

Obtenemos **fuerza** de...

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017



CONTENIDO

4 MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

5 ACERCA DE ESTE INFORME

- 5 // Alcance
- 7 // Diálogo con los grupos de interés
- 8 // Materialidad

10 I. NUESTRA EMPRESA

- 12 // Misión, Visión y valores
- 14 // Declaración de Responsabilidad Social
- 16 // Gobierno corporativo
- 18 // Estructura organizacional
- 20 // Fuerza de ventas
- 21 // Productos y servicios
- 27 // Certificaciones, distintivos y reconocimientos

28 II. COMPROMISO ECONÓMICO

- 29 // Cifras relevantes
- 34 // GNP Ética Empresarial
- 36 // Prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
- 37 // Protección de datos personales y seguridad de la información
- 38 // Prevención y gestión integral de riesgos

42 III. COMPROMISO SOCIAL

42 A) COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

- 43 // Plantilla laboral
- 47 // Capacitación y formación profesional
- 49 // Programas corporativos BAL
- 50 // Gestión del desempeño
- 51 // Compensaciones y prestaciones
- 54 // Calidad de vida y balance
- 57 // Seguridad laboral

59 B) COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- 59 // Estudio de satisfacción y lealtad
- 60 // Atención a clientes



- 61 C) COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES
 - /// Código de Ética y Conducta para proveedores
 - /// Cadena de valor

- 62 D) COMPROMISO CON NUESTRA COMUNIDAD
 - /// Programas sociales
 - /// Comunicación responsable

68 IV. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

- 69 /// Emisiones de CO₂
- 69 /// Energía
- 71 /// Transporte
- 73 /// Agua
- 74 /// Papel
- 74 /// Gestión de residuos
- 75 /// Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental

79 V. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DE RSE EN CENTROS REGIONALES

- 80 /// Noreste
- 81 /// Occidente
- 82 /// Noroeste
- 83 /// Sureste

84 ANEXOS

- 85 /// Red de oficinas
- 86 /// Estudio de materialidad
- 87 /// Informe de verificación independiente
- 88 /// Índice de contenidos GRI





MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Apreciable lector:

Te presento con gran entusiasmo el noveno Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP, el cual reporta los avances que hemos logrado en los tres ámbitos de la sustentabilidad -económico, social y medioambiental- y que es una muestra del compromiso que tenemos con la transparencia y con la rendición de cuentas.

Este fue un año de grandes retos para México debido a los desastres naturales que afectaron a varios estados de la República, provocando siniestros graves y dejando a miles de personas sin hogar y trabajo.

En apoyo a las familias mexicanas tras los terremotos de septiembre, colocamos en nuestras instalaciones un centro de acopio para damnificados y pusimos a disposición del público en general la línea de ayuda GNP. Además, por medio de nuestro programa Gol por México -el cual cumple 13 años de contribuir con acciones positivas en favor del desarrollo de México apoyando a las familias de mayor vulnerabilidad en materia de educación, nutrición, vivienda, salud, medio ambiente y desastres naturales-, sumamos esfuerzos para apoyar la reconstrucción del país, dedicando los goles anotados durante tres jornadas de fútbol a la reconstrucción de viviendas en los estados más afectados.

En 2017 creamos nuestro Bosque Vivir es increíble, como una acción estratégica que terminará en 2021, orientada a desarrollar nuestra responsabilidad y conciencia social para proteger y cuidar el medio ambiente, combatiendo el cambio climático con la siembra de 120 mil árboles.

Con la certificación en Ética Empresarial y al reforzar nuestros valores corporativos de Integridad, Lealtad y Respeto, refrendamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual nuestra empresa está adherida y a cuyos 10 principios este Informe responde.

Los invito a compartir sus comentarios y sugerencias por medio de nuestro correo electrónico rse@gnp.com.mx.

Mario Vela

ACERCA DE ESTE INFORME

ALCANCE

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 (IRSE) es la novena publicación anual de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP).

En él se reporta el desempeño y los resultados de la empresa en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental, y abarca sus operaciones en la República Mexicana del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

En algunos casos se contabiliza también la participación de sus empresas filiales¹ en las actividades, siendo éstas: 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).

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. 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.

También, se ha cumplido con los 10 principios de elaboración de informes del GRI:

| PRINCIPIOS DE CONTENIDO | |
|--|--|
| Participación de los grupos de interés | Identificamos nuestros grupos de interés y explicamos cómo dialogamos con ellos. |
| Contexto de sostenibilidad | Reportamos los principales resultados en el ámbito económico, social y medioambiental. |
| Materialidad | Reflejamos los asuntos más relevantes detectados a partir del análisis de materialidad. |
| Exhaustividad | Brindamos información al detalle sobre nuestros principales impactos en los tres ámbitos de la sostenibilidad. |
| PRINCIPIOS DE CALIDAD | |
| Precisión | Trabajamos con los proveedores de la información para que los datos reportados sean precisos y detallados. |
| Equilibrio | Reflejamos los aspectos tanto positivos como negativos de la empresa. |
| Claridad | Presentamos la información de manera que sea sencilla de comprender por nuestros grupos de interés. |
| Comparabilidad | Presentamos las cifras de los dos años anteriores al reportado, lo cual permite comparar nuestro desempeño en el tiempo. |
| Fiabilidad | Es verificado por un tercero independiente. |
| Puntualidad | Tiene una periodicidad anual y se publica en los primeros cuatro meses del año siguiente. |

1. Para conocer más sobre las empresas filiales de GNP, visite las páginas web en: medicamovil.com, avalmex.com.mx y creditoafianzador.com.mx.



