221</b>

\*Alcance: GNP y subsidiarias, con excepción de SEVS.

\*\* Se considera rotación.

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO 2020	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio/persona
	Mujer	3,613	61,601	142,230
Hombre	3,677	52,785	123,991	33.7
<b>Total</b>	<b>7,290</b>	<b>114,386</b>	<b>266,221</b>	<b>36.5</b>

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL 2020	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio/persona
	Ejecutivo	224	3,566	16,587
Gerente	629	11,639	48,884	77.7
Jefe de departamento	1,856	31,146	65,040	35.0
Operativo	4,581	68,035	135,710	29.6
<b>Total</b>	<b>7,290</b>	<b>114,386</b>	<b>266,221</b>	<b>36.5</b>

ESTADÍSTICA DE CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS*	Competencia	Horas Capacitación	Competencia	Horas Capacitación
	Enfoque al Negocio	176,095	Perseverancia y Responsabilidad Personal	62,317
Colaboración	15,577	Innovación	35,684	
Orientación al Servicio	35,709	Conciencia Emocional	17,730	
Comunicación	37,249	Liderazgo	26,309	
Razonamiento Estratégico	52,093			

\* Un curso puede impactar en más de una competencia



## PROGRAMAS DE DESARROLLO 2020

<b>Coaching de Impacto</b>	<p>En 2020 se realizaron ajustes en la asignación de coaching a ejecutivos y gerentes, basado en su calificación en la evaluación de desempeño, con el objetivo de reforzar sus competencias e impulsar el talento. Se impartieron sesiones de coaching a 239 ejecutivos y gerentes. Se cubrió un total de 1,015 sesiones enfocadas en el desarrollo de los colaboradores, adicional por una necesidad específica se impartieron sesiones grupales.</p>
<b>Programa Directivo y Gerencial BAL</b>	<p>En 2020 concluyó la 9ª generación, con 12 ejecutivos, y dio inicio la 10ª generación del Programa Directivo Bal, con 12 ejecutivos.</p> <p>A la par concluyó la 4ª generación del Programa Gerencial Bal, conformada por 4 gerentes, y arrancó la 5ª generación con la participación de 9 colaboradores de este nivel.</p>
<b>ConoSER GNP</b>	<p>Durante 20 días, y con el apoyo de los directivos y expertos de la empresa, se llevó a cabo el 3er. Foro ConoSer GNP 2020, el cual tuvo los siguientes resultados:</p> <p>30 pláticas. 11,392 horas de capacitación. 8,514 asistencias. 2,169 colaboradores impactados.</p>
<b>Escuela de Liderazgo</b>	<p>a) Desarrollando al Líder (JD). b) Fortaleciendo al Líder (Gtes.): 424 cols. c) Juego de Líderes (Gte. Segunda etapa): 67 cols. considerando cols. foráneos. d) El Líder Ágil en Situaciones Decisivas de Contingencia (Ejecutivos y Gtes.): 512 cols. e) Consolidando al Líder (Ejecutivos): 29 cols. en la 1ra generación iniciada en nov. 2020.</p>
<b>Jóvenes Construyendo el Futuro</b>	<p>Durante el año 2020 se tuvieron los siguientes resultados. 29 graduaron 5 contratados. 20,330 horas de capacitación. 7 nuevos ingresos.</p>
<b>Convenios y eventos con Universidades</b>	<p>Se firmaron 5 convenios con universidades:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UNAM</li><li>2. Anáhuac</li><li>3. UVM</li><li>4. UP</li><li>5. ITAM</li></ol> <p>Se realizó un evento de 7 horas con la Universidad Anáhuac, dirigido a 25 alumnos de la Lic de Actuaría, en donde se impartieron 10 pláticas con expertos de la compañía.</p>
<b>Maestría GNP - UNAM: Administración de Organizaciones</b>	<p>Iniciaron los propedéuticos de la segunda generación de Maestría en Administración de Organizaciones con la UNAM, la cual consta de 32 alumnos entre Gerentes y Ejecutivos. Se tomaron los cursos propedéuticos de Matemáticas, Economía y Contabilidad, sumando 4,608 horas de formación.</p>



## PROCESO DE REVISIÓN DE TALENTO

404-3

Cada año se lleva a cabo un modelo robusto de evaluación de desempeño, con el fin de definir y priorizar los objetivos de los colaboradores. El proceso de Revisión de Talento para Ejecutivos, Gerentes y Jefes de Departamento, que permite tener un método de rendición de cuentas que sea aspiracional y motive al logro de resultados. Mediante este programa, es posible generar un proceso de retroinformación frecuente que fortalezca y desarrolle las habilidades y capacidades de cada colaborador. Este proceso de evaluación anual es acompañado de al menos un "Monitoreo de Desempeño", con el fin de hacer una revisión parcial de los resultados generados en el período, así como una retroinformación continua.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO

En el 2020 se realizó la evaluación del desempeño del 97% del personal operativo a través de la herramienta de RH Clic, la cual consiste en un formato estandarizado en el que se califican seis indicadores con una escala del 1 al 5, además de evaluar los compromisos acordados y las áreas de oportunidad detectadas.

## ENCUESTA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

La encuesta de desempeño organizacional es una herramienta que permite monitorear, año con año y de manera confidencial el grado de satisfacción de los colaboradores, basado en 9 principales dimensiones que son: Dirección, Liderazgo, Ambiente Laboral, Responsabilidad, Coordinación y Control, Capacidades, Motivación, Innovación y Aprendizaje y Orientación Externa. También permite conocer de manera inmediata las necesidades más urgentes que se deben atender con relación al clima laboral dentro de la empresa.

En 2020 se realizó el ejercicio durante una semana con el 94% de respuesta de la población total de la empresa. Este año se logró un incremento de ocho puntos porcentuales con relación al año anterior, con un resultado global de 90% en satisfacción y salud organizacional.



**Este año se logró un incremento de ocho puntos porcentuales** con relación al año anterior, con un resultado global de 90% en satisfacción y salud organizacional.



# COMPENSACIONES Y PRESTACIONES

103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 401-2, 405-2

Como resultado del esfuerzo de los colaboradores para hacer de GNP Seguros la empresa líder en el mercado asegurador, se brindan prestaciones y beneficios superiores al promedio, además de centrar el interés en mejorar la calidad de vida del personal y las de sus familias. Además, el salario mínimo cada asociado, es más del doble del Salario Mínimo General Vigente (SMGV) y superior al Salario Mínimo Bancario (SMB).

En este sentido, se realizó una evaluación con el fin de mejorar las prácticas de compensaciones y prestaciones. Derivado de esto, el análisis salarial realizado por Willis Tower Watson demostró que las prácticas de mercado y la posición competitiva de la compañía, son superiores al mercado.

Prestación	Descripción
Vales de despensa	A cada empleado se paga \$718 por concepto de vales fijos cada mes y adicional un porcentaje de sueldo de acuerdo al nivel de puesto: ejecutivos 1%, gerentes y jefes de departamento 3%, operativos 15%, adicional a operativos se paga un 12% de un mes de sueldo en el mes de diciembre.
Fondo de Ahorro	13% del sueldo mensual con el tope legal de 10 SMGV de la zona a la que pertenezca el empleado.
Aguinaldo	45 días de sueldo
Prima Vacacional	15 días de sueldo
Bono de beneficio	Bono de 24 días para ejecutivos, 9 para gerentes y 24.2 para operativos y jefes de departamento, pagadero en julio.
Cuota obrera IMSS	Estas cuotas se subsidian al 100%
Consultas médicas	Servicios de Médica Móvil que ofrece asistencia médica a domicilio y telefónica, servicios de ambulancia.
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: cinco trajes y la campaña dura dos años.
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 días de SMB (Salario Mínimo Bancario) para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda de gastos por alumbramiento	un mes de sueldo para las empleadas
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 días de SMB (Salario Mínimo Bancario) de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 días de SMB (Salario Mínimo Bancario) de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda deportiva	Planta GNP cuenta con instalaciones deportivas; club con alberca semiolímpica y canchas de fútbol, tenis y multifunciones. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.
Ayuda para lentes	Se otorga de manera anual y aplica para empleados operativos y jefes de departamento; son 15 Días SMB (Salario mínimo bancario) de la Ciudad de México
Check up	Beneficio para ejecutivos cada dos años.

## Prestaciones a corto plazo y extraordinarios

Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.
Seguro de Vida Básico	Es para todos los empleados con suma asegurada de 24 meses de sueldo.
Seguro de Vida Opcional I	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50% (opcional a contratar).
Seguro de Vida Opcional II	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 100% empleado (opcional a contratar).
Seguro Hogar Versátil	Seguro de inmuebles, se tiene derecho hasta dos pólizas con costos preferenciales.
Seguro de Automóvil	Se pueden asegurar autos con tarifa única con costo preferencial.
Seguro de Gastos Médicos Mayores	Plan para niveles de jefe de departamento, gerentes y ejecutivos.

Los empleados sindicalizados, además de lo anterior, tienen acceso a becas para el financiamiento de licenciatura y estímulos escolares para sus hijos las cuales son administradas por la Sección Sindical GNP.

Últimos días para adquirir tus **Exámenes de detección 2020**  
Actuemos contra el cáncer de mama con prevención

Los estudios de detección oportuna podrían salvar tu vida, no lo dejes pasar, aún puedes agendar una cita para realizarte un ultrasonido mamario o ambos estudios, sólo tienes que llenar el siguiente formulario **antes del 15 de noviembre**:

[Da clic aquí para llenar el formulario](#)

Debido a la situación actual de salud la campaña de cáncer de mama de este año para la CDMX se realizará en las **instalaciones de Fundación Luis Pasteur**.

A partir de noviembre Fundación Luis Pasteur se comunicará contigo para agendar una cita para realizar los estudios seleccionados.

Estudio	Costo* colaboradoras
Paquete de detección oportuna cáncer mamario (mastografía + ultrasonido mamario)	\$ 465.00
Ultrasonido de mama	\$ 255.00
Mastografía	\$ 265.00

\*IVA incluido

Estudio	Costo* familiares
Paquete de detección oportuna cáncer mamario (mastografía + ultrasonido mamario)	\$ 930.00
Ultrasonido de mama	\$ 510.00
Mastografía	\$ 530.00

\*IVA incluido

**El costo de los estudios será descuento vía nómina.**

**¡CUIDATE!**

Feria de la Salud

Página principal  
Ver Conferencias  
Expositores

**FERIA DE LA SALUD virtual**




Feria de la Salud

Página principal  
Ver Conferencias

Fecha	Contenido
28 de septiembre	Da clic en la fecha para que veas los videos de las conferencias
29 de septiembre	Da clic en la fecha para que veas los videos de las conferencias
30 de septiembre	Da clic en la fecha para que veas los videos de las conferencias

Recetario  
Expositores



# BALANCE Y CALIDAD DE VIDA

103-1, 103-2, 103-3, 403-3, 403-6

Para GNP Seguros, el bienestar físico y psicológico de sus colaboradores es una prioridad. Por ello, se dispone de iniciativas que generen un balance entre la vida laboral y personal para desarrollar una cultura organizacional saludable y acorde a las necesidades del personal.

En 2020 fueron atendidas 1,286 personas (713 mujeres y 573 hombres). El mayor padecimiento fue gastrointestinal y el segundo respiratorio. Hay que contemplar que, a raíz de la pandemia, se ha mantenido esquema de home office por lo que sólo el 5% de la población está en las oficinas.

Cada año se generan campañas de chequeos de salud. Una de las más importantes es campaña de Tamizaje la cual incluye:

- Exploración física para toma de signos vitales (peso, talla, presión y pulso).
- Toma central de sangre (medición de niveles de glucosa, colesterol y triglicéridos).

Para el equipo de directores se realizó un tamizaje en el primer trimestre del año y 89 colaboradores que de forma voluntaria se realizaron un estudio de IN-BODY en el club deportivo al mes de febrero. La campaña de tamizaje a nivel nacional en 2020 no se completó debido a la contingencia por COVID-19.

Se mantuvo la participación en CDMX, que el personal acudió a la Fundación Luis Pasteur a realizarse los estudios de cáncer de mama, y en el interior de la República, la implementación de restricciones a actividades no esenciales redujo la participación de los colaboradores.

Campañas	2019	2020
Campaña del Tamizaje	3,034	NA
Campaña contra el cáncer de mama	750	535

El Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (Workplace Wellness Council- México) le otorgó a GNP Seguros el reconocimiento nivel EXPANSIÓN, que la distingue por ser una empresa líder en la construcción del movimiento de salud y bienestar en México. Igualmente se recibió una constancia que reconoce a GNP Seguros, como una empresa afiliada que honra y colabora con el fin de vincular, intercambiar y divulgar las mejores prácticas en materia de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar en el lugar de trabajo en México.

## FERIA DE LA SALUD

Del 28 de septiembre al 2 de octubre de 2020, se llevó a cabo la primera Feria de la Salud de forma virtual. Con un registro de 2,628 participantes en cinco días, con 25 videoconferencias y talleres con los temas principales de salud física, mental y bienestar. Esta feria obtuvo por primera vez un alcance nacional para todos sus colaboradores y subsidiarias.

## CAFETERÍA Y COMEDOR DE EMPLEADOS DE PLAZA GNP

El servicio del comedor mantuvo su operación para cerca de 500 personas en promedio, quienes acudieron a las instalaciones de Plaza GNP, debido a la naturaleza de sus funciones. Tales como centro de contacto, sistemas, policías, personal de limpieza y mantenimiento. En total, se ofrecieron 38,948 servicios del 30 de marzo al 31 de diciembre. Además, se ofrecieron otros 14,142 servicios para el personal de Médica Móvil en sus instalaciones y 3,843 servicios para los choferes de "Ruta de héroes y heroínas" durante la contingencia por COVID-19.

El concesionario de alimentos y bebidas AMOS, pudo adaptarse ante las nuevas necesidades que requería la empresa y las circunstancias de la pandemia. Por lo cual creó un sitio y una app, con las que los colaboradores solicitaron servicios de entrega a domicilio y catering para algunas sesiones de trabajo a distancia. Representando un acumulado de 581 servicios, entre desayunos, lunch, comidas, kits navideños y elaboración de cenas navideñas, todos en el concepto de delivery (entrega a domicilio).



## Primera Gran Carrera Virtual

con la participación de 19,500 baleños que participaron a nivel nacional y donde gracias a su participación se pudieron otorgar 39 becas para los hijos e hijas del personal médico que perdió la batalla en la lucha contra el COVID-19.

### CLUB DEPORTIVO Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS

El Club Digital nació el mes de marzo de 2020 a partir de la transformación digital de todas las actividades deportivas y culturales y con gran aceptación de los usuarios. En el año se registró la apertura de más de 72 horarios para actividades deportivas y culturales, de 25 actividades. Entre las cuales destacaron: fitness, kit-combat, clínica de abdomen, acondicionamiento físico en familia, yoga, cross-training, baile, tenis, entre otras. En el año se tuvo una participación acumulada de 724 participantes en clases en línea, más 61 participantes en talleres deportivos, 31 en talleres de fotografía, 53 pequeños en el Programa de Tardes de Verano, 74 colaboradores inscritos en el Programa de Nutrición y hábitos saludables.