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 del área de Relaciones Laborales y para su elaboración se contó con la asesoría de Promotora ACCSE, S.A. de C.V. El proceso de revisión estuvo a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Administrativos y el visto bueno final de la Dirección General.

Este Informe ha sido verificado 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 al GRI.

GNP elaboró un análisis de materialidad para determinar los asuntos relevantes a partir de los cuales se definió el contenido.

Con el fin de hacer más ligera la lectura, en los casos en los que la información de un año a otro no haya variado, se referirá al lector al capítulo y página del Informe correspondiente donde podrá consultar este tema. Todos los Informes están disponibles en la página web gnp.com.mx.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En GNP hemos establecido mecanismos de diálogo para relacionarnos de manera directa con nuestros grupos de interés.

| GRUPO DE INTERÉS | MECANISMO DE DIÁLOGO | FRECUENCIA |
|--|---|--|
| Colaboradores | Encuesta de Desempeño Organizacional | Anual |
| | Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes | Anual |
| | Sesión de Enfoque Líderes GNP | Trimestral |
| Clientes | Estudio de Satisfacción y Lealtad | Permanente |
| Proveedores | Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes | Anual |
| Representantes de los canales de distribución | Estudio de Satisfacción y Lealtad | Permanente |
| Autoridades regulatorias | 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 |
| Organizaciones sindicales | Negociaciones contractuales y/o salariales | Anual |
| | Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes | Anual |
| Empresas filiales | Encuentros y juntas de trabajo | Permanente |
| Empresas aseguradoras y asociaciones del sector | Encuentros y juntas de trabajo | Permanente, a través de la participación en la AMIS y otras asociaciones |
| Beneficiarios de programas sociales y sociedad civil | Gol por México | Permanente |
| | Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes | Anual |



MATERIALIDAD

El análisis de materialidad de GNP es una herramienta que nos permite identificar los asuntos que nuestros grupos de interés consideran más relevantes en el contexto de la sostenibilidad. Los resultados nos ayudan a definir los contenidos del Informe y a mejorar nuestra gestión como empresa socialmente responsable.

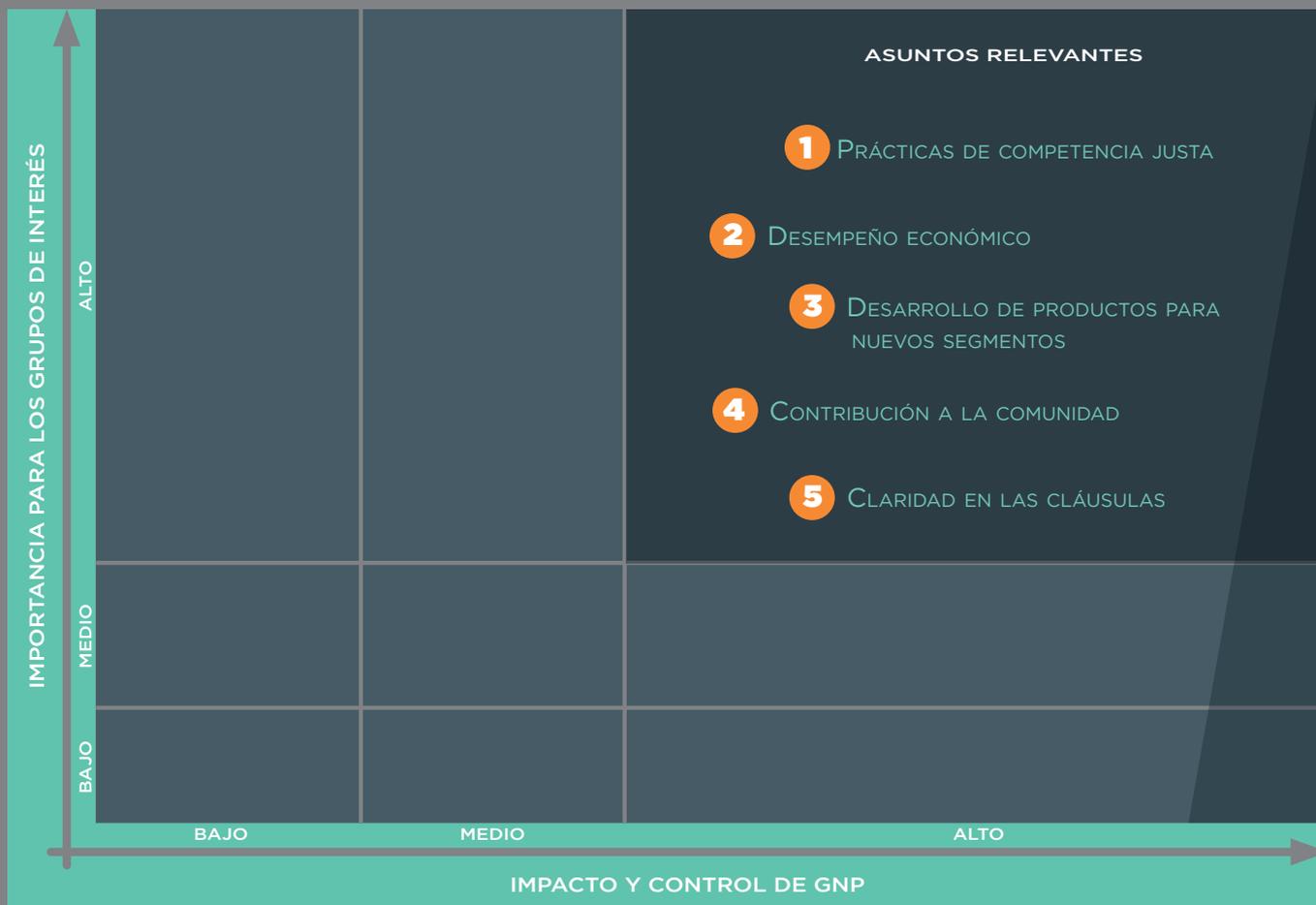
En 2017 se realizó un análisis de materialidad que consistió en consultar fuentes directas e indirectas de información que nos permitieron conocer la opinión y expectativas de grupos de interés clave para GNP, los cuales fueron seleccionados de acuerdo al impacto que tienen en la empresa.

| FUENTES DIRECTAS |
|-------------------------------------|
| Encuesta en línea a colaboradores |
| Entrevistas a beneficiarios |
| Entrevistas a expertos en RSE |
| Entrevistas a proveedores |
| Entrevistas a clientes |
| Entrevistas a directores de agencia |
| Entrevistas a autoridades |
| Entrevistas a líderes sindicales |
| Grupo de enfoque a empleados |

| FUENTES INDIRECTAS |
|---|
| Supervisión del sector seguro 2017 RECAS/CONDUSEF |
| Reclamaciones por sector financiero CONDUSEF 2017 |
| Artículos de prensa |
| Reporte de notas GNP |
| Estudio sectorial |



Los resultados de estas consultas son priorizados y validados por áreas clave de la empresa para obtener la matriz de materialidad, la cual muestra los asuntos relevantes para GNP.



| ASUNTO RELEVANTE |
|---|
| Lucha contra la competencia desleal |
| Disminución de emisiones GEI |
| Salud y seguridad ocupacional |
| Transparencia y claridad en publicidad |
| Desarrollo de productos para nuevos segmentos |

| GESTIÓN DE GNP |
|------------------------------|
| GNP Ética Empresarial |
| Emisiones de CO ₂ |
| GNP Cuida tu Salud |
| Productos y servicios |





I. NUESTRA EMPRESA

“ Más de 116 años de experiencia nos respaldan ”

GNP Seguros es la empresa multiramo con mayor experiencia y solidez en el sector asegurador mexicano, que se distingue por su profundo compromiso con el desarrollo del país y la protección de las familias mexicanas.

“ Compromiso social, un pilar fundamental ”

Cada una de las acciones que realizamos dentro y fuera de la empresa tiene implícito un beneficio para la sociedad en materia de educación, salud, nutrición, vivienda, beneficencia social y medio ambiente.

Formamos parte de Grupo BAL

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 DE 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)**

visión2022

VISI ÓN

GNP se distingue por tener a la mejor gente, por su crecimiento rentable, su servicio inigualable y por ser una institución de vanguardia.

MISI ÓN

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



Al 2022 seremos:

- ▶ La aseguradora con la mejor gente
- ▶ La 2ª aseguradora tradicional más rentable
- ▶ La aseguradora #1 en primas
- ▶ Líderes en innovación

- ▶ **Vida Individual:** convertirnos en la aseguradora #1
- ▶ **Automóviles:** ser uno de los tres jugadores con mayor resultado neto
- ▶ **Gastos Médicos:** mantener nuestro liderazgo garantizando la sustentabilidad
- ▶ **Vida Grupo:** potenciar la contribución de este ramo a la creación de valor en GNP
- ▶ **Daños:** mantener un resultado neto dentro de las tres mejores compañías
- ▶ **Canal Agentes:** seremos la fuerza productora más grande y productiva del país
- ▶ **Canal Masivo:** la fuente más importante de crecimiento y rentabilidad
- ▶ **Canal Despachos y Corredores:** ser la primera opción para los tomadores de decisión

GENTE Y CULTURA

Contar con el mejor talento y distinguirnos por nuestro nivel de colaboración.

RENTABILIDAD

Ser referentes en administración de riesgo, toma de decisiones y control del negocio.

TECNOLOGÍA

Construir una plataforma confiable que habilite la innovación y la diferenciación.

SERVICIO EJEMPLAR

Contar con una operación confiable y cálida, con procesos simples pensados en el cliente, al menor costo.



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

“ La responsabilidad social empresarial es el equilibrio entre los objetivos de las empresas y los intereses de la comunidad ”

Código de Mejores Prácticas Corporativas

Todos los colaboradores debemos adoptar el compromiso consciente y congruente de cumplir íntegramente con la finalidad de las empresas de GNP, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en los diferentes ámbitos:

SOCIAL



HUMANO



AMBIENTAL



“ Demostramos respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente, para así lograr la construcción del bien común ”

Este compromiso conlleva:

- La actuación de cada uno de los colaboradores de manera consciente y comprometida con la mejora continua, viviendo los valores y desempeñándonos éticamente con honestidad y transparencia, permitiendo así generar un valor agregado para respetar y promover el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades y del entorno, de una manera ética, sustentable y responsable.
- El desarrollo de las operaciones de las empresas sin ocasionar daño a la naturaleza, fomentando la prevención, el cuidado, el control y la disminución de los impactos al medio ambiente.

CONDUCCIÓN ÉTICA DE NEGOCIOS

“ GNP se enorgullece de conducir todas sus operaciones y relaciones de negocio de forma ética ”

Por ello ha establecido una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción.