El programa Pausas Activas iniciado en febrero del 2020 de forma presencial, tuvo un alcance diario de 60 personas en promedio y creció exponencialmente en su forma digital. Todos los días laborales a las 10:00 y 12:00 hrs del día, los colaboradores están invitados a realizar 10 minutos de activación física o mental, la cual consiste en realizar sencillos ejercicios a fin de potencializar su energía, concentración y bienestar dentro de la jornada laboral, en el año se tuvo una participación acumulada de 8550 participaciones.

### 11ª EDICIÓN JUEGOS BAL 2020, CON CAUSA

En el 2020, se llevaron a cabo dos grandes acciones en materia de los Juegos Deportivos y Culturales BAL 2020 con Causa Social. El primero se destacó por la reunión de forma virtual de todos los colaboradores ganadores de ediciones pasadas del Sábado Cultural. Además, crearon una maravillosa canción llamada "Creo en ti" inspirada en los valores de todos los baleños.

La segunda gran acción, fue la primera Gran Carrera Virtual con la participación de 19,500 baleños que participaron a nivel nacional y donde gracias a su participación se pudieron otorgar 39 becas para los hijos e hijas del personal médico que perdió la batalla en la lucha contra el COVID-19. De igual forma, se generó un emotivo video de este acontecimiento, logrando un gran impacto en redes sociales, ya que el evento generó más de 3188 publicaciones.



# SEGURIDAD LABORAL

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

GNP Seguros se apoya en los cuatro pilares de la seguridad:

- Autoevaluación
- Corresponsabilidad
- Prevención
- Compromiso

Durante el 2020, la capacitación se extendió a implementar prácticas de home safety en materia de seguridad e higiene y protección civil, con un alcance de 1,920 colaboradores.

“En Confianza” es un programa que fortalece el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, contó con una gama mayor de indicadores. Pues obtuvo una participación de 458 colaboradores en puestos y áreas clave de GNP y 244 colaboradores de las diversas empresas de Grupo BAL, con un total de 702 participantes.

Derivado de la pandemia, la participación de los colaboradores en los simulacros se limitó al macrosimulacro a nivel nacional durante el mes de enero con la participación de 7,868 colaboradores ya que se pudo sumar a más oficinas foráneas, limitando a febrero el último mes de realización del mismo en oficinas metropolitanas

Se le dio continuidad a la difusión de medidas de prevención, las cuales se extendieron a prácticas en oficina y home office, mediante correos, comunidades sociales (como G+, chat de brigadistas y Comisiones de Seguridad).

En 2020 se registraron 11,239 días de incapacidad, un 18.8% menos que el año pasado.

## Incapacidades y ausentismo 2020 401-3, 403-2

Tipo de incapacidad	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
Enfermedad general	4,359	402	149	372	138	127	5,547
Riesgos de trabajo en trayecto	478	44	13	70		0	605
Accidentes de trabajo	19	31					50
Maternidad	3575		756	180	470	56	5037
Total en días	8,431	477	918	622	608	183	11,239
Importe (\$)	7,306,075.67	340,599.46	452,271.31	370,878.08	528,325.23	130,318.93	9,128,468.68

Es importante mencionar que GNP Seguros garantiza seis días económicos por maternidad y cinco por paternidad conforme a lo establecido en la ley. Por lo que se le otorgaron 331 días económicos a 57 colaboradoras y 248 a 50 colaboradores por nacimiento de hijos.

## Accidentes de trabajo

Tipo de incapacidad	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
2018	8	6	1	1	2	0	18
2019	6	4	1	0	0	0	11
2020	13	3	1	1	0	0	18

Fatalidades	2018	2019	2020
	2	3	0

### NOM 035

En GNP Seguros se implementaron diversas acciones en cumplimiento de la NOM 035 para identificar, analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial. Las principales acciones implementadas en 2020 consistieron en:

- Desarrollo y publicación a nivel nacional de la política de identificación.
- Análisis, prevención y control de riesgos psicosociales y violencia laboral en medios electrónicos internos.
- Inicio de la capacitación y sensibilización del personal en la norma 035 y los factores de riesgo psicosocial.
- Integración de la Comisión de Comportamiento laboral para atender casos de violencia laboral.
- Aplicación del cuestionario de la Guía 1 a diversos grupos para identificar “Acontecimientos Traumáticos Severos”.
- Se creó el sitio de la NOM 035 para contar información relativa a los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable.
- Aplicación del cuestionario de la Guía 3 para identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional favorable, lo anterior sustentado en una campaña de comunicación a nivel nacional en medios internos.




## Acciones por COVID-19

La actual contingencia por COVID-19, enfrentó a la empresa a un reto que necesitó de todos. Por ello, GNP Seguros decidió implementar una serie de medidas y acciones para contribuir al cuidado de sus colaboradores. Entre algunas de las acciones implementadas destacan las siguientes:

prevención  
vigilancia  
seguimiento  
atención  
monitoreo  
capacitación  
difusión

- ▶ Todos los colaboradores cuya labor no requirió de trabajo presencial indispensable modificaron su modelo de gestión hacia el **teletrabajo**, concentrando así más del **95%** de la **plantilla laboral**.
- ▶ Todos los colaboradores de grupos vulnerables, incluidos empleados de proveedores, fueron concentrados en teletrabajo y **GNP vigiló que todos conservaran su fuente de empleo manteniendo activas las plantillas de personal**, aún en aquellos casos en los que la misma condición de confinamiento demande una cantidad menor de servicios.
- ▶ En el mes de marzo se instaló formalmente el **Comité de Crisis para atender las situaciones derivadas de la notificación de la pandemia por COVID-19**. En el año el Comité sesionó en **37 ocasiones** para atender las necesidades del personal y del negocio de acuerdo a los planes de continuidad y de manejo de crisis previamente preparados.
- ▶ Desde el mes de abril de 2020 Médica Móvil incorporó los servicios de atención médica telefónica en beneficio de todos los empleados de GNP y sus empresas subsidiarias, así como para los familiares de todos los empleados, y también para los proveedores que prestan sus servicios de manera presencial en las instalaciones. En este sentido, **Médica Móvil atendió un total de 1,979 llamadas por sospecha de COVID-19 de colaboradores o familiares**.
- ▶ **Capacitación COVID-19:** se desarrolló capacitación específica para prevención y contención en caso de contagio y se compartió con los colaboradores a través de los medios electrónicos disponibles, tanto en cursos automatizados a través de la plataforma institucional como en sesiones interactivas con el personal del área de Seguridad e Higiene.
- ▶ **Difusión Medidas preventivas COVID-19:** a través de la página web “GNP ante el COVID”, dirigida a colaboradores, se difundieron también recomendaciones puntuales para prevenir contagios, protocolos de actuación y los contactos de atención médica a través de Médica Móvil, así como ligas a sitios dedicados a la investigación de la pandemia como la OMS, la STPS, el IMSS y la UNAM.
- ▶ Desde el mes de mayo GNP inició la **aplicación periódica de pruebas COVID-19 cada 21 días para los colaboradores que requerían laborar de manera presencial**. Al cierre del año se aplicaron pruebas **6,959 a empleados y 1,234 a proveedores**, sumando un total de **8,193 pruebas** en el 2020.
- ▶ GNP compró y distribuyó más de **6,800 termómetros y 6,800 oxímetros digitales** para cada uno de los colaboradores en la empresa y sus subsidiarias, con el objetivo de diariamente, dos veces al día, se puedan monitorear síntomas típicos relevantes de COVID-19 y los registren en una aplicación que, a su vez, reporta a Médica Móvil para dar seguimiento en caso de que alguno de los indicadores muestre algún riesgo.
- ▶ **En todas las instalaciones se repartieron cubrebocas, toallas desinfectantes y gel con alcohol al 70%**. Asimismo, a todos los empleados que requieren laborar de manera presencial o tener contacto con clientes se les suministran dotaciones mensuales de estos consumibles, así como equipo de protección personal como caretas, lentes o goggles, batas y guantes en el caso de personal médico.
- ▶ En las locaciones de Plaza GNP y Médica Móvil, únicas instalaciones abiertas con personal operando de manera presencial en toda la República, **se instaló un nuevo equipo para el control de acceso**, éste permite la lectura de la credencial a distancia, así como la identificación de los empleados mediante reconocimiento de su rostro, evitando así la superficie de contacto de la huella dactilar. Al mismo tiempo, este equipo mide la temperatura corporal del rostro, incorporándose también como parte del filtro sanitario.
- ▶ Junto con Médica Móvil, derivado del servicio de atención médica telefónica a empleados y familiares, GNP instauró el servicio de seguimiento a empleados contagiados, lo que permitió dar **seguimiento personalizado a todos y cada uno de los empleados, familiares y proveedores que reportaron su contagio a lo largo del año**.
- ▶ Hacia el final de año se realizó la **Campaña de comunicación “No bajas la guardia”**, dirigida a prevenir contagios durante las fiestas de diciembre, dirigida al público en general y con especial énfasis en los colaboradores.





Vivir unidos es increíble

LA

# CONTRIBUCIÓN ES INCREÍBLE





# COMPROMISO SOCIAL

103-1, 103-2, 103-3

**Como una empresa líder en el mercado mexicano, GNP Seguros asumió el compromiso de contribuir a las comunidades y al desarrollo de las familias mexicanas**

a través de una gama de programas de apoyo social en conjunto con organizaciones de la sociedad civil para generar un impacto tangible, así como la creación de soluciones sostenibles.

# PROGRAMAS SOCIALES

102-12, 203-1, 203-2, 413-1

## GOL POR MÉXICO

Por más de 17 años, GNP ha impulsado el programa social “Gol por México”, ha fortalecido sus acciones a favor de las comunidades más vulnerables y fomentado una mayor calidad de vida de las familias.

“Gol por México”, en la liga varonil, ha apoyado las causas de nutrición, educación, salud, vivienda, medio ambiente y acciones especiales, factores fundamentales para alcanzar una vida digna.



En el 2020, debido a la contingencia sanitaria “Gol por México” se enfocó a realizar acciones especiales como becas para hijos del personal médico que perdió la batalla ante el COVID-19 y kits de protección sanitaria para el personal de salud.

Causa	Fundación aliada
Educación	Aulas de medios
	Becas académicas
	Becas Inglés
	Penales
Nutrición	Un Kilo de ayuda
	Child fund
Salud	Kardias
	Una Nueva Esperanza
	Operation Smile
	Ver Bien
	Asociación Ale y otras diferentes a lo largo de los años
	COI, Tepoz Rosa
Vivienda	Corazón Urbano
Reforestación	ProNatura
	Pro Bosque Chapultepec
Acciones especiales	Bécalos
	Asociación Cadena
	Varias fundaciones a lo largo de los años dependiendo la causa apoyada
<b>TOTAL DE BENEFICIADOS</b>	

Para conocer más de esta iniciativa dé clic aquí:





# En total, hasta 2020, “Gol por México” ha beneficiado a 1,286,250 mexicanos.

Descripción	Resultados consolidados 2018	Resultados consolidados 2019	Resultados consolidados 2020
Equipamiento con computadores y capacitación a maestros y alumnos	422,319	430,189	431,689
Becas de manutención mensual para bachillerato y superior	13,605	14,985	15,445
Becas para estudios de inglés	1,800	1,800	1,800
Becas para tarahumaras	1,885	2,275	2,275
Paquetes nutricionales	76,060 / 380,300 colaterales	82,010 / 410,050 colaterales	90,202 / 451,010 colaterales
Electrocardiogramas		150	500
Quimioterapias	NA	160	280
Cirugías paladar hendido		160	330
Estudios oftalmológicos y lentes		1,680	4,266
Donación de órganos: córneas, riñones, donación silla de ruedas, prótesis, cirugía de corazón	6649 + mastografías: 9,719	8,819 + 3,250 mastografías: 12,069	8,846 + 3,800 mastografías: 12,646
Mastografías y ultra sonidos	3,070	3,250	3,800
Construcción de viviendas	4,044 / 20,220 colaterales	4,164 / 20,820 colaterales	4,201 / 21,005 colaterales
Reforestación de bosques y zonas deforestadas en México			
Reforestación del bosque de Chapultepec	374,000 árboles	379,000 árboles	379,000 árboles
Becas para hijos e hijas del personal de salud que perdió la batalla ante el COVID-19	NA	NA	371
Kits de protección a médicos y enfermeras	NA	NA	9,378
	180,065	180,065	180,065
	<b>896,748 / 1,217,164 colaterales</b>	<b>941,865 / 1,259,554 colaterales</b>	<b>1,286,250 colaterales</b>

Desde el 2019 “Gol por México Femenil” también ha sumado los goles de la Liga MX Femenil para brindar apoyo a favor de las mujeres mexicanas. Actualmente, Gol por México Femenil apoya a ocho organizaciones sociales que emprenden acciones de salud, acompañamiento y orientación de mujeres en situación de violencia, empoderamiento, emprendimiento y nutrición. Hasta 2020, se ha apoyado a 11,386 mujeres.

Entre las fundaciones aliadas de este programa, se encuentran las siguientes:

- FUCAM, Fundación de Cáncer de Mama.
- COI, Centro Oncológico Internacional.
- Fundación Origen.
- Fundación Crea.
- Reinserta.
- Educampo.
- Fondo Semillas.
- AFOMAC, Asociaciones de Formación y Orientación de la Mujer (Sinaloa).



**Gol por México Femenil**

Causa	Fundación aliada	Descripción	Resultados 2019	Resultados consolidados 2020
<b>Nutrición</b>	AFOMAC	Desayunos y comidas a hijos de madres jornaleras	900	3,207
<b>Salud</b>	COI	Ultrasonidos	1800	5,190
	FUCAM / COI	Mastografías	1680	
	Reinserta	Apoyo psicológico	50	624
<b>Empoderamiento</b>	Educampo	Cursos a mujeres indígenas	420	970
	CREA	Becas de emprendimiento	180	600
	Origen	Cursos de Desarrollo Económico	140	325
<b>Protección integral</b>	Fondo Semillas	Cursos y capacitaciones para mujeres	85	470
<b>TOTAL DE BENEFICIADAS</b>			<b>5,255</b>	<b>11,386</b>





Gol por México también apoya las siguientes causas:

**Becas de inglés:** Se otorgan becas, tanto para estudiantes de secundaria y bachillerato como para maestros de escasos recursos, con la finalidad de apoyarlos económicamente e impulsarlos a continuar con su preparación académica.

**Aulas de medios:** Dentro de escuelas primarias ubicadas en comunidades de escasos recursos, se habilitan aulas de medios con capacitación en el uso de equipos de cómputo.

**Programa de vivienda:** Consiste en la construcción y entrega de casas en comunidades rurales para personas de escasos recursos en diferentes estados de la República Mexicana proporcionándoles una vivienda digna y segura que les permita mejorar sus condiciones de vida y entorno familiar.

**Becas de manutención:** Se brinda un apoyo económico mensual para solventar gastos de la escuela, alimentación o lo que se requiera.