GOBIERNO CORPORATIVO

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), GNP cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo (SGC) aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 28 de abril de 2015, el cual contempla una estructura organizacional claramente definida y una asignación precisa de responsabilidades. La estructura corresponde al volumen de sus operaciones, así como a la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El SGC está conformado de los Comités regulados por la LISF como son el de Auditoría, Reaseguro, Inversiones y Comunicación y Control, así como aquellos que atienden la Ley del Mercado de Valores (LMV) y el Código de Mejores Prácticas Corporativas, siendo éstos el de Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación, y el de Nominación, Evaluación y Compensaciones. Asimismo se cuenta con otros Comités que no resultan regulatorios pero que responden a la actividad propia de la institución, como lo son el de Administración Integral de Riesgos y el Ejecutivo.

El SGC también incluye las funciones de 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 funcionarios de la institución.

Del mismo modo en la sesión del 25 de julio de 2017 el Consejo de Administración aprobó la segunda evaluación de la implementación y funcionamiento del SGC, correspondiente al ejercicio 2016, en la que se discutió y aprobó que dicho sistema garantiza una gestión sana y prudente de su actividad, en apego a todos los requisitos exigidos por la autoridad y siguiendo las mejores prácticas empresariales, garantizando su pluralidad y transparencia.

Durante el ejercicio 2017, se llevaron a cabo cuatro sesiones de Consejo, en las que se trataron, entre otros, asuntos relacionados con la información financiera de la empresa, su desempeño frente al mercado y se aprobaron diversos temas.

Los mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración y las retribuciones, así como el procedimiento para designar a los miembros del Consejo de Administración, los mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias y los procedimientos para evitar el conflicto de interés, se reportaron en los Informes de Responsabilidad Social 2014 y 2015 respectivamente, los cuales se pueden consultar en nuestra página web gnp.com.mx, en el área de Responsabilidad Social - Informe de RSE.

Consejo de Administración

26

CONSEJEROS
EN TOTAL



13

CONSEJEROS
PROPIETARIOS



13

CONSEJEROS
SUPLENTE



38.5%

SON
INDEPENDIENTES



| Presidente Alberto Baillères | | | |
|--|--------------------|--|---------|
| Propietarios | | Suplentes | |
| Alberto Baillères Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Grupo Profuturo, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro y TANE | (A) (B) (C) (1) | Alejandro Noriega Director General de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa BAL | (3) |
| Alejandro Baillères Vicepresidente Ejecutivo de Grupo BAL | (A) (C) (3) | Gabriel Kuri Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa BAL | (3) |
| Fernando Senderos Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Grupo Kuo y Dine | (2) | Emilio Carrillo Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa | (2) |
| Raúl Baillères Gerente de Proyectos Especiales de Técnica Administrativa BAL | (3) | Juan Ignacio Gil Consultor Independiente | (3) |
| Juan Bordes Director Corporativo de Grupo BAL | (A) (B) (C) (3) | Andreas M. Raczynski Asesor de la Presidencia de Grupo BAL | (3) |
| Arturo Manuel Fernández Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México | (A) (B) (C) (3) | Alejandro Hernández Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México | (3) |
| Héctor Rangel Presidente BCP Securities México | (2) | Tomás Lozano Notario Público No. 10 de la Ciudad de México | (D) (2) |
| Alberto Tiburcio Consultor Independiente | (D) (2) | Luis A. Aguilar Consultor Independiente | (2) |
| José Luis Alfonso Simón Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América | (2) | Francisco Javier Simón Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim | (2) |
| Jaime Lomelín Director Corporativo de Grupo BAL | (A) (C) (3) | Mario Antonio Vela Director General de Grupo Nacional Provincial | (3) |
| José Octavio Figueroa Director Corporativo de Grupo BAL | (A) (C) (3) | Carlos A. Zozaya Director de Área de Técnica Administrativa BAL | (3) |
| José Eduardo Silva Director General de Grupo Profuturo | (A) (C) (3) | Roberto Palacios Director General de Finanzas Corporativas de Técnica Administrativa BAL | (3) |
| Fernando Ruiz Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía. | (2) | Raúl Obregón Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo | (D) (2) |

El Consejo de Administración está compuesto por 13 consejeros propietarios y 13 suplentes, de los cuales 10 son independientes. El 100% son hombres y la edad promedio es de 64 años: un Consejero entre 30 y 50 años, 17 entre 50 y 70, y ocho de más de 70 años.

| Comisario | |
|---------------------------------|------------------------|
| Propietario Guillermo Babatz | Suplente Jorge Rico |
| Secretario | |
| Gerardo Carreto | |

| | |
|--|--------------------------------------|
| A) Comité Ejecutivo | 1) Consejero Patrimonial Relacionado |
| B) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones | 2) Consejero Independiente |
| C) Comité de Finanzas y Planeación | 3) Consejero Relacionado |
| D) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias | |

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**DIRECTOR GENERAL
MARIO VELA**

DIRECTORES

**FLORENCIO GARCÍA
CANAL CORREDORES Y GOBIERNO**

**RAÚL KURI
CANAL AGENTES**

**GERMÁN AGUADO
CANAL MASIVO**

**DIANA WRIGHT
SERVICIO Y OPERACIONES**

**DIEGO HERNÁNDEZ
VIDA Y GASTOS MÉDICOS**

**JESÚS ZÚÑIGA
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS**

**JOSÉ LUIS GUTIÉRREZ
FINANZAS**

**ENRIQUE IBARRA
SISTEMAS**

**FERNANDO IBARRA
JURÍDICO**

**JOSÉ MANUEL BAS
RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS**

**DIEGO VELÁZQUEZ
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

**JAIME GARCÍA
AUDITORÍA INTERNA**

ESTRUCTURA DE LA RSE



Las áreas encargadas de la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas con la responsabilidad social de GNP son Recursos Humanos y Servicios Administrativos y Comunicación e Imagen Corporativa. Los principales resultados, riesgos y oportunidades identificados son reportados directamente a la Dirección General.