**Programa de nutrición:** Se otorgan paquetes nutricionales variados y nutritivos a niños de 0 a 14 años, hijos de madres jornaleras de comunidades de escasos recursos. Este apoyo además evalúa el estado de nutrición y crecimiento de los niños menores de 5 años con la intervención del Modelo Integral para el Desarrollo Infantil Temprano. También se realizan pruebas de tamiz para evaluar áreas de motricidad, lenguaje, social y cognitiva.




## LULI Y GABO

GNP Seguros se distingue por promover una cultura del seguro, prevención y cuidado de la salud como piezas clave para fortalecer la seguridad de las familias mexicanas. Es con esta convicción que cada año se le da continuidad al programa social LULI Y GABO, la primera serie animada de prevención en México que hoy cuenta con 14 capítulos para contribuir con la reducción de accidentes en niños dentro y fuera del hogar.

Actualmente Luli y Gabo cuentan con más de 94 mil seguidores en sus redes sociales, 607 mil visitas a su página web y 115 millones de vistas en Youtube



Para conocer más de esta iniciativa dé clic aquí: 

## Resultados 2020

▶ En 2020 se lanzaron los capítulos de ¡Nos vamos a penales!, ¡Agua con el perro! y Luli y Gabo Estampas.

▶ + de 94 mil seguidores en sus redes sociales

▶ 607 mil visitas a su página web

▶ 115 millones de vistas en YouTube

Durante 2020 se concretó la autorización para que la SEP pudiera transmitir a través de EDUSAT, Canal 11 niños y niñas, ILCE y la Red de Radiodifusoras y Televisoras Educativas A.C, los capítulos de Luli y Gabo para dar a conocer a los niños medidas de prevención de accidentes dentro y fuera del hogar que contribuya a su empoderamiento y autocuidado.

## VIVIR ES INCREÍBLE AYUDANDO A LOS DEMÁS

Con la convicción de apoyar a las organizaciones de la sociedad civil (OSC's) que buscan mejorar la vida de las personas más vulnerables a través de diferentes causas, nace hace ocho años uno de los programas sociales más importantes de GNP Seguros: Vivir es increíble ayudando a los demás. El cual ha contribuido en la realización de donaciones a más de 320 organizaciones, difundiendo sus causas e invitando a las personas a que se sumen a ellas, además de apoyarlas con donativos en especie que permiten cubrir sus necesidades más urgentes ayudándoles a continuar con su operación.

En 2020, Vivir es increíble ayudando a los demás logró llegar a organizaciones de 26 estados de la república apoyando las causas de educación, salud, proyectos sustentables, inclusión social y laboral, albergues, medio ambiente, entre otras.



Para conocer más de esta iniciativa dé clic aquí: 

Tipo de incapacidad	Número de OSC's apoyadas por causa
Educación	40
Salud	102
Alimentación	9
Vivienda	3
Albergues	83
Colectas Sociales	28
Medio Ambiente	13
Arte y Cultura	9
Acciones y Orientación vs la violencia	5
Inclusión Social y Laboral	20
Deporte	1
Proyectos Sustentables	13
Total	326

**52 organizaciones apoyadas por año (2018 - 2020)**

## Las más de 300 OSC's que han sido apoyadas con este programa, cuentan con causas que pertenecen a una de las 12 categorías mencionadas.

El donativo para cada Organización Social consiste en dos diferentes apoyos: 1) brindar un espacio de difusión en un programa de televisión para dar a conocer a la Organización Social, e invitar a un mayor número de personas a que se sumen a su causa y 2) otorgar un donativo en especie que atiende las necesidades más urgentes de la Organización. Ambos donativos suman más de \$2.1 millones de pesos en apoyo a estas 52 organizaciones cada año.



### Estados de la República impactados:

1	Ciudad de México	10	Estado de México	19	Querétaro
2	Aguascalientes	11	Sinaloa	20	Hidalgo
3	Campeche	12	Sonora	21	Yucatán
4	Puebla	13	Guanajuato	22	Chiapas
5	Jalisco	14	Veracruz	23	Zacatecas
6	Nuevo León	15	Tlaxcala	24	San Luis Potosí
7	Baja California Sur	16	Morelos	25	Coahuila
8	Baja California Norte	17	Oaxaca	26	Quintana Roo
9	Chihuahua	18	Guerrero		



## ACCIONES SOCIALES POR COVID-19

# Conscientes de la actual emergencia sanitaria por COVID-19

y ante una situación imprevista la empresa cree en la importancia de ayudar a los que más lo necesitan. Bajo esta premisa, se llevaron a cabo varias iniciativas de valor para la sociedad.

### “RUTA DE HÉROES Y HEROÍNAS”

GNP Seguros, como empresa 100% mexicana, comprometida y dedicada al bienestar y la salud de los mexicanos, reconoce la gran labor que realiza el personal médico y de enfermería. Por ello, se creó la iniciativa social “Ruta de héroes y heroínas”. Esta iniciativa pone a disposición de personal médico y de enfermería de centros de salud especializados en atención a COVID-19 un servicio de transporte gratuito, cómodo y con todas las medidas de seguridad para llegar al lugar de trabajo y para el regreso al hogar después de la jornada laboral.

Este programa brindó servicio a 19 hospitales en cinco estados de la República: Ciudad de México, Estado de México, Puebla, Tabasco y Baja California. En total, se realizaron 16,993 trayectos, con lo que se logró beneficiar a más de 200,000 personas que trabajan en el sector salud.

### “TIENDA VIRTUAL VIVIR ES INCREÍBLE AYUDANDO A LOS DEMÁS”

GNP Seguros puso a disposición de todos los colaboradores de la compañía la “Tienda virtual Vivir es Increíble ayudando a los demás”. Por medio de esta tienda, disponible en la intranet de GNP, se pueden comprar insumos de primera necesidad para armar kits de protección médica a residentes de Fundación UNAM y brindar despensas a personas de escasos recursos que beneficia la asociación Alimentos para Todos IAP.

Con el apoyo de los colaboradores, se donaron 2,172 kits de protección a Fundación UNAM, 1,380 despensas completas y 320 paquetes nutricionales a Alimentos para Todos, acumulando un donativo con un valor de \$1,307,762 pesos.

### “AGENTES GNP UNIDOS POR MÉXICO”

Los Agentes de GNP Seguros se caracterizan por su sentido humano. Con su labor promueven el bienestar de las personas. Mediante la campaña “Agentes GNP unidos por México”, los Agentes pudieron donar kits de protección médica a residentes de Fundación UNAM y brindar despensas a personas de escasos recursos a través de Alimentos para Todos IAP. Se donaron 122 kits de protección para Fundación UNAM y 192 despensas que beneficiaron a personas de escasos recursos, recaudando un total de \$143,962 pesos.

### “GNP EMPRESARIAL COVID-19”

Ante la actual contingencia por COVID-19, se tomaron medidas y acciones que contribuyen a la salud y bienestar de las familias mexicanas.

Por ello, se lanzó GNP Empresarial COVID-19, un seguro de Vida para las pequeñas, medianas y grandes empresas, que ofrece protección para los empleados y dueños de los negocios ante fallecimiento u hospitalización a causa de COVID-19 y otras enfermedades. Además, brinda servicios como ambulancia, orientación médica telefónica, médico a domicilio, asistencia funeraria, telemedicina, así como orientación psicológica, nutricional y veterinaria vía telefónica.



### “GOL POR MÉXICO”

Con el fin de brindar más apoyo al personal de salud, Gol por México transformó los goles anotados desde su creación hace 17 años que sumaron 9,378 goles en kits de protección médica para el personal de salud que se encuentra trabajando en primera línea con pacientes de COVID-19.

### “ACCIONES GOL POR MÉXICO - PARTIDOS COPA GNP / SELECCIÓN MEXICANA / REPECHAJE Y LIGUILLA GUARDIANES 2020”

La Copa GNP por México significó el regreso del fútbol y se llevó a cabo del 3 al 19 de julio del 2020, reuniendo a ocho equipos participantes. Cada gol anotado en la Copa GNP por México, se transformó en cinco becas para apoyar a los hijos e hijas del personal de salud que perdió la batalla contra COVID-19.

Los partidos de la Selección Mexicana y Repechaje y Liguilla Guardianes 2020 Gol por México, se sumaron a esta iniciativa también, logrando sumar más de 371 becas para jóvenes.

### “LA ORQUESTA IMPOSIBLE”

En 2020, GNP Seguros presentó la Orquesta Imposible, un proyecto de música que reunió a 30 de los mejores artistas de orquestas del mundo, de 14 nacionalidades, unidos a distancia para interpretar una pieza maestra emblemática de México, el “Danzón No. 2”, de Arturo Márquez. La orquesta fue presidida por la Directora y Embajadora Cultural de México Alondra de la Parra. Todas las reproducciones del video sumarán donaciones para apoyar a niñas, niños y mujeres de México afectados por el COVID-19. Esta iniciativa logró recaudar \$7 mdp, donativo para las organizaciones sociales Save the Children y Fondo Semillas.



# ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CENTROS REGIONALES

203-1, 203-2, 413-1

## NORESTE



- La conferencia “Estrés, Fatiga y Ansiedad en la Pandemia” se llevó a cabo en el mes de noviembre, con la finalidad de otorgar herramientas al personal para minimizar el impacto en la salud mental por la pandemia, participó personal de Monterrey, Chihuahua, Reynosa, Nuevo Laredo, Torreón, Saltillo, Durango, Monclova y Tampico.
- El taller de Defensa Personal se impartió con la finalidad de proporcionar a las colaboradoras técnicas de ataque y defensa simples, prácticas y efectivas que les permitan actuar en caso de enfrentarse a situaciones de peligro.
- En el mes de enero se llevó a cabo la entrega de cobertores beneficiando a 100 personas en situación vulnerable, como parte de la “Campaña que Monterrey no tenga frío”.
- En el mes de octubre se capacitó al personal de Noreste en temas de protección civil, con la finalidad de contar con brigadistas certificados en primeros auxilios, evacuación y rescate e incendio para que tomen las mejores decisiones y puedan actuar ante una situación de riesgo o emergencia.
- Se llevaron a cabo varias actividades de integración, antes y después de la pandemia en la Regional noreste. Sumándose 575 personas a los distintos eventos, como el boliche en Monterrey, los concursos virtuales donde los colaboradores compartieron fotos de sus mascotas, hobbies, elaboración de postres, y master grill. Además, se realizó un desayuno con ajustadores, así como un video con fotos del personal en home office, con el objetivo de fomentar un entorno organizacional favorable con una cultura de convivencia, integración y diversión impactando positivamente en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

## NOROESTE



- Reciclaje de papel, cartón y pilas: a pesar de la pandemia, se tiene permanentemente el acopio de papel, pilas y cartón.
- Recolecta: se continuó con el acopio de todo tipo de residuos electrónicos.
- Ecoferia: en el mes de febrero se llevó a cabo la Ecoferia en Mexicali de manera presencial con la participación de 20 expositores.
- Concurso de Fotografía: el permanecer en casa durante esta pandemia, dejó ver escenarios o vivir momentos que antes no eran posibles. Con el título “UNA MIRADA DESDE CASA” se convocó a la región noroeste a participar en el concurso de fotografía en torno a esta situación.
- Se impartió una plática de inteligencia emocional a nivel regional de manera virtual, enfocada a entender las emociones de los demás para saber cómo relacionarnos con las personas, tanto en el trabajo como en la vida privada.
- Capacitación en protección civil: se formaron brigadas e impartieron cursos a nivel regional de primeros auxilios, incendio y evacuación.

## SURESTE



- En el mes de septiembre, se impartió el Curso Virtual de Protección Civil, Primeros Auxilios, Incendio y Evacuación. Con el objetivo de fomentar la cultura del cuidado y protección ante cualquier eventualidad, por sismos, huracanes, inundaciones, para las oficinas del Sureste: Puebla, Veracruz, Xalapa, Coatzacoalcos, Oaxaca, Tuxtla, Villahermosa, Cancún y Mérida. Con la participación de 52 colaboradores.
- Para reforzar con el personal de Sureste, GNP Cuida tu Salud, se realizó la conferencia en el mes de noviembre “Estrés, Fatiga y Ansiedad ante COVID-19”, con el objetivo de brindar sugerencias para cuidar la salud física y mental, en estos para las oficinas de: Puebla, Veracruz, Xalapa, Coatzacoalcos, Oaxaca, Tuxtla, Villahermosa, Cancún y Mérida. Con la participación de 55 colaboradores de GNP Seguros.
- Se coordinó el apoyo en la entrega de insumos (cargas, gel, toallas de limpieza, cubrebocas, oxímetros y termómetros), con el objetivo de proteger al personal ante la pandemia, en las oficinas de Sureste: Puebla, Veracruz, Xalapa, Coatzacoalcos, Oaxaca, Tuxtla, Villahermosa, Cancún y Mérida. Impactando a más 100 colaboradores de GNP Seguros.
- Derivado de los desbordes de ríos e inundaciones en Tabasco durante el mes de noviembre, algunos de los colaboradores en la región vieron afectadas sus viviendas. Por ello se coordinó una campaña de donación entre los colaboradores con el fin de apoyarlos. El monto recaudado fue de \$390,550 pesos, el cual se repartió entre los 21 colaboradores afectados.



# COMUNICACIÓN RESPONSABLE

103-1, 103-2, 103-3, 417-1

GNP Seguros se caracteriza por establecer una comunicación responsable con base en tres ejes fundamentales: promover una mayor cultura de previsión financiera, impulsar conciencia sobre la prevención social y de salud y promover acciones de responsabilidad social; todos con el objetivo de contribuir con el desarrollo de México y el apoyo a las familias mexicanas.

Su comunicación está sustentada en su filosofía empresarial Vivir es increíble, por lo que tiene como principales características un tono positivo, constructivo, que promueve la previsión financiera, el cuidado de salud y acciones de responsabilidad social a favor de México.

En 2020, se fortalecieron las estrategias de comunicación positiva para afrontar los nuevos retos, se promovió la conciencia social, el apoyo al personal médico y de salud, así como la solidaridad con familias y grupos que más lo necesitaban. Se buscó generar mensajes de esperanza, unión y apoyo entre los mexicanos mientras se continuó con el desarrollo de contenidos de interés para el sector asegurador. Tales como previsión financiera, medidas de prevención de accidentes, cultura vial, uso del seguro y beneficios, acciones de responsabilidad social, entre otros.

Se emitieron 22 boletines a medios de comunicación que colocaron a GNP Seguros como referente de información en el sector. Se elaboraron 1,306 contenidos en redes sociales enfocados al negocio, prevención y fomento de la cultura del seguro generando interacción y cercanía con los públicos clave y ampliando el alcance de comunicación.

## CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

### VIVIR UNIDOS ES INCREÍBLE

Es una campaña con un mensaje que busca motivar a la sociedad a seguir luchando y hacer frente a esta contingencia. Es increíble lo que está pasando, pero aún más increíble la fuerza del país para salir adelante ante cualquier situación. A pesar de que guardar distancia, estar lejos de los seres queridos y lo que amamos hoy y siempre, Vivir unidos es increíble.

## CAMPAÑA DE PRODUCTO

### ¡ES RAPIDÍSIMO!

La continuación de la campaña de auto ¡Es Rapidísimo! se mantuvo comunicando de manera creativa y divertida, con clientes potenciales, lo fácil y rápido que es contratar el seguro de auto y los beneficios que brinda. La campaña permitió compartir diferentes promociones a lo largo del año.

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Se extendió el beneficio de Orientación Médica telefónica ilimitada y videoconsulta a todos los asegurados de auto, vida, hogar y gastos médicos mayores. Beneficiando a cerca de 7 millones de personas, que actualmente pueden ser atendidas con la experiencia de los doctores de Médica Móvil, las 24 horas del día a través de la línea única de atención a clientes Línea GNP. La difusión se realizó de manera digital, en radio y prensa.

### PATROCINIOS “VIVIR ES INCREÍBLE”

En 2020 se celebró que el fútbol soccer regresó con el patrocinio oficial de dos grandes equipos, Club América y Pumas MX, con quienes se compartieron increíbles momentos con sus aficiones y encendieron nuevamente la pasión del gol en cada partido.



## PROMOCIÓN DE COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES

Para fortalecer su compromiso con la responsabilidad social, se estableció una relación cada vez más fuerte con actores externos a la compañía.



**GNP SEGUROS**

**¿Te imaginas un seguro de auto que incluya orientación médica?**

Con tu Seguro de Moto o Auto GNP cuentas con

- Orientación médica telefónica
- Video consultas ilimitadas
- 12 MESES SIN INTERESES

Contrata en [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx) o con tu #AgenteGNP

**¡es rapidísimo!**

*Vivir es increíble*

MSI aplican en pólizas nuevas y de renovación. Vigencia al 31 de diciembre de 2020. Bancos participantes: 3, 6 y 12 MSI en American Express, Santander, BBVA, Banorte, HSBC y Citibanamex (solo 6 y 12 MSI).

**GNP SEGUROS**

Con tu Seguro GNP de Auto, Vida, Hogar y Médico, cuentas con **orientación médica telefónica y video consultas ilimitadas las 24 horas ¡sin costo!**

**Línea GNP 55-5227-9000**

Con la experiencia de nuestros doctores de Medicina Móvil. **Juntos, cuidamos de ti y los tuyos.**

*Vivir es increíble*

## AFILIACIONES Y ASOCIACIONES

El compromiso de GNP Seguros yace en apoyar y alinearse con las causas sociales más significativas de la sociedad mexicana, que requieren atención y acciones concretas para apoyar el desarrollo sostenible.

Por esta razón, se cuenta con afiliaciones en distintas organizaciones de la sociedad civil como lo son:

AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros), Consejo de la Comunicación, Consejo Coordinador Empresarial, AMEDIRH, Pacto Mundial de la ONU, Asociación Mexicana de Actuarios, Colegio Nacional de Actuarios, Asociación de Afianzadoras, IMEF (Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas), AMIG (Asociación Mexicana de Instituciones de Garantías), CONDUSEF (Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros), CESVI (Centro de Experimentación y Seguridad Vial), OCRA (Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados), OII (Oficina de Intercambio de Información) LIMRA e IMESFAC, ASPRO GAMA (Gremio de promotores en México y EUA), AMASFAC (Gremio de agentes en México) y MDRT (gremio internacional de agentes).



LA

# RESPONSABILIDAD

ES INCREÍBLE

Vivir unidos es increíble





# COMPROMISO AMBIENTAL

305-5

**El combate al cambio climático se ha vuelto central en la agenda mundial de cuidado del medio ambiente. Por ello, GNP Seguros continúa generando acciones contundentes para minimizar su huella de carbono y que impacten positivamente en el medioambiente.**

Debido a la contingencia por la pandemia de COVID-19, se redujeron significativamente los consumos debido, principalmente, a la implementación del teletrabajo de los colaboradores y el cierre del comedor y club deportivo de la empresa.

# CAMBIO CLIMÁTICO

103-1, 103-2, 103-3

El calentamiento del sistema climático, incluida su atmósfera, océanos y superficies terrestres, está avanzando en todo el mundo. El cambio climático es reconocido por los gobiernos del mundo, el sector privado y la sociedad civil como una de las principales amenazas mundiales a los sistemas humanos, ambientales y económicos, por ejemplo, a través de una frecuencia y severidad cada vez mayores, de catástrofes naturales y eventos climáticos extremos.

De acuerdo con la IAIS (International Association of Insurance Supervisors), los factores climáticos que afectan a las aseguradoras se pueden agrupar en dos categorías principales de riesgos:

- Riesgos físicos: derivados del aumento de daños y pérdidas por fenómenos asociados tanto con las tendencias climáticas (es decir, patrones climáticos cambiantes, aumento del nivel del mar) como con eventos (es decir, desastres naturales, clima extremo). Más allá de las pérdidas aseguradas por daños climáticos físicos, las tendencias y los shocks climáticos pueden generar perturbaciones económicas que afecten a las aseguradoras, la economía y el sistema financiero en general.

- Riesgos de transición: surgen de interrupciones y cambios asociados con la transición a una economía de bajas emisiones de carbono, que puede afectar el valor de los activos o los costos de hacer negocios para las empresas. Los riesgos de transición pueden estar motivados por cambios de política, dinámica del mercado, innovación tecnológica o factores de reputación.

Además de los dos tipos principales de riesgos anteriores, ciertas aseguradoras, autoridades públicas, y otras partes interesadas han sugerido que pueden surgir también riesgos de responsabilidad relacionados con el cambio climático.

- Riesgos de responsabilidad: incluyen los riesgos de reclamaciones relacionadas con el clima en virtud de las pólizas de responsabilidad, así como reclamaciones directas contra las aseguradoras por no gestionar los riesgos climáticos. La investigación de ONU Medio Ambiente ha encontrado que los litigios relacionados con el clima han aumentado significativamente en el mundo, incluida la sobre-acción o la inacción relacionada con los esfuerzos de mitigación y adaptación climática.<sup>1</sup>

Con esto en la mira, GNP Seguros considera estos riesgos para el desarrollo de su estrategia económica y social para favorecer, con productos, servicios y vinculación social, a la construcción de un planeta y comunidades cada vez más resilientes ante los efectos del cambio climático.



1) IAIS, "Issues Paper on Climate Change Risks to the Insurance Sector", 2018.



## EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-5

# El camino recorrido por la empresa, en miras de convertirse en una empresa carbono positivo,

no solamente ha implicado reducir la huella de carbono, sino compensar más de lo que se emite.

De manera continua se realiza un estricto monitoreo de sus emisiones de CO<sub>2</sub> para identificar las principales fuentes e implementar acciones e iniciativas de mejora eficaces, en dos categorías:

- Emisiones directas de CO<sub>2</sub>: consumo de gasolina, diésel y gas natural.
- Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>: consumo de electricidad.

En 2020 disminuyeron las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 22.8% con relación a 2019.

Emisiones de CO <sub>2</sub>	2018	2019	2020
Emisiones directas (gas natural, diésel y autos utilitarios)	5,251	4,054	2,607
Emisiones indirectas (electricidad)	8,621	7,884	6,602
Total del CO <sub>2</sub> (toneladas)	13,872	11,938	9,209

*El cálculo de las emisiones de 2020, 2019 y 2018 se hizo con base en los factores de emisión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).*

*Se hizo el recálculo de las emisiones directas de 2019 y 2018 integrando los viajes en autos utilitarios para que sean comparables con los de 2020.*

*Alcance: Oficinas de GNP a nivel nacional*

Desde 2019 se realizó el primer esfuerzo para medir las emisiones indirectas generadas por viajes en avión. En 2020 se calculó 47.08 toneladas de CO<sub>2</sub> considerando un total de 503 viajes y un promedio aproximado de 720 km recorridos a nivel nacional por cada viaje. Al ser un cálculo aproximado no se incluye en la tabla de emisiones totales, ya que se tiene por objetivo integrar este dato cuando se cuente con la medición exacta.

# ENERGÍA

103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-5

Como empresa comprometida con la sostenibilidad ambiental, se mantuvo un consumo cada vez más eficiente de energía eléctrica gracias a la instalación de equipos con menor consumo de energía eléctrica, así como la constante renovación de rutinas de mantenimiento que permiten hacer un uso eficiente de la energía eléctrica.

En 2020 se disminuyó en un 16.2% el consumo de energía eléctrica respecto a 2019.

El 55% de los [Kw/h] de energía eléctrica consumida, se genera en igual cantidad en el Parque Eólico operado por la empresa de Grupo BAL "Fuerza Eólica del Istmo" (FEI) ubicada en el Istmo de Tehuantepec, Oaxaca.

Año	Consumo (Kw/h)	Consumo (MJ)	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> [ton. métricas] <sup>1</sup>	Variación (%)	Porcentaje del consumo en Kw/h que proviene de fuentes renovables
2018	16,741,069	60,267,848	8,621	-2.7	55%
2019	15,310,050	55,116,180	7,884	-8.5	55%
2020	12,818,964	46,148,270	6,602	-16.2	55%

Factor de conversión de 0.515 kg de CO<sub>2</sub> x [kW/h]. Publicado por el World Business Council for Sustainable development (WBCSD).

## DIESEL 302-1, 302-4, 305-5

En línea con el propósito medioambiental, se dispone de sistemas de respaldo de energía para garantizar la continuidad de servicios. Estos equipos abastecen de energía a las instalaciones ante una falla o ausencia de suministro eléctrico por parte de la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Asimismo, se desarrollaron rutinas específicas de operación y mantenimiento orientadas a maximizar los niveles de operación de los sistemas de respaldo. Durante el 2020 se tuvo un incremento en el consumo, derivado de las fallas de red de distribución eléctrica a Nivel Nacional.

Año	Consumo (Litros)	Emisiones de CO <sub>2</sub> [ton. métricas] <sup>1</sup>	Variación (%)
2018	11,900	31.8	-21.1
2019	6,150	16.4	-48.3
2020	10,000	26.8	63.4

1. Factor de conversión diésel 2.68 kg CO<sub>2</sub> x lts (WBCSD).

## GAS NATURAL 302-1, 302-4, 305-5

Desde hace más de dos años, se cambió el consumo de gas LP por gas natural en Plaza GNP, por lo que se utiliza un combustible más amigable con el medio ambiente. Igualmente se suprimieron riesgos por la eliminación de tanques de almacenamiento de gas LP y se renovaron equipos de vapor del club deportivo, lo que genera un consumo menor por actualización de tecnología.

Año	Consumo (m3)	Emisiones de CO <sub>2</sub> [Kg] <sup>1</sup>	Variación (%)
2018	121.3	225.4	-31.7
2019	119.5	215.1	-4.5
2020	43.601	78.48	-63.5

Factor de emisión para el gas natural 1.8 kg CO<sub>2</sub>" x m3 (WBCSD)

# TRANSPORTE

302-2, 302-5

Con el objetivo de ser una empresa carbono neutral, se invirtieron 175 millones de pesos en la adquisición de 616 vehículos híbridos para renovar su flotilla.

La migración a unidades ecológicas se realizó en tres fases; en 2018 se consideró la migración del 37% de la flotilla con 240 unidades para la Ciudad de México, en la

segunda fase en el año de 2019, se sustituyó 131 unidades más, con lo que se alcanzó el 60%, y en la fase tres en 2020, se migraron 245 unidades más, alcanzando la cifra actual de 616 unidades ecológicas.

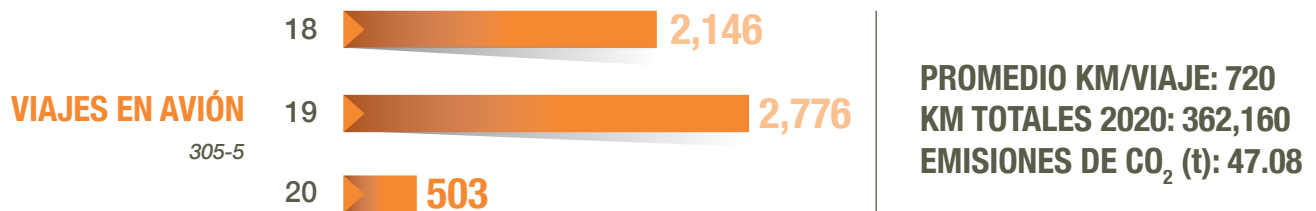
Con estas acciones se busca reducir la emisión de gases contaminantes en 697 toneladas y generar un menor consumo de combustible en 40%.

<b>Autos Utilitarios 305-5</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Autos propios	179	3	3
Autos arrendados	454	657	649
<b>Total autos</b>	<b>633</b>	<b>660</b>	<b>652</b>
<b>Desglose por tipo:</b>			
Híbridos	240	371	616
Camionetas de combustión	6	8	9
Motos de combustión	27	27	27

<b>Consumo de combustible y emisiones</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Consumo promedio de combustible por unidad (miles de litros)	2.7	2.1	1.43
Consumo total de combustible (miles de litros)	1,750	1,421	930
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> por combustible (toneladas)	4,707.50	3,822.40	2,501.70

1. Factor de conversión de gasolina: 2.69 kg CO<sub>2</sub> x lts (WBCSD)

Derivado del periodo de contingencia se restringieron los viajes, originando una disminución del 82%.



1. Factor de emisión de 0.13 kg de CO<sub>2</sub> x km, obtenido para Indirect Emissions, tramos entre 452 y 1600 Km, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

## GNP EN RUTA: TRANSPORTE DE PERSONAL 305-5

Parte de los compromisos de GNP Seguros es brindar un traslado cómodo y seguro para sus colaboradores y empresas subsidiarias. Además, este beneficio funciona como una alternativa para disminuir el uso del automóvil.

Se contó con rutas en un horario matutino, vespertino y nocturno, y durante 2020 se implementaron las rutas de fines de semana en horario nocturno, para seguridad de los colaboradores del centro de contacto. También se incluyó una ruta a Eduardo Molina a las 18:10, dejando la ruta de Oceanía directa, para reducir la distancia y tiempo de traslado.

La ocupación del primer trimestre se mantuvo en un promedio del 64%. Debido a la contingencia por COVID-19, a partir del segundo trimestre del 2020 este programa se transformó en una herramienta para el proyecto de “Ruta de Héroes y Heroínas” con el cual se apoyó al traslado del personal médico de hospitales públicos atendiendo la pandemia.