Como parte de su responsabilidad está la de establecer un diálogo con los grupos de interés que les permita conocer sus expectativas para incorporarlas a la gestión de la empresa y al Informe de Responsabilidad Social. Asimismo, tienen a su cargo iniciativas y proyectos específicos, así como la coordinación de otros complementarios de la mano de áreas estratégicas.

FUERZA DE VENTAS

9,273

AGENTES DE VENTAS



13,000

HORAS DE
CAPACITACIÓN



208

DIRECTORES DE
AGENCIA Y GERENTES
SE FORMARON CON
EL NUEVO PLAN
DE CARRERA



2017 representó un año de continuo aprendizaje ante grandes retos y podemos decir que concluyó satisfactoriamente, al contribuir significativamente para que el sector asegurador cuente con los mejores profesionales en seguros que asesoran y ofrecen la mejor propuesta para la protección de las familias mexicanas.

En GNP impulsamos la productividad de nuestros 9,273 agentes a través del Instituto de Desarrollo y Especialización para Asesores en Seguros IDEAS-GNP, en 2017 impartimos 13,000 horas de capacitación, y lanzamos un nuevo plan de carrera para Directores de Agencia y su estructura comercial que nos permitió incorporar y fortalecer a 162 Direcciones de Agencia, 204 gerentes de desarrollo y 136 ejecutivos de atracción de talento, pilares fundamentales en la estrategia de atracción, selección y retención de talento. De esta manera, el plan de formación integral de GNP abarca los diferentes eslabones del modelo comercial.

Nuestra fuerza productora, una vez más fue parte medular para que los asegurados recibieran una correcta atención, asesoría y seguimiento a trámites derivados de los daños ocasionados por los sismos de septiembre.

En este periodo GNP mantuvo constante comunicación con los agentes para apoyar con diversas acciones a nuestros asegurados con:

-  Campañas especiales para la contratación del seguro de casa-habitación.
-  Eliminación de deducible para el caso de los autos dañados por el sismo.
-  Chat para resolver dudas y atender inquietudes acerca del producto Hogar Versátil en tiempo real.

Como parte de las diversas acciones encaminadas a cumplir lo estipulado en la CUSF, fortalecimos la seguridad y renovamos nuestras plataformas para que nuestros asegurados puedan resolver fácilmente muchas de sus necesidades de forma virtual.

Por otro lado, los beneficios brindados a los agentes les dieron la oportunidad de participar en diversas campañas, congresos y la reunión anual de la MDRT (Million Dollar Round Table) fortaleciendo su labor y contribuyendo profesionalmente con el desarrollo social de México.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

“ En GNP estamos conscientes de nuestro compromiso de respaldar las necesidades de protección de salud y previsión financiera de la sociedad mexicana ”

Innovamos constantemente para fortalecer los esquemas de productos y servicios que ofrecemos, de tal forma que se adapten a las expectativas y retos actuales de las familias y empresas mexicanas.

“ Creamos Empresa Digital ”

Su propósito es desarrollar servicios automáticos para nuestros clientes. Este concepto se centra en cubrir las necesidades de las personas al comunicarse, pedir algún servicio o tener información relevante de su cobertura en GNP, de manera sencilla y rápida.

Renovamos las diferentes plataformas de atención a asegurados para ofrecer una nueva experiencia en seguros:

- ▶▶ Portal “Soy Cliente”
- ▶▶ App “Conecta Móvil”
- ▶▶ Línea de atención “Línea GNP”

+ FÁCIL

Nuevo menú de opciones y unificación de los beneficios y servicios de los asegurados en el portal Soy Cliente y app Conecta Móvil, para una navegación más intuitiva en ambas plataformas.

+ SEGURO

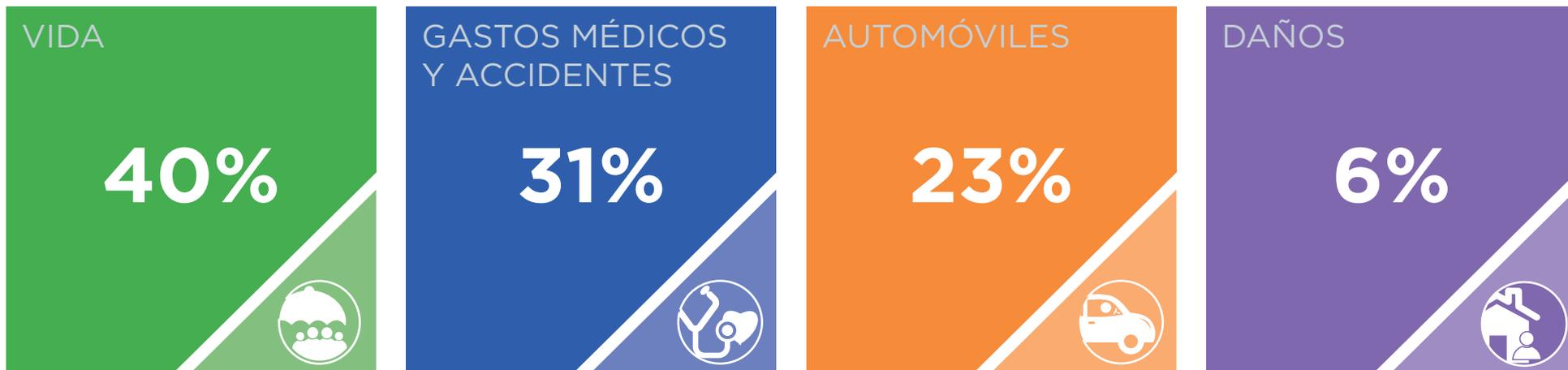
Fortaleciendo la seguridad de la información de los asegurados con diversos mecanismos al momento de realizar cambios y en caso necesario verificar la identidad de un cliente al realizar movimientos o consultas.

+ SERVICIOS

Visualización de todas las pólizas del cliente, tanto individuales como corporativas, la opción de generar un acceso compartido a los servicios de la app Conecta Móvil para que pueda solicitar las asistencias en caso de emergencia, dar seguimiento a la reparación, y revisar el estatus de su reembolso.



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA





SEGUROS DE VIDA

GNP tiene como objetivo asegurar la tranquilidad y el bienestar de nuestros clientes, por ello, acompañamos cada paso que dan con planes que además de brindar estabilidad financiera en situaciones complicadas, permiten garantizar un ahorro para el cumplimiento de diversos objetivos, como: construir un patrimonio, asegurar la educación de los hijos o planear la etapa de retiro.



SEGUROS DE AUTOMÓVILES

2017 fue un año de constantes retos para el ramo de automóviles: los niveles de robo de autos alcanzaron históricos nunca antes vistos, no sólo autos particulares sino también vehículos de carga. Ante esto, el ramo de automóviles ha evolucionado y se ha robustecido desde distintas aristas para seguir ofreciendo productos que cuiden el patrimonio de nuestros asegurados.



/ Particular

Un claro ejemplo son las pólizas con vigencias por dos años. Con esta forma de contratación, se obtiene el beneficio de valor factura durante la vigencia de la póliza y el precio es fijo desde la contratación.

/ Comercial

Facilitamos los procesos y la administración de la cartera de nuestros intermediarios, con herramientas digitales. A través del portal de intermediarios nuestros agentes pueden: cotizar, emitir, pagar y realizar movimientos para nuevos negocios con distintos usos y vehículos. También se podrán contratar de manera automática coberturas opcionales.

Afianzamos nuestra alianza con instituciones bancarias creando productos dirigidos a clientes de bancos que tengan una PyME y estén interesados en asegurar su flotilla de autos, GNP tiene como objetivo ofrecer productos acorde a la necesidad de cada una y contar con una mayor presencia en este segmento.

Además, para reducir los tiempos en la atención del siniestro cuando este sea por granizo, atropellamiento de animales, cristales o rayones y ausencia de terceros, grúa o lesionados, nuestro asegurado, a través de una llamada telefónica podrá elegir dónde y cuándo reparar su vehículo, sin necesidad de un ajustador.



SEGUROS DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

La salud es un derecho humano fundamental, un gran igualador social que permite el acceso a otros derechos formalmente reconocidos, así como un requisito previo para alcanzar el desarrollo y el progreso individual y colectivo. Es por esto que el seguro de Gastos Médicos Mayores es una inversión imprescindible para protegernos de desembolsos fuertes en caso de enfermedades o accidentes. GNP entiende esto y por ello cuenta con una amplia gama de productos que satisfacen esta necesidad, proporcionando soluciones para proveer de protección integral a individuos y empresas de todo tamaño.

En 2017 nos dimos a la tarea de desarrollar un producto para adultos mayores llamado: Línea Azul Plenitud, que permite al asegurado contar con un respaldo económico y solventar los gastos derivados de las enfermedades crónico degenerativas que se presentan en este segmento. Es 100% indemnizatorio, sin pago de deducible ni coaseguro con los siguientes beneficios: libertad de administrar la suma asegurada contratada, flexibilidad de atenderse en hospitales públicos o privados, un respaldo de cuidados en el hogar y tres dimensiones de protección para: cirugías, respaldo hospitalario y enfermedades graves.

/ Seguros para Empresas

Teniendo en cuenta que únicamente el 5% de las PyMEs cuentan con algún seguro, desarrollamos Respaldo Efectivo, el cual es un producto dirigido a las pequeñas y medianas empresas que buscan una alternativa de seguro que proteja a sus empleados. Es 100% indemnizatorio, sin pago de deducible ni coaseguro y al momento del primer diagnóstico de algunas de las enfermedades más frecuentes de los hombres y mujeres se pagará la suma asegurada contratada.

Los beneficios que ofrece son: libertad de administrar la suma asegurada contratada, flexibilidad de atenderse en hospitales públicos o privados y asistencias como: médico a domicilio, servicio de ambulancia y atención médica telefónica.



SEGUROS DE DAÑOS

Construir una empresa o un hogar y hacer de ellos un patrimonio, requiere mucho trabajo y esfuerzo. Es por ello que GNP, en afán de proteger a las familias y empresarios mexicanos ha diseñado productos integrales que permiten continuar cuando se ven expuestos a afectaciones inesperadas de desastres naturales como las que impactaron nuestro país, siendo algunos de estos: terremotos, sismos, huracanes y tormentas, así como acciones humanas como robo o vandalismo, las cuales inevitablemente conllevan pérdidas económicas y materiales para las cuales ofrecemos la oportunidad de estar preparados.