Parte de los compromisos de GNP Seguros es brindar un **traslado cómodo y seguro para sus colaboradores y empresas subsidiarias.**



Ruta	Trayecto	Tipo de unidad	Modelo	Km por trayecto	Número de vuelta	Rendimiento Km/L	Consumo litro x trayecto
1	Pantitlan- Plaza GNP	Camión	Mercedes Benz 2019	17.2	1	3.5	5
1	Plaza GNP- Pantitlan	Camión	Mercedes Benz 2019	12.5	2	3.5	4
2	Plaza GNP- Xochimilco	Camión	Mercedes Benz 2015	12.9	1	3.5	4
3	Acatitla-Plaza GNP	Camión	Volkswagen 2019	18.1	1	3.7	5
3	Plaza GNP- Acatitla	Camión	Volkswagen 2019	15.4	2	3.7	4
3	Plaza GNP- La Quebradora	Camión	Volkswagen 2019	12.9	3	3.7	3
4	Tacubaya- Plaza GNP	Camioneta	Mercedes Benz 2011	11.4	1	7	2
4	Plaza GNP- Tacubaya	Camioneta	Mercedes Benz 2011	11.4	2	7	2
5	Oceanía- Plaza GNP	Camión	Mercedes Benz 2015	18	1	3.4	5
5	Plaza GNP- Oceanía	Camión	Mercedes Benz 2015	15.3	2	3.4	5
6	Plaza GNP- Metro Eduardo Molina	Camión	Volkswagen ICO 2018	16	1	3.7	4
7	Tláhuac- Plaza GNP	Camión	International 2015	19.3	1	3.1	6
7	Plaza GNP- Tláhuac	Camión	International 2015	19.3	2	3.1	6
8	Plaza GNP- Copilco	Camioneta	Mercedes Benz 2011	11.8	2	7	2
9	Plaza GNP Chabacano	Camioneta	Mercedes Benz 2015	9.7	1	3.8	3
9	Plaza GNP Chabacano (Fin de semana)	Camioneta	Mercedes Benz 2015	9.7	1	3.8	3
10	Indios Verdes- Plaza GNP	Camión	Mercedes Benz 2019	23.4	1	3.5	7
10	Plaza GNP- Indios Verdes	Camión	Mercedes Benz 2019	23.4	2	3.5	7
11	Tlalpan Sur-GNP	Camioneta	Mercedes Benz 2011	13	2	7	2
11	GNP- Tlalpan Sur	Camión	Volkswagen ICO 2018	13	1	3.7	4
12	Plaza GNP- General Anaya	Camioneta	Mercedes Benz 2011	2.7	1	7	0.4
12	Plaza GNP- General Anaya	Camioneta	Mercedes Benz 2011	2.7	1	7	0.4
12	Plaza GNP- General Anaya nocturno	Camión	Mercedes Benz 2019	2.7	1	3.5	1
13	Plaza GNP- Mexicaltzingo	Camión	Mercedes Benz 2019	1.7	1	3.5	0.5
13	Plaza GNP- Mexicaltzingo nocturno	Camioneta	Mercedes Benz 2011	1.7	1	7	0.2

### SERVICIOS EN C@S@

Durante el 2020, se continuó con el servicio de movilidad para todos los colaboradores de GNP Seguros y subsidiarias, el cual contempla: autos, taxis, renta de autos y bicicletas.

Comprometidos con el medio ambiente, se implementó el programa de traslados compartidos, con el cual la empresa redujo la flota de autos compartidos, retirando 20 uni-

dades de operación y sustituyéndolas con choferes que nos ayudan a generar rutas de traslados entre el personal que requiere este servicio.

Cuidando la salud de los colaboradores que siguen laborando en Plaza GNP durante la pandemia, se habilitó el servicio de taxis y reembolsos, para evitar su traslado en transporte público, a fin de disminuir la posibilidad de contagios.

# AGUA

103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1, 303-4, 303-5

Plaza GNP cuenta con diferentes redes principales de distribución de agua:

- Agua potable: agua para beber y baños (lavamanos y regaderas).
- Agua tratada: posterior a un proceso de filtrado, este líquido es utilizado para abastecer la red de sistema de riego y para uso en sanitarios (WC y mingitorios).

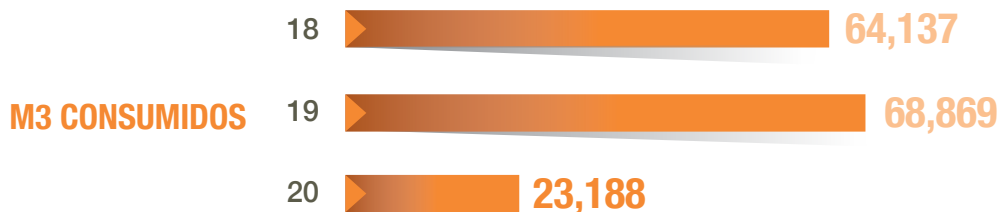
Consumo de agua	Consumo (m3)	Porcentaje (%)
Agua potable	16,729	73
Agua tratada	6,459	27
<b>Total</b>	<b>23,188</b>	<b>100</b>

## CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1

En vista del crecimiento y ocupación de espacios inmobiliarios, así como el aumento de colaboradores, la cuestión del consumo del agua, ha llevado a la adaptación de sus instalaciones para la disminución del consumo de agua.

Actualmente se cuenta con un tanque de tormentas para el almacenamiento y/o captación de agua pluvial de 3,000 m3, evitando de forma directa y/o natural que este volumen de agua sea integrado a la red municipal de drenaje cuando está saturada, evitando así inundaciones en la periferia.



1. Alcance: Inmuebles de Cerro de las Torres, Basalto y Tláhuac.



# GESTIÓN DE RESIDUOS

103-1, 103-2, 103-3

## RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN 301-2

Se dio continuidad al programa de recolección y reciclaje de papel usado y cartón, el cual tuvo excelentes resultados entre el personal de los diferentes inmuebles.

Se contó con un proveedor especializado\* en el reciclaje de estos productos, con el cual se asegura el adecuado proceso y disposición de todo el material recolectado.

Tipo de Residuo	2018	2019	2020
Hoja blanca	350,958 kg	296.474 kg	83,677 kg
Cartón	7,658 kg	11.413 kg	2,040 kg
<b>Total</b>	<b>358,616 kg</b>	<b>307.887 kg</b>	<b>85,717 kg</b>

\*Número de registro ambiental (NRA) VFI-89-09-002-1-1. LAUDF

## PAPEL BOND 301-1

Derivado de la contingencia sanitaria y en vista de la adaptación del sistema de trabajo encaminado hacia la digitalización de los procesos, se logró una disminución del 77% con relación al año anterior.

Papel bond	2018	2019	2020
Cajas	3,597	2,597	608
Consumo kg	84,170	60,770	14,227

## GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS 306-2, 306-4

En Plaza GNP se cuenta con un contenedor de desechos con capacidad de 30 m3 y semanalmente se retira la materia orgánica e inorgánica del mismo. Dentro de las responsabilidades del proveedor recolector de basura, está la de separar y reciclar los desechos generados, cumpliendo con los lineamientos ambientales de la ciudad.

En cuanto a la basura orgánica proveniente de alimentos, su comedor cuenta con un cuarto refrigerado, con el proceso y el proveedor específico para el manejo y retiro de la misma.

Cada tres meses se realiza un retiro de residuos, los cuales son clasificados como peligrosos y certificados ante SEMARNAT mediante un manifiesto de entrega y recepción.

Tipo	2019	2020
Peligrosos	1,620 kg	50 kg
No peligrosos	1,440 m3	700 m3

## RECOLECCIÓN DE PILAS

La recolección de pilas es un aspecto importante dentro de la compañía, puesto que son agentes de contaminación para el medioambiente.

De esta forma, se desarrolló un programa para recolectar las pilas al instalar contenedores especiales en puntos estratégicos de su centro de trabajo, para que los colaboradores, proveedores y visitantes puedan depositar las baterías caducas. Posteriormente, un proveedor especializado\* recoge las pilas acumuladas de manera continua para darles un tratamiento y disposición adecuados.

En 2020 se recolectaron 26 kg, con un total de 2,131 kg acumulados desde que se inició el programa.

2018	2019	2020
821.50 kg	214.30 kg	26 kg

\*Número de registro ambiental (NRA) VFI-89-09-002-1-1. LAUDF



## Indicadores 2020

▶ **39**

Número de proveedores inscritos página Web

▶ **5,565**

Número de visitantes página Web

▶ **33,944**

Vistas totales

▶ **1,298**

Clics realizados

▶ **México, Argentina, Estados Unidos y España**

Alcance de la página.

Países de los visitantes a la página en orden descendente de número de visitas

## ESTRATEGIAS DE ECOEFICIENCIA Y CULTURA AMBIENTAL

Conscientes de que pequeñas acciones suman para edificar grandes labores, GNP Seguros además de asumir que es responsabilidad de todos, sin excepción, cuidar del medio ambiente de su entorno más próximo, es su propósito

**contribuir con acciones que hagan la diferencia en el día a día.**

### FERIA ECOSOCIAL

Debido a la contingencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 y las medidas preventivas para evitar contagios, se realizó el esfuerzo por migrar la tradicional Feria Ecosocial hacia un formato virtual en donde los expositores se encuentran en el sitio web: <https://www.gnp.com.mx/post-venta/responsabilidad-social/informacion/feria-eco-social-gnp> y todas las personas interesadas pueden adquirir sus productos o contratar sus servicios en línea.

Lo anterior permite adaptar la Feria Ecosocial a un espacio virtual permanente durante todo el año, con acceso remoto desde cualquier parte del mundo, así como un padrón de expositores y productos que se puede actualizar cotidianamente.

Al cierre de 2020 se encontraban 39 Expositores registrados: 14 de alimentos y bebidas, 11 salud y belleza, 7 eco-moda y mascotas, 2 jardinería y reciclaje y 2 de recreación y mascotas.

Para conocer más de esta iniciativa dé clic aquí:







# Feria EcoSocialGNP





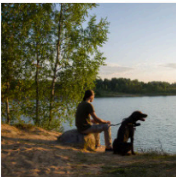


Desde 2011 GNP ofrece una **Feria** para sus colaboradores y comunidad cercana, con la finalidad de promover el **consumo de productos locales** con una **causa social y ambiental**, para así incentivar la economía nacional a nivel local o regional.

¿Cómo puedes participar? **CONSUMIDOR RESPONSABLE**  
 Puede ser en dos modalidades: **EXPOSITOR RESPONSABLE**

Vivir es increíble®

La Feria EcoSocial Virtual 2020 tiene como objetivo contribuir de manera importante a impulsar a PyMES y OSCs que con sus productos y servicios brindan beneficios a la sociedad y al medio ambiente, generando además conciencia de la importancia de su consumo entre nuestros colaboradores a nivel nacional.

				
<b>Alimentos y Bebidas</b>	<b>Salud y Belleza</b>	<b>Ecomoda y Decoración</b>	<b>Jardinería y Reciclaje</b>	<b>Recreación y Mascotas</b>
<a href="#">Entrar</a>	<a href="#">Entrar</a>	<a href="#">Entrar</a>	<a href="#">Entrar</a>	<a href="#">Entrar</a>

Toda transacción será efectuada directamente entre el vendedor y el comprador, sin la intervención de ACCSE y/o GNP Seguros, quienes sólo son el canal de enlace entre expositores y público en general, por lo que nos deslinamos de toda responsabilidad y/o malentendido de cualquiera de las partes y/o procesos involucrados en toda transacción mercantil de la Feria EcoSocial Virtual.

## BOSQUE VIVIR ES INCREÍBLE 103-1, 103-2, 103-3, 304-2, 304-3

Para minimizar los efectos negativos de la contaminación ambiental, desde 2017 se contribuye de manera continua a la protección del medio ambiente. Este año, a pesar de las dificultades por COVID-19, GNP se preocupa por mantener su compromiso por cuidar el planeta.

En 2020 se logró plantar más de 29,900 árboles en 31 hectáreas dentro del área protegida del Ajusco en la Ciudad de México, con el apoyo de las familias que habitan cerca de la zona y que están a cargo de las actividades de cuidado, vigilancia y mantenimiento del bosque. Con ello no sólo se impactó de manera positiva en el medio ambiente, sino también en la comunidad.

Adicionalmente, se llevaron a cabo sesiones de capacitación sobre el COVID-19, en la que participaron cerca de 50 jornaleros, y a los que les entregó un kit de limpieza y protección contra contagios.

Desde el 2017 se han acumulado un total de 177,134 árboles plantados en 179 hectáreas del Ajusco, con una tasa de supervivencia del 94%. Con lo cual se estima un total de 1,790 toneladas de captura de CO2, con base en la Norma Mexicana NMX-AA-173-SCFI-2015, que considera un aproximado de 10 ton. de CO2 por hectárea al año en bosques de coníferas.

Año	Especie de planta	Plantas reforestadas	% Supervivencia	Superficie en Hectáreas	Empleos temporales directos	
					Hombres	Mujeres
2017	Encino	8,275	95	23	9	6
2018	Pino	86,959	95	73	13	7
2019	Pino	52,000	93	52	16	4
2020	Pino	29,900	NA	31	19	1
Total		177,134	94.3	179	57	18

## PRODUCCIONES CÁPSULAS POR EL PLANETA

Hace más de 6 años, se cuenta con una serie de reportajes documentales a partir de una alianza con Noticieros Televisa titulada Por el Planeta. Desde la selva tropical hasta las profundidades del océano, esta serie aborda diversos aspectos de las maravillas y urgencias ecológicas del planeta. A través de esta iniciativa, se busca hacer un llamado a la reflexión para analizar los efectos negativos que hemos tenido como humanidad sobre la naturaleza, mientras capturamos su belleza y esplendor. El cuidado del medioambiente es uno de los ejes centrales de la filosofía de la empresa, por lo que se tiene la intención de generar un espacio para que las personas generen conciencia sobre su cuidado y el respeto a todas las especies que lo comprenden.

Para conocer más de esta iniciativa dé clic aquí:



**CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL** 103-1, 103-2, 103-3, 307-1

GNP Seguros sabe que el llamado a la acción no es suficiente, por lo que se implementó la validación y verificación de planes de acción oficiales para cumplir con la legislación ambiental. Como empresa comprometida con la sostenibilidad, se cuenta con el cumplimiento de la Licencia Ambiental Única ante las autoridades. De igual forma, se instauró la política de uso de productos biodegradables para la limpieza, jardinería y fumigación de las instalaciones.

## En 2020 se logró plantar más de 29,900 árboles

en 31 hectáreas dentro del área protegida del Ajusco en la Ciudad de México, con el apoyo de las familias que habitan cerca de la zona.