Además, sabemos que el desarrollo de tecnología presenta nuevos riesgos de ataques cibernéticos, ante lo cual, desde el 2016, GNP en conjunto con Beazley, el reasegurador líder a nivel mundial en riesgos cibernéticos, creó el producto Cyber Safe, el cual protege a empresas o personas físicas con actividad empresarial que, con motivo de sus actividades de negocio manejen o tengan en su poder datos electrónicos sensibles o confidenciales.

PROTECCIÓN PARA TODOS

En GNP estamos comprometidos con la sociedad mexicana, es por ello que nuestro objetivo es hacer llegar de una forma sencilla los planes de protección con los que contamos a todos los segmentos de la población a través de diferentes canales. Pensando en las necesidades y tendencias del mercado, ampliamos la oferta para nuestros socios comerciales como tiendas departamentales con un nuevo Seguro de GMM, renovamos la imagen en el Seguro de Vida en descuento por nómina y mejoramos la oferta de nuestro producto de Daños para cuidar a los emprendedores.

VIDA



234,963

AUTOS



86,618

GMM



213

DAÑOS



1,121



INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

“ En un mundo de conectividad y tecnología, el desarrollo de productos para cubrir necesidades específicas es fundamental para múltiples sectores de nuestra población ”

Esto nos permite cumplir con nuestra promesa de satisfacer las necesidades de protección y previsión financiera de la sociedad mexicana.

Para mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de productos, GNP utiliza técnicas y metodologías de última generación, que nos facilitan identificar las necesidades de nuestros clientes y nos permite generar propuestas de servicios y productos de forma ágil que las satisfagan.

Para la valuación de las reservas, GNP se apega al marco jurídico y legal que rigen los seguros en México. A través de la educación continua de nuestros colaboradores y la investigación activa de nuevas tendencias con nuestros reaseguradores, mejoramos constantemente la valuación de nuestros precios y obligaciones.

Las alianzas estratégicas de GNP se han reportado consistentemente en los Informes anteriores, disponibles en nuestra página web gnp.com.mx, en la pestaña de Responsabilidad Social - Informe de RSE.

CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

| CERTIFICACIÓN, DISTINTIVO O RECONOCIMIENTO | INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA | DESCRIPCIÓN |
|--|---|--|
| ISO 9001:2015 | Applus | Cumplimiento, apego y efectividad de los procesos clave de la compañía (procesos de negocio) y la mejora continua, así como la gestión del riesgo. |
| Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación | Secretaría del Trabajo y Previsión Social | En 2017 Plaza GNP obtiene el nivel plata con un puntaje de 97 de los 100 posibles; resaltando que la encuesta de percepción de igualdad laboral y no discriminación se aplicó a 609 personas. Las oficinas de Puebla, Mérida, Guadalajara y Monterrey, certificadas en 2016, mantienen la certificación en el nivel básico. |
| Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" | Secretaría del Trabajo y Previsión Social | Acredita a GNP como una empresa con buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, inclusión y desarrollo, sin discriminación hacia las personas en situación de vulnerabilidad. |
| Empresa Familiarmente Responsable | Secretaría del Trabajo y Previsión Social | Promovemos políticas integrales en materia de prevención del hostigamiento sexual y violencia laboral, así como en igualdad de oportunidades y conciliación trabajo-familia. |
| ESR | Cemefi y AliaRSE | Reconocimiento al compromiso de GNP con la gestión ética, la calidad de vida de nuestros colaboradores, nuestra vinculación con la comunidad y el cuidado del medio ambiente. |
| Empresa del 1% | Cemefi y AliaRSE | Destinamos al menos el 1% de nuestras utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social. |
| Empresa con Inclusión Social | Cemefi y SEDESOL | Trabajamos por disminuir el rezago social en México a través de nuestros propios programas de RSE. |
| Empresa Impulsora de RSE en su Cadena de Valor | Cemefi y AliaRSE | Invitamos, becamos y acompañamos a los proveedores de nuestra cadena de valor en su certificación como ESR. |
| Organización Responsablemente Saludable | Consejo Empresarial de Salud y Bienestar | Promovemos la salud y los entornos favorables en el lugar de trabajo. |



II. COMPROMISO ECONÓMICO

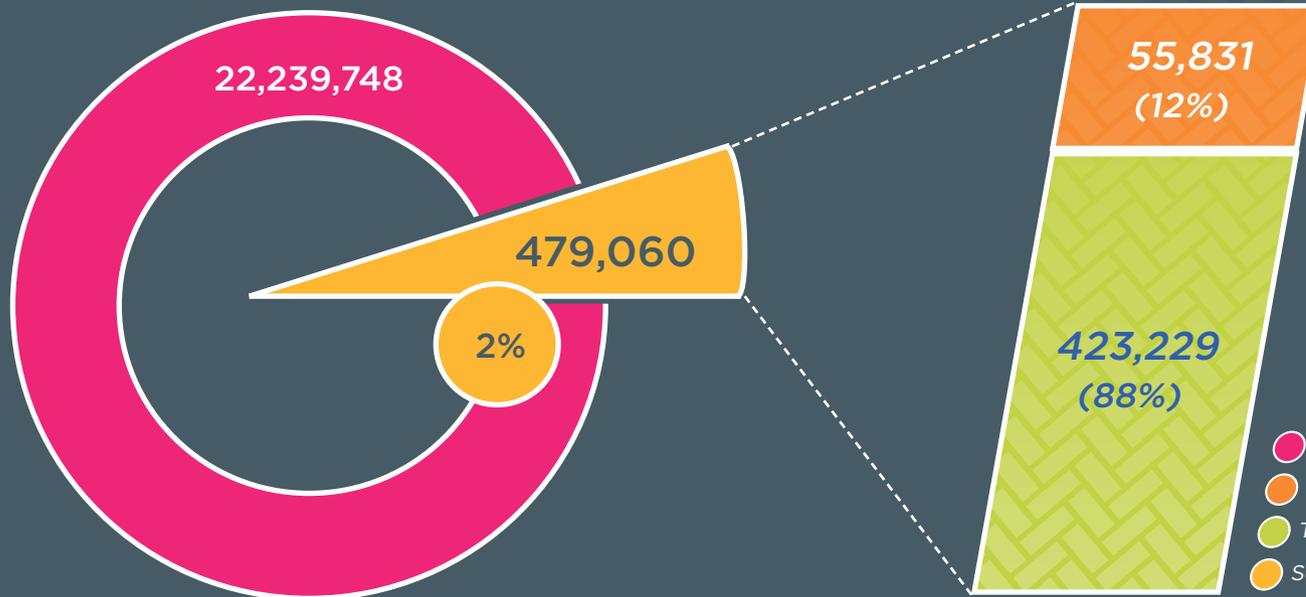
“ En las decisiones de inversión, GNP no sólo toma en cuenta el desempeño de las empresas emisoras sino también el compromiso ambiental, ético y social de las mismas ”