LA

FORTALEZA

ES INCREÍBLE

Vivir unidos es increíble





# **DESEMPEÑO FINANCIERO E INFORMACIÓN ASOCIADA**

**BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS**

(Cifras en millones de pesos)

(Notas 1, 2, 3 y 4)

ACTIVO	Al 31 de diciembre de		PASIVO	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019		2020	2019
<b>Inversiones (nota 4)</b>			<b>Reservas técnicas (nota 3k)</b>		
<b>Valores</b>			<b>De riesgos en curso (nota 12)</b>		
Gubernamentales	\$ 120,371	\$ 98,258	Seguros de vida	\$ 120,290	\$ 103,236
Empresas privadas - tasa conocida	18,734	21,933	Seguros de accidentes y enfermedades	9,653	8,467
Empresas privadas - renta variable	3,030	2,153	Seguros de daños	12,905	12,451
Extranjeros	2,116	2,023	De fianzas en vigor	6	4
Inversiones en valores dados en préstamo	2,089	4,030		142,854	124,158
Valores restringidos	3	296			
	146,343	128,693	<b>Reserva de obligaciones pendientes de cumplir</b>		
			Por pólizas vencidas y siniestros ocurridos		
<b>Deudor por reporte</b>	6,020	4,478	pendientes de pago	9,853	8,262
Cartera de crédito (neto)			Por siniestros ocurridos y no reportados y gastos de		
Cartera de crédito vigente	1,015	2,490	ajuste asignados a los siniestros (nota 12)	3,185	2,293
Cartera de crédito vencida	18	19	Por fondos en administración	1,652	1,556
Estimaciones preventivas por riesgos crediticios	(27)	(11)	Por primas en depósito	821	890
	1,006	2,498		15,511	13,001
			Reserva de contingencia	28	31
<b>Inmuebles (neto) (nota 5)</b>	1,361	1,292	Reservas de riesgos catastróficos	787	687
<b>Total inversiones</b>	154,730	136,961	<b>Total reservas técnicas</b>	159,180	137,877
<b>Inversiones para obligaciones laborales (nota 15)</b>	999	958	<b>Reserva para obligaciones laborales (nota 15)</b>	1,041	973
<b>Disponibilidad</b>			<b>Acreedores (nota 13)</b>		
Caja y bancos	1,818	1,299	Agentes y ajustadores	3,312	2,822
<b>Deudores</b>			Fondos en administración de pérdidas	191	218
Por primas (nota 6)	26,358	24,034	Acreedores por responsabilidades de fianzas por		
Adeudos a cargo de dependencias y entidades			pasivos constituidos	-	6
de la Administración Pública Federal	5	2	Diversos (nota 13)	5,306	5,241
Primas por cobrar de fianzas expedidas	6	9		8,809	8,287
Agentes y ajustadores	52	49	<b>Reaseguradores y reafianzadores</b>		
Documentos por Cobrar	1	-	Instituciones de seguros y fianzas	522	734
Otros (nota 7)	3,104	1,812	Depósitos retenidos	46	46
Estimación para castigos (nota 7)	(184)	(176)	Otras participaciones	-	2
	29,342	25,730		568	782
<b>Reaseguradores y reafianzadores (neto) (nota 8)</b>			<b>Otros pasivos</b>		
Instituciones de seguros y fianzas	41	237	Provisión para la participación de los trabajadores		
Depósitos retenidos	2	1	en la utilidad (nota 15k)	587	814
Importes recuperables de reaseguro	3,728	2,892	Provisión para impuestos a la utilidad (nota 17)	1,563	2,326
Estimación preventiva de riesgos crediticios de			Otras obligaciones (nota 14)	4,252	3,971
reaseguradoras extranjeras	(4)	(3)	Créditos diferidos (nota 18)	2,553	2,374
Intermediarios de reaseguro y reafianzamiento	-	-		8,955	9,485
Estimación para castigos	(55)	(52)	<b>Suma del pasivo</b>	178,553	157,404
	3,712	3,075	<b>Capital contable (nota 19)</b>		
<b>Inversiones permanentes (nota 9d)</b>			<b>Capital contribuido</b>		
Asociadas	508	219	Capital social	3,996	3,996
<b>Otros activos</b>			Capital social no suscrito	(1,953)	(1,953)
Mobiliario y equipo (neto)	381	510	Acciones propias recompradas	(1)	(1)
Activos adjudicados	34	18		2,042	2,042
Diversos (nota 10)	2,479	2,214	<b>Capital ganado</b>		
Activos intangibles amortizables (netos)	380	248	<b>Reservas</b>		
Activos intangibles de larga duración (netos)			Legal	2,067	1,624
(nota 11)	757	818	Otras	499	499
	4,031	3,808		2,566	2,123
<b>Suma del activo</b>	\$ 195,140	\$ 172,050	Superávit por valuación (nota 19d)	3,484	3,089
			Resultados de ejercicios anteriores	4,794	3,021
			Resultado del ejercicio	3,743	4,435
			Resultado por tenencia de activos no monetarios	100	100
			Remediones por beneficios definidos a los empleados	(142)	(164)
				14,545	12,604
			<b>Participación controladora</b>	16,586	14,646
			<b>Participación no controladora</b>	1	-
			<b>Suma del capital</b>	16,587	14,646
			<b>Suma del pasivo y capital</b>	\$ 195,140	\$ 172,050

Cuentas de orden	2020	2019
Fondos en administración (nota 23)	\$ 11,623	\$ 10,458
Responsabilidad por fianzas en vigor	317	461
Garantías de recuperación por fianzas expedidas	285	272
Reclamaciones recibidas pendientes de comprobación	1	-
Reclamaciones pagadas	20	13
Reclamaciones canceladas	\$ 4	\$ 4
Recuperación de reclamaciones pagadas	-	1
Pérdida fiscal por amortizar	-	10
Cuentas de registro	17,883	18,524
Operaciones con valores otorgados en préstamo (nota 4)	2,694	4,536

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros consolidados.

**ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS**

(Cifras en millones de pesos)

(Notas 1, 2, 3 y 4)

	Por los años terminados el	
	2020	2019
<b>Primas</b>		
Emitidas	\$ 73,017	\$ 68,082
Cedidas	(3,415)	(2,990)
De retención	69,602	65,092
Incremento neto de la reserva de riesgos en curso y de fianzas en vigor	(7,915)	(9,174)
Primas de retención devengadas	61,687	55,918
<b>Costo neto de adquisición</b>		
Comisiones a agentes	7,037	6,524
Compensaciones adicionales a agentes	3,199	2,811
Comisiones por reaseguro y reafianzamiento tomado	3	14
Comisiones por reaseguro cedido	(571)	(506)
Cobertura de exceso de pérdida	996	975
Otros (nota 20)	5,152	5,487
	15,816	15,305
<b>Costo neto de siniestralidad, reclamaciones y otras obligaciones pendientes de cumplir (nota 21)</b>		
Siniestralidad y otras obligaciones pendientes de cumplir	44,312	39,319
Siniestralidad recuperada del reaseguro no proporcional	(821)	(750)
Reclamaciones	14	-
	43,505	38,570
<b>Utilidad técnica</b>	2,366	2,043
<b>Incremento neto de otras reservas técnicas</b>		
Reserva para riesgos catastróficos	82	65
Reserva de contingencia	(2)	(1)
Resultado de operaciones análogas y conexas	(65)	425
<b>Utilidad bruta</b>	2,221	2,404
<b>Gastos de operación netos</b>		
Gastos administrativos y operativos	1,374	991
Remuneraciones y prestaciones al personal	3,001	2,396
Depreciaciones y amortizaciones (nota 3g y 11)	357	324
	4,732	3,710
<b>Pérdida de la operación</b>	(2,511)	(1,307)
<b>Resultado integral de financiamiento</b>		
De inversiones	5,764	5,599
Por venta de inversiones	(151)	61
Por valuación de inversiones	905	528
Por recargo sobre primas	1,087	988
Por emisión de instrumentos de deuda	(4)	-
Intereses por créditos	388	647
Castigos preventivos por importes recuperables de reaseguro	(1)	(1)
Castigos preventivos por riesgos crediticios	(1)	-
Resultado cambiario	(109)	(66)
	7,878	7,756
Participación en el resultado de inversiones permanentes	(65)	(52)
<b>Utilidad antes de impuestos a la utilidad</b>	5,302	6,397
Provisión para impuestos a la utilidad (nota 17)	(1,559)	(1,962)
<b>Utilidad del ejercicio</b>	\$ 3,743	\$ 4,435
Participación controladora	3,743	4,435
Participación no controladora	-	-

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Nota 19)

Concepto	Capital contribuido			Capital ganado				Total del capital contable
	Capital o fondo social pagado	Reservas de capital	Resultados de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Resultado por tenencia de activos no monetarios	Remediciones por beneficios definidos a los empleados	Superávit por valuación	
Saldos al 31 de diciembre de 2018	\$ 2,042	\$ 1,800	\$ 3,727	\$ 3,234	\$ 100	\$ (102)	\$ 2,682	\$ 13,483
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>								
Pago de dividendos (nota 19b)			(3,617)					(3,617)
Traspaso a resultados de ejercicios anteriores e incremento de la reserva legal		323	2,911	(3,234)				-
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>								
Resultado del ejercicio				4,435				4,435
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta							407	407
Remediciones por beneficios a los empleados						(62)		(62)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	\$ 2,042	\$ 2,123	\$ 3,021	\$ 4,435	\$ 100	\$ (164)	\$ 3,089	\$ 14,646
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>								
Constitución de reservas		443	(443)					-
Pago de dividendos (nota 19b)			(2,219)					(2,219)
Traspaso a resultados de ejercicios anteriores e incremento de la reserva legal			4,435	(4,435)				-
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>								
Resultado del ejercicio				3,743				3,743
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta							395	395
Remediciones por beneficios a los empleados						22		22
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>\$ 2,042</b>	<b>\$ 2,566</b>	<b>\$ 4,794</b>	<b>\$ 3,743</b>	<b>\$ 100</b>	<b>\$ (142)</b>	<b>\$ 3,484</b>	<b>\$ 16,587</b>

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros consolidados.



**ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO**

(Cifras en millones de pesos)

	Por los años terminados el 31 de diciembre de	
	2020	2019
<b>Resultado neto</b>	\$ 3,743	\$ 4,435
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo		
Utilidad o pérdida por valorización asociada a actividades de inversión y financiamiento	(289)	15
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	23	(5)
Depreciaciones y amortizaciones	328	129
Ajuste o incremento a las reservas técnicas	16,029	13,911
Provisiones	302	218
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(993)	814
Participación en el resultado de subsidiarias y asociadas	(65)	(52)
	15,335	15,029
<b>Actividades de operación</b>		
Cambio en inversiones en valores	(16,190)	(12,557)
Cambio en deudores por reporto	(1,542)	(1,018)
Cambio en préstamos de valores	1,941	1,083
Cambio en primas por cobrar	(2,226)	(4,115)
Cambio en deudores	242	(331)
Cambio en reaseguradores y reafianzadores	(768)	809
Cambio en otros activos operativos	(505)	(703)
Cambio en obligaciones contractuales y gastos asociados a la siniestralidad	2,332	(266)
Cambio en otros pasivos operativos	397	1,738
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	16,319	(15,360)
<b>Actividades de inversión</b>		
Pagos por adquisición disposición de inmuebles, mobiliario y equipo, neto	(25)	(120)
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(25)	(120)
<b>Actividades de financiamiento</b>		
Pagos de dividendos en efectivo	(2,219)	(3,617)
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(2,219)	(3,617)
Incremento neto de efectivo	515	367
Efectos por cambios en el valor del efectivo	4	4
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo	1,299	928
Efectivo y equivalente de efectivo al final del periodo	\$ 1,818	\$ 1,299

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros consolidados.

Para consultar los Estados Financieros Consolidados completos dé clic aquí:



# POLITICAS CONTABLES GENERALES

## PARA EL REGISTRO Y VALUACIÓN DE LAS OPERACIONES, PREPARACIÓN Y REVELACIONES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

103-2

### 1. Introducción

En cumplimiento al Artículo 28 fracción III inciso h) de la Ley del Mercado de Valores, el Consejo de Administración debe aprobar las políticas contables de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), mismas que se ajustan a las Normas de Información Financiera reconocidas. Además, es responsabilidad del Comité de Auditoría de conformidad con el Título 3 y capítulo 3.8 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), proponer los cambios, en su caso, a las políticas contables referentes al registro y valuación de los rubros de los estados financieros, la presentación y revelación de información, a fin de que ésta sea correcta, suficiente, confiable, consistente y oportuna.

### 2. Objetivo

Establecer los criterios contables importantes que la administración de GNP considera como los más apropiados en las circunstancias para registrar, valorar, presentar y revelar razonablemente la información financiera contenida en los estados financieros consolidados básicos y sus notas.

### 3. Políticas

#### 3.1. MARCO NORMATIVO CONTABLE

3.1.1. Los estados financieros y sus notas consolidados de GNP se preparan de conformidad con el marco normativo contable aplicable a las Instituciones de Seguros. Estos lineamientos contables se encuentran establecidos en:

3.1.1.1. La Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) y anexo 22.1.2 de la CUSF vigentes, emitidos por la CNSF y,

3.1.1.2. Las Normas de Información Financiera Mexicanas (NIF), emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), que contempla normas de reconocimiento, valuación, presentación y revelación.

3.1.2. Supletoriedad: Cuando la administración de GNP considere que no existe algún criterio de contabilidad aplicable a alguna de las operaciones que realizan, emitido por la CNSF o el CINIF, se deben aplicar las bases de supletoriedad previstas en la NIF A-8, (ejem. Normas Internacionales de Información Financiera), considerando:

3.1.2.1. Que en ningún caso, su aplicación debe contravenir con los conceptos generales establecidos en los criterios de contabilidad para las Instituciones de Seguros anexo 22.1.2 de la CUSF.

3.1.2.2. Que serán sustituidas las normas que hayan sido aplicadas en el proceso de supletoriedad, al momento de que se emita un criterio de contabilidad específico por parte de la CNSF, o bien una NIF, sobre el tema en el que se aplicó dicho proceso.

3.1.3. Normas particulares: GNP debe observar, hasta en tanto no exista pronunciamiento expreso por parte de la CNSF, las normas particulares contenidas en los boletines o NIF emitidos por el CINIF y sobre temas no previstos en los criterios de contabilidad, siempre y cuando:

3.1.3.1. Estén vigentes con carácter de definitivo;

3.1.3.2. No sean aplicadas de manera anticipada;

3.1.3.3. No contravengan los conceptos generales establecidos en los criterios de contabilidad, y

3.1.3.4. No exista pronunciamiento expreso por parte de la CNSF, entre otros, sobre aclaraciones a las normas particulares contenidas en la NIF que se emita, o bien, respecto a su no aplicabilidad.

3.1.4. Para el registro y clasificación contable de las operaciones, se cuenta con el catálogo interno el cual se ajuste a las disposiciones establecidas en la CUSF y Anexo 22.1.2. vigente.

## 3.2. BASES DE OPERACIÓN

### 3.2.1. Estructura básica de los estados financieros

Los estados financieros básicos consolidados (balance general, estado de resultados, estado de flujos de efectivo y estado de cambios en el capital contable) y sus correspondientes notas, deben estructurarse con base a los criterios establecidos en las disposiciones de la CUSF y Anexo 22.1.2., vigente.

### 3.2.2. Entorno Inflacionario

Los estados financieros consolidados deben prepararse con base en el costo histórico, excepto por las partidas no monetarias que hayan sido adquiridas o reconocidas en los estados financieros antes del 31 de diciembre de 2007, en cuyo caso deben incorporar los efectos de la inflación desde su reconocimiento inicial en los estados financieros y hasta el 31 de diciembre de 2007.

De acuerdo al marco normativo contable, bajo un entorno económico inflacionario, cuando la inflación es igual o mayor que el 26% acumulado en los tres ejercicios anuales anteriores, GNP reconocerá los efectos de la inflación en la información financiera aplicando el método integral establecido en las NIF. Ante un cambio de entorno económico no inflacionario a uno inflacionario, deben reconocerse los efectos acumulados de la inflación no reconocida en los períodos en los que el entorno fue calificado como no inflacionario.

### 3.2.3. Consolidación

Los estados financieros consolidados incluyen las compañías sobre las que se tienen control (subsidiarias).

Los estados financieros consolidados corresponden a todos los activos, pasivos, capital, ingresos, costos, gastos y flujos de efectivo de la Controladora y sus subsidiarias, presentándose como una sola entidad económica. Las subsidiarias se consolidan desde la fecha en la cual se obtuvo el control, dejándose de consolidar en el momento en que éste se ha perdido.

Los estados financieros de las subsidiarias son preparados considerando el mismo período contable y empleando políticas contables consistentes.

Los saldos, inversiones y transacciones importantes con subsidiarias son eliminados en estos estados financieros consolidados.

### 3.2.4. Inversiones de valores

3.2.4.1. Este rubro incluye las inversiones en títulos de deuda y de capital, cotizados o no cotizados en bolsa de valores y su clasificación al momento de su adquisición para su valuación y registro, con base en la intención que tenga GNP respecto a su utilización. Al momento de la adquisición las inversiones se clasifican de la siguiente forma:

- i. Con fines de negociación: Corresponden a los instrumentos que se mantienen con la intención de cubrir siniestros y/o gastos de operación, y negociarlos a corto plazo en fechas anteriores a su vencimiento.
- ii. Disponibles para la venta: Corresponden a los instrumentos que no fueron clasificados como inversiones para financiar la operación y de los cuales se pueden obtener ganancias con base a los cambios de valor en el mercado.

Para conocer las Políticas Contables  
Generales completas dé clic aquí:



## ESTRATEGIA DE IMPUESTOS

GNP Seguros tributa en materia de impuestos federales conforme a lo establecido en el Código Fiscal de la Federación, la Ley del Impuesto Sobre la Renta, la Ley del Impuesto al Valor Agregado, así como, por el Código Fiscal de la Ciudad de México en lo que respecta a contribuciones locales y estatales. Es importante mencionar que GNP Seguros no goza de ninguna exención especial de impuestos ni subsidio alguno, tanto en materia federal como estatal.

GNP Seguros cumple con la retención y pago de impuestos en los estados de Texas y Nuevo México en los Estados Unidos de América, derivado de la venta de seguros de automóviles turistas, a través de agentes residentes en esos estados.

Durante 2020, GNP Seguros atendió los requerimientos establecidos por la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés). Con ello, coadyuva en la atención del acuerdo bilateral que firmó el Gobierno de México con el de los Estados Unidos de América.

## REPORTE DE REMUNERACIÓN A DIRECTORES

Durante el año 2020 se pagaron honorarios y remuneraciones a los integrantes del Consejo, de los Comités de apoyo al Consejo y principales funcionarios de GNP Seguros por un total de \$168 millones de pesos. Dicho monto considera los siguientes conceptos: sueldos, vales de despensa, bonos, prima vacacional, aguinaldo, fondo de ahorro y honorarios (en el caso de los funcionarios).

Actualmente no existen en GNP Seguros convenios o programas en beneficio de los miembros del Consejo de Administración, directivos relevantes o empleados que les permitan participar en su capital social.

Con relación a los beneficios por terminación y post-retiro, existen dos planes de pensiones y prima de antigüedad (un plan tradicional y otro plan híbrido), los beneficios de estos planes, se determinaron en conjunto con el total de los empleados activos, con base en un estudio actuarial, en el mismo, no se contempla la segmentación o separación de empleados de primer y segundo nivel respecto al resto del personal.



# REPORTE DE SOLVENCIA

103-3



COMISIÓN NACIONAL DE  
SEGUROS Y FIANZAS

S0043 Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

REPORTE REGULATORIO SOBRE ESTADOS FINANCIEROS (RR-7)

31/12/2020

No. de Transacción: 378469

Fecha de Envío SEIVE: 24/02/2021

## COBERTURAS ESTATUTARIAS

### Base de Inversión

Base de Inversión	\$159,145,768,769.84
Activos que cubren Base de Inversión	\$172,437,036,587.56
<b>Sobrante ó Faltante</b>	\$13,291,267,817.72

### Base de Inversión de Corto Plazo

Base de Inversión de Corto Plazo	\$43,799,426,519.27
Activos que cubren Base de Inversión de Corto Plazo	\$153,025,842,155.39
<b>Sobrante ó Faltante</b>	\$109,226,415,636.12

### Fondos Propios Admisibles (FPA) que Respaldan el Requerimiento de Capital de Solvencia (RCS)

Activo	\$194,679,504,076.50
Pasivo	\$178,093,051,407.19
<b>Fondos Propios</b>	\$16,586,452,669.31
Menos:	
Acciones propias que posea directamente la Institución	\$0.00
Reserva para la adquisición de acciones propias	\$0.00
Impuestos diferidos	\$2,537,271,130.93
El faltante en la cobertura de su Base de Inversión	\$0.00
<b>Fondos Propios Admisibles (FPA)</b>	\$14,049,181,538.38

Clasificación de los FPA	Capital <sup>1</sup>	Activos <sup>2</sup>	Fondos Propios Admisibles
FPA Nivel 1	\$13,352,695,837.37	\$13,352,695,837.37	\$13,352,695,837.37
FPA Nivel 2	\$2,533,756,831.94	\$2,533,756,831.94	\$2,533,756,831.94
FPA Nivel 3	\$700,000,000.00	\$699,985,853.36	\$699,985,853.36
<b>Total</b>	\$16,586,452,669.31	\$16,586,438,522.67	\$16,586,438,522.67
<b>Requerimiento de Capital de Solvencia</b>			<b>\$5,590,024,589.70</b>
<b>Margen de Solvencia (Sobrante ó Faltante)</b>			<b>\$10,996,413,932.97</b>

<sup>1</sup>FPA elementos de capital, sujetos a los límites señalados en el Capítulo 7.1 de la CUSF

<sup>2</sup>Activos que respaldan FPA sujetos a los límites señalados en el Capítulo 7.1 de la CUSF

Otros Fondos Propios	\$0.00
----------------------	--------

Otros Activos	\$0.00
---------------	--------

### Capital Mínimo Pagado

Capital Pagado Computable	\$15,233,709,665.73
Capital Mínimo Pagado	\$148,037,166.86
<b>Sobrante ó Faltante</b>	\$15,085,672,498.87

### Otros Pasivos

Base de Inversión	\$18,947,282,637.35
Inversiones	\$18,947,296,783.99
<b>Sobrante ó Faltante</b>	\$14,146.64

## ESTADOS FINANCIEROS

### Balance General

Activo	\$194,679,504,076.50
Pasivo	\$178,093,051,407.19
Capital	\$16,586,452,669.31

### Estado de Resultados

Prima Emitida	\$72,989,337,948.10
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	\$3,743,213,320.98

Información reportada por la Institución en los archivos que conforman el RR-7.  
Sujeta a la revisión de la CNSF.

## VALOR DE LA ACCIÓN

# En 2020, la acción de GNP triplicó su valor al pasar de 41 a 124.

Fue la acción con mejor rendimiento de la BMV en el año.

En los últimos 5 años, la acción de GNP ha tenido los siguientes precios al cierre de dichos ejercicios.



Año	Precio de cierre	Precio Máximo	Precio Mínimo	Volumen Operado	Bolsa en que cotiza
2016	\$33.51	\$38.00	\$33.51	10,112	BMV
2017	\$34.00	\$34.20	\$34.20	164,545	BMV
2018	\$36.00	\$37.00	\$35.12	1,530	BMV
2019	\$41.00	\$41.00	\$38.20	0	BMV
2020	\$124.00	\$128.00	\$38.20	5,481,771	BMV

Los precios de las acciones de GNP en la BMV al cierre de cada trimestre, durante los últimos 2 ejercicios fueron los siguientes:

Trimestre	Precio de cierre	Precio Máximo	Precio Mínimo	Volumen Operado	Bolsa en que cotiza
1er. Trim-19	\$39.00	\$39.00	\$38.20	1,313	BMV
2do. Trim-19	\$40.00	\$40.00	\$39.00	80,288	BMV
3er. Trim-19	\$40.00	\$40.00	\$40.00	346,728	BMV
4to. Trim-19	\$41.00	\$41.00	\$40.00	4,949	BMV
1er. Trim-20	\$41.00	\$41.00	\$41.00	0	BMV
2do. Trim-20	\$54.50	\$54.50	\$41.00	34,477	BMV
3er. Trim-20	\$96.03	\$113.30	\$54.50	169,193	BMV
4to. Trim-20	\$124.00	\$128.00	\$94.00	5,278,131	BMV

Al cierre de los últimos 6 meses, la acción de GNP ha presentado los siguientes precios:

Trimestre	Precio de cierre	Precio Máximo	Precio Mínimo	Volumen Operado	Bolsa en que cotiza
Sept.2020	\$96.03	\$113.30	\$92.30	67,385	BMV
Oct. 2020	\$115.00	\$123.60	\$94.00	172,584	BMV
Nov. 2020	\$125.00	\$128.00	\$115.00	86,850	BMV
Dic. 2020	\$124.00	\$125.00	\$121.00	5,016,877	BMV
Ene. 2021	\$123.00	\$126.48	\$123.00	2,925	BMV
Feb. 2021	\$123.00	\$123.00	\$123.00	73,033	BMV

En los últimos tres ejercicios, las acciones de GNP no han sido suspendidas.

# ANEXOS

## ACERCA DE ESTE INFORME

102-5, 102-10, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56, 102-45

### ALCANCE

Este año, Grupo Nacional Provincial S.A.B. (GNP) publica por primera vez su Informe Anual Integrado 2020 con el objetivo de publicar de manera conjunta el desempeño financiero junto con el de responsabilidad social en un solo documento.

Este reporte abarca sus operaciones en la República Mexicana del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Donde se especifica, se contabiliza también la participación de sus empresas subsidiarias en las actividades, las cuales son: Médica Móvil, S.A. de C.V. (MMO), Valmex Soluciones Financieras, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R (Valmex), GNP Administración de Venta Masiva S.A. de C.V. (AVM) y Servicios Administrativos en Reclamaciones S.A. de C.V. (SAR).

### ESTÁNDARES

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, e incluye los indicadores del suplemento para el sector financiero. Asimismo, cuenta con el servicio de GRI Content Index, cuyo propósito es asegurar que el Índice de contenidos GRI esté en línea con los Estándares GRI.

Asimismo, como un primer ejercicio, el Informe se encuentra alineado con el Integrated Reporting Framework (IIRC), los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Se han seguido los lineamientos de inclusión de asuntos relevantes y grupos de interés de las normas de Accountability AA1000, para determinar su contenido de acuerdo con los principios de relevancia, grado de inclusión y capacidad de respuesta.

La recopilación de la información corrió a cargo de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y para su elaboración se contó con la asesoría de Promotora ACC-SE, S.A. de C.V. El proceso de revisión estuvo a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Administrativos, Dirección de Finanzas, Dirección de Comunicación e Imagen Corporativa, Dirección de Administración Integral de Riesgos, Dirección de Planeación Estratégica, Dirección de Experiencia del Cliente y el visto bueno final de la Dirección General.

La información de responsabilidad social ha sido verificada por un tercero independiente: Firma Social, S.C. (AuditaRSE), quien hizo una revisión del contenido e indicadores de desempeño para constatar que el Informe contiene datos fidedignos y que se encuentran alineados a los Estándares GRI.

La información financiera ha sido auditada por un tercero independiente, la firma Mancera, S.C. integrante de Ernst & Young Global Limited.

# CARTA DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE



## Carta de Verificación Independiente

**Al H. Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.**

**Presente**

Firma Social S.C. (AuditaRSE), a solicitud del Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), ha sido requerido para realizar la verificación independiente de su primer Informe Anual Integrado del año 2020 por la parte que corresponde al desempeño de la responsabilidad social.

### **Alcance**

El alcance de la verificación se basó en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe referentes a los temas de responsabilidad social, donde las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad de Grupo Nacional Provincial (GNP).

Nuestro trabajo consistió en emitir una opinión independiente y responsable sobre la fiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal objetivo.

Para la revisión se tomaron como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000 y la metodología GRI Sustainability Reporting Standards, considerando en este caso el nivel de aplicación exhaustiva, así como la aplicación del suplemento para el sector financiero del propio GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

### **Proceso de Verificación**

La verificación fue realizada llevándose a cabo las siguientes actividades:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: En esta ocasión debido a la contingencia sanitaria, a través de videoconferencias con los responsables de la información y la coordinación de la elaboración del informe, para validar evidencias del contenido y conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo.
- Documentales: Mediante el examen de muestras de datos e información contenidos en el informe a través de:
  - Verificar la existencia de evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.
  - Revisar los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos que se presentan de manera agregada.

---

Firma Social, S.C.

1





- Consultar el Portal de la empresa para corroborar algunos de los datos contenidos en el informe que hacen referencia a fuentes y temas específicos en forma detallada.
- Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI determinados en el Estudio de Materialidad y otros aplicables al contenido del informe, así como los indicadores del Sector Financiero y el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Los Estándares GRI validados como cumplidos se detallan a continuación:

102-1	102-10	102-19	102-28	102-37	102-46	102-55	203-1	302-2	305-1	401-1	405-1	419-1	FS13
102-2	102-11	102-20	102-29	102-38	102-47	102-56	203-2	302-3	305-2	401-2	405-2	FS1	FS14
102-3	102-12	102-21	102-30	102-39	102-48	103-1	204-1	302-4	305-3	401-3	410-1	FS2	FS15
102-4	102-13	102-22	102-31	102-40	102-49	103-2	205-1	302-5	305-4	403-1	412-2	FS4	FS16
102-5	102-14	102-23	102-32	102-41	102-50	103-3	205-2	303-1	305-5	403-2	413-1	FS5	
102-6	102-15	102-24	102-33	102-42	102-51	201-1	206-1	303-2	306-1	403-4	414-1	FS6	
102-7	102-16	102-25	102-34	102-43	102-52	201-2	301-1	303-3	306-4	404-1	416-1	FS7	
102-8	102-17	102-26	102-35	102-44	102-53	202-1	301-2	304-2	307-1	404-2	416-2	FS9	
102-9	102-18	102-27	102-36	102-45	102-54	202-2	302-1	304-3	308-1	404-3	417-1	FS10	

### Conclusiones

Dentro de los trabajos de verificación realizados, observamos los esfuerzos continuos para fortalecer los programas y actividades de responsabilidad social de la empresa, mismos que contribuyen a cumplir los requerimientos y compromisos con sus diversos grupos de interés.

Al no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que el **Informe Anual Integrado 2020 de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.** por lo que corresponde a información de responsabilidad social, contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con el nivel de aplicación Exhaustiva referido a los Estándares del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del propio GRI y el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 19 de marzo de 2021.

C.P. Guillermo Suárez Soriano  
AuditaRSE

---

Firma Social, S.C.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI “DE CONFORMIDAD” CON LOS ESTÁNDARES GRI: OPCIÓN EXHAUSTIVA

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
<b>GRI 101 Fundamentos 2016</b>			
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>	102-1	Nombre de la organización	Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros) Compromiso empresarial <i>p.17</i>
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Compromiso empresarial <i>p.17</i> Ramos <i>p.45</i>
	102-3	Ubicación de la sede	Av. Cerro de las Torres #395, Campestre Churubusco, 04200, CDMX Contraportada <i>p. 136</i>
	102-4	Ubicación de las operaciones	Red de oficinas <i>p. 22</i>
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca de este informe <i>p. 121</i>
	102-6	Mercados servidos	GNP Seguros en la economía mexicana <i>p. 12</i> Red de oficinas <i>p. 22</i>
	102-7	Tamaño de la organización	GNP Seguros en la economía mexicana <i>p. 12</i> Red de oficinas <i>p. 22</i> Plantilla laboral <i>p. 66</i>
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Plantilla laboral <i>p. 66</i>
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores y cadena de valor <i>p. 62</i>
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Estructura corporativa <i>p. 26</i> Acerca de este Informe <i>p. 121</i>
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>
	102-12	Iniciativas externas	Certificaciones, distintivos y reconocimientos <i>p. 23</i> Programas sociales <i>p. 84</i> Diálogo con grupos de interés <i>p. 30</i>
	102-13	Afiliación a asociaciones	Certificaciones, distintivos y reconocimientos <i>p. 23</i>

ESTRATEGIA				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del Presidente del Consejo de Administración <i>p. 5</i> Mensaje del Director General <i>p. 9</i>	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje del Presidente del Consejo de Administración <i>p. 5</i> Mensaje del Director General <i>p. 9</i> Gestión y prevención de riesgos <i>p. 58</i>	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, visión y valores <i>p. 20</i> Código de Ética <i>p. 34</i>	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética Empresarial <i>p. 34</i>	
GOBERNANZA				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-19	Delegación de autoridad	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo <i>p. 24</i> Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-25	Conflicto de intereses	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobierno corporativo <i>p. 24</i> Gestión de la RSE <i>p. 27</i> Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i> Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>		
102-38	Ratio de compensación total anual	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Gobierno corporativo <i>p. 24</i>		

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-40	Lista de grupos de interés	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Plantilla laboral <i>p. 66</i>	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	

## PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y de las Coberturas del tema	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-47	Lista de temas materiales	Materialidad y grupos de interés <i>p. 29</i>	
	102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-50	Período objeto del informe	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contacto <i>p. 136</i>	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	
	102-56	Verificación externa	Acerca de este informe <i>p. 121</i>	

## TEMAS MATERIALES

### ECONÓMICO

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	GNP Seguros en la economía mexicana <i>p. 12</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Políticas y prácticas contables <i>p. 116</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de solvencia <i>p. 119</i>	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido <i>p. 15</i>	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Riesgos medioambientales <i>p. 60</i>	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El informe no presenta información relativa al estándar.	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	La organización no recibe apoyo alguno por parte del gobierno.	

#### PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Compensaciones y prestaciones <i>p. 75</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Compensaciones y prestaciones <i>p. 75</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compensaciones y prestaciones <i>p. 75</i>	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Compensaciones y prestaciones <i>p. 75</i>	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Consejo de Administración <i>p. 25</i>	



## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de la RSE <i>p. 27</i>	
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Proveedores y Cadena de valor <i>p. 62</i> Programas sociales <i>p. 84</i> Acciones de RSE en Centros Regionales <i>p. 92</i>	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Proveedores y Cadena de valor <i>p. 62</i> Programas sociales <i>p. 84</i> Acciones de RSE en Centros Regionales <i>p. 92</i>	

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Proveedores y cadena de valor <i>p. 62</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Proveedores y cadena de valor <i>p. 62</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Proveedores y cadena de valor <i>p. 62</i>	
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016</b>	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Proveedores y cadena de valor <i>p. 62</i>	

## ANTICORRUPCIÓN

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Lucha contra la corrupción <i>p. 40</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Lucha contra la corrupción <i>p. 40</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción <i>p. 40</i>	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Código de Ética <i>p. 34</i>	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Código de Ética <i>p. 34</i>	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Mecanismo de denuncias <i>p. 40</i>	

## COMPETENCIA DESLEAL

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Marco regulatorio <i>p. 34</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Marco regulatorio <i>p. 34</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Marco regulatorio <i>p. 34</i>	
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad <i>p. 35</i>	

## MEDIOAMBIENTAL

### MATERIALES

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Papel Bond <i>p. 105</i>	
	301-2	Insumos reciclados	Reciclaje de papel y cartón <i>p. 105</i>	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	El informe no presenta información relativa al estándar.	

## ENERGÍA

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Energía <i>p. 100</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Energía <i>p. 100</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Energía <i>p. 100</i>	
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Consumo de energía eléctrica <i>p. 100</i> Consumo de diesel <i>p. 100</i> Consumo de gas natural <i>p. 100</i>	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Transporte <i>p. 101</i>	
	302-3	Intensidad energética	Consumo de energía eléctrica <i>p. 100</i>	
	302-4	Reducción del consumo energético	Consumo de energía eléctrica <i>p. 100</i> Consumo de diesel <i>p. 100</i> Consumo de gas natural <i>p. 100</i>	
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Transporte <i>p. 101</i>	

## AGUA

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Agua <i>p. 104</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Agua <i>p. 104</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Agua <i>p. 104</i>	
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	
	303-3	Extracción de agua	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	
	303-4	Vertidos de agua	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	
	303-5	Consumo de agua	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	

## BIODIVERSIDAD

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Bosque Vivir es Increíble <i>p. 108</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Bosque Vivir es Increíble <i>p. 108</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Bosque Vivir es Increíble <i>p. 108</i>	
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016</b>	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Las operaciones de la organización se realizan fuera de áreas protegidas y sin impacto en las no protegidas	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Bosque Vivir es Increíble <i>p. 108</i>	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Bosque Vivir es Increíble <i>p. 108</i>	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Las operaciones de la organización se realizan fuera del alcance de especies señaladas en el estándar.	

## EMISIONES

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cambio climático <i>p. 98</i> Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Cambio climático <i>p. 98</i> Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cambio climático <i>p. 98</i> Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i>	

<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i>	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i>	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No se reporta alcance 3	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	No se reporta la intensidad de las emisiones de GEI	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Nuestro ambiental <i>p. 97</i> Emisiones de CO <sub>2</sub> <i>p. 99</i> Consumo de diesel <i>p. 100</i> Consumo de gas natural <i>p. 100</i> Autos utilitarios <i>p. 101</i> Consumo energía eléctrica <i>p. 100</i> GNP en ruta <i>p. 102</i> Viajes en avión <i>p. 101</i>	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	En las operaciones de la organización no se tienen identificadas otras emisiones distintas a CO <sub>2</sub> .	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	En las operaciones de la organización no se tienen identificadas otras emisiones distintas a CO <sub>2</sub> .	

#### EFLUENTES Y RESIDUOS

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Agua <i>p. 104</i> Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Agua <i>p. 104</i> Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Agua <i>p. 104</i> Gestión de residuos <i>p. 105</i>	
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016</b>	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Agua <i>p. 104</i> Captación y tratamiento de agua <i>p. 104</i>	
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos <i>p. 105</i>	
	306-3	Derrames significativos	No se presentaron derrames significativos en el año que se reporta.	
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos <i>p. 105</i>	
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No se afectaron cuerpos de agua en el año que se reporta.	

#### CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No existen antecedentes de incumplimiento al respecto. Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	

#### SOCIAL

##### EMPLEO

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Plantilla laboral <i>p. 65</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Plantilla laboral <i>p. 65</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Plantilla laboral <i>p. 65</i>	

## EMPLEO (continuación)

### GRI 401: EMPLEO 2016

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	El informe no cita el número de contrataciones y bajas habidas durante el año para evaluar completamente este estándar; sólo se cita en el informe lo correspondiente a personal contratado con discapacidad.	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Compensaciones y prestaciones p. 75	
401-3	Permiso parental	Incapacidades y ausentismo p. 79	

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Balance y calidad de vida p. 77 Seguridad laboral p. 79	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Balance y calidad de vida p. 77 Seguridad laboral p. 79	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Balance y calidad de vida p. 77 Seguridad laboral p. 79	

### GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad laboral p. 79	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Incapacidades y ausentismo p. 79	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Balance y calidad de vida p. 77	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad laboral p. 79	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad laboral p. 79	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Balance y calidad de vida p. 77	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Seguridad laboral p. 79	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad laboral p. 79	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Accidentes de trabajo p. 79	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Accidentes de trabajo p. 79	

## FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Capacitación y formación profesional p. 71	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Capacitación y formación profesional p. 71	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Capacitación y formación profesional p. 71	

### GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación y formación profesional p. 71	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y formación profesional p. 71	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Revisión de talento p. 74	

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Diversidad e inclusión p. 67	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad e inclusión p. 67	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad e inclusión p. 67	



<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Consejo de Administración <i>p. 25</i> Estructura corporativa <i>p. 26</i> Plantilla laboral <i>p. 66</i> Programa de inclusión laboral para personas con discapacidad <i>p. 68</i>	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Diversidad de género <i>p. 67</i> Compensaciones y prestaciones <i>p. 75</i>	
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Compromiso social <i>p. 83</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso social <i>p. 83</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso social <i>p. 83</i>	
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Programas sociales <i>p. 84</i> Acciones de RSE en Centros Regionales <i>p. 92</i>	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No se presentaron operaciones con impactos negativos significativos en el año que se reporta.	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Servicio al cliente <i>p. 52</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Servicio al cliente <i>p. 52</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Servicio al cliente <i>p. 52</i>	
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Estudio de satisfacción y lealtad <i>p. 53</i>	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Unidad Especializada para la atención de Usuarios (UNE) <i>p. 54</i>	
<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Comunicación responsable <i>p. 94</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Comunicación responsable <i>p. 94</i>	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunicación responsable <i>p. 94</i>	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación responsable <i>p. 94</i>	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Este año no se presentaron incumplimiento al respecto.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Este año no se presentaron incumplimiento al respecto.	
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
	103-2	Evaluación del enfoque de gestión	Cumplimiento de la legislación ambiental <i>p. 109</i>	
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad <i>p. 35</i>	

**SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Plan de sostenibilidad <i>p. 27</i>	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Plan de sostenibilidad <i>p. 27</i>	
	103-2	Evaluación del enfoque de gestión	Plan de sostenibilidad <i>p. 27</i>	
<b>FS1</b>	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.		Oferta y generación de valor <i>p. 43</i>	
<b>FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.		Criterios de inversión <i>p. 55</i> Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>	
<b>FS3</b>	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.		Criterios de inversión <i>p. 55</i> Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>	
<b>FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo <i>p. 38</i> Ética empresarial <i>p. 34</i>	
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.		Criterios de inversión <i>p. 55</i> Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>	
<b>FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.		Ramos <i>p. 45</i> Participación de mercado en el sector asegurador <i>p. 12</i>	
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		Oferta y generación de valor <i>p. 43</i> Ramos <i>p. 45</i>	
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		La empresa no cuenta con productos de este tipo.	
<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Gobierno Corporativo <i>p. 24</i>	
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.		Criterios de inversión <i>p. 55</i> Prevención y gestión integral de riesgos <i>p. 58</i>	
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental		No se cuenta con esta medición.	
<b>FS12</b>	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.		No se cuenta con un política de esta naturaleza.	
<b>FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.		Red de oficinas <i>p. 22</i>	
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.		Oferta y generación de valor <i>p. 43</i> Ramos <i>p. 45</i>	
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa		Oferta y generación de valor <i>p. 43</i>	
<b>FS16</b>	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		No se cuentan con iniciativas de esta naturaleza.	

# ÍNDICE DE INDICADORES SASB

CÓDIGO	TEMA	MÉTRICA CONTABLE	PÁGINA/ RESPUESTA DIRECTA
FN-IN-270a.1	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el marketing y comunicación de información relacionada con productos de seguros a nuevos y recurrentes clientes	Este dato no se tiene disponible.
FN-IN-270a.2		Proporción entre quejas y reclamaciones	Estudio de satisfacción y lealtad <b>p. 53</b>
FN-IN-270a.3		Tasa de retención de clientes	Este dato no se tiene disponible.
FN-IN-270a.4		Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	Voz del cliente <b>p. 53</b>
FN-IN-410a.1	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones	Total de activos invertidos, por industria y clase de activo	Criterios de inversión integrando factores ESG <b>p. 55</b>
FN-IN-410a.2		Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	Enfoque de la incorporación de factores ESG en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones <b>p. 55</b>
FN-IN-410b.1	Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Este dato no se tiene disponible.
FN-IN-410b.2		Discusión de productos y/o características del producto que incentivan la salud, la seguridad y/o acciones y/o comportamientos ambientalmente responsables.	Oferta y generación de valor <b>p. 43</b> Ramos <b>p. 45</b>
FN-IN-450a.1	Exposición al riesgo ambiental	Pérdida máxima probable de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Mecanismos de transferencia de riesgos medioambientales <b>p. 61</b>
FN-IN-450a.2		Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Mecanismos de transferencia de riesgos medioambientales <b>p. 61</b>
FN-IN-450a.3		Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	Mecanismos de transferencia de riesgos medioambientales <b>p. 61</b>

# CUMPLIMIENTO CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

TEMA	PRINCIPIO	PÁGINA/ RESPUESTA DIRECTA
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Código de Ética <i>p. 34</i>
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Código de Ética <i>p. 34</i>
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Plantilla laboral <i>p. 65</i>
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Código de Ética <i>p. 34</i>
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Código de Ética <i>p. 34</i>
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Diversidad e inclusión <i>p. 67</i>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	Compromiso ambiental <i>p. 97</i>
	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso ambiental <i>p. 97</i>
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	Compromiso ambiental <i>p. 97</i>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Lucha contra la corrupción <i>p. 40</i>



# CONTRIBUCIÓN AL PACTO MUNDIAL Y A LOS ODS

GNP está comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en septiembre de 2015 por los principales líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Conscientes de que los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones a fin de mejorar la vida de manera sostenible para las generaciones futuras, GNP se ha sumado a este llamado universal para que todos, ya sea como individuos, empresas, y sectores de la industria, trabajen juntos a través de acciones específicas para contribuir a que la agenda 2030 avance en sus metas.

En el contenidos de cada capítulo de este Informe se puede ubicar el impacto positivo en cada ODS de acuerdo a la siguiente correlación:

## Contenido

Compromiso Empresarial

Compromiso Ético

Oferta y generación de valor

Compromiso con la gente y el talento

Compromiso Social

Compromiso Ambiental

Desempeño financiero e información asociada

## ODS





► **CONTACTO** 102-3, 102-53

[natsheli.valdez@gnp.com.mx](mailto:natsheli.valdez@gnp.com.mx)

Grupo Nacional Provincial S.A.B.  
Oficinas Corporativas  
Av. Cerro de las Torres No. 395,  
Campestre Churubusco, 04200, CDMX.  
Tel. 555227 3999

[rse@gnp.com.mx](mailto:rse@gnp.com.mx)  
[www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx)

► **DÉJANOS TU OPINIÓN**

Queremos saber tus impresiones, por favor responde a nuestro cuestionario de retroalimentación dando clic aquí:



Vivir unidos es increíble®