La mayoría de las inversiones están hechas en instrumentos emitidos por el Gobierno Federal y empresas que se apegan a la Política de Inversión aprobada por el Consejo de Administración, en plazos, rendimientos y riesgos acordes a las obligaciones que se tienen para con sus clientes y la regulación vigente.

CIFRAS RELEVANTES

GNP EN LA ECONOMÍA MEXICANA

PIB MÉXICO 2017
22,718,808



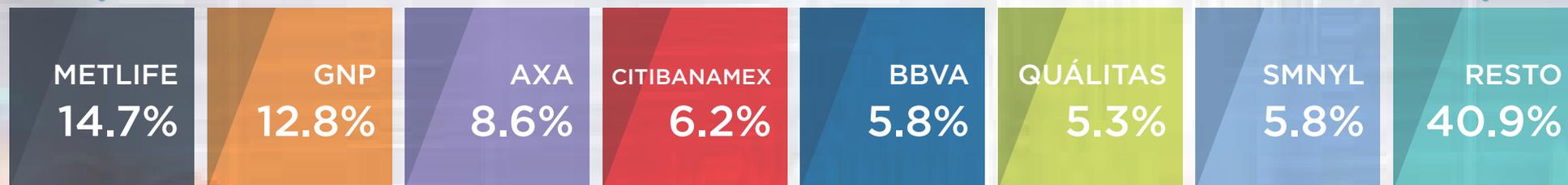
Cifras en millones de pesos.
Fuente PIB 2017: INEGI

- PIB México 2017
- Ventas GNP
- Total Sin GNP
- Sector asegurador



PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

2015



2016



2017



RANKING

| TOTAL | 1ER. LUGAR | | 2º. LUGAR | | 3ER. LUGAR | |
|----------------------------------|------------|--------|-------------|-------|----------------------------|--------|
| MERCADO TOTAL | METLIFE | | GNP | | AXA | |
| 15.2% | 14% | 0% | 13.3% | 2.2% | 8.2% | -2.3% |
| VIDA INDIVIDUAL | METLIFE | | CITIBANAMEX | | GNP | |
| 3.9% | 19.7% | 3.8% | 18.6% | 22.9% | 15.7% | 0% |
| VIDA GRUPO Y COLECTIVO | METLIFE | | BANORTE | | BANCOMER | |
| -0.6% | 34.1% | -12.2% | 10% | 53.3% | 6.2% | -14.4% |
| GASTOS MÉDICOS INDIVIDUAL | GNP | | AXA | | MONTERREY NEW YORK LIFE | |
| 11% | 30% | 6.3% | 22% | 16.4% | 14% | 12.8% |
| GASTOS MÉDICOS COLECTIVO | METLIFE | | GNP | | AXA | |
| 14.3% | 24.5% | 30.2% | 19.6% | 6.8% | 14% | -4.3% |
| DAÑOS | MAPFRE | | AXA | | INBURSA | |
| 23.4% | 18% | 223% | 9.2% | 13.4% | 6.6% | 0.6% |
| AUTOS | QUÁLITAS | | GNP | | ABA | |
| 12.7% | 31.3% | 11.8% | 12.4% | 9.9% | 9.1% | 50.1% |

 Participación en el mercado.
 Variación nominal en primas emitidas (Dic. 2016 vs. Dic. 2017).

NOTA: Vida Grupo y Colectivo, GNP ocupa el 4º lugar con una participación del 4.4% y un incremento del 14.0%; Daños GNP ocupa el 10º lugar con una participación del 3.9% y un decremento del (-28.6%).

Ventas

| RAMO | 2016 | 2017 | VARIACIÓN (%) |
|---|------------------|------------------|---------------|
|  VIDA | 22,172.32 | 22,540.38 | 1.66 |
|  GASTOS MÉDICOS Y ACCIDENTES | 16,157.03 | 17,204.51 | 6.48 |
|  AUTOMÓVILES | 11,632.46 | 12,786.51 | 9.92 |
|  DAÑOS | 4,723.43 | 3,375.56 | -28.54 |
| Total captación | 54,685.25 | 55,906.96 | 2.23 |
| Fondos de administración | 448.55 | 450.91 | 0.53 |
| Total captación más fondos en administración | 55,133.80 | 56,357.87 | 2.22 |

Cifras en millones de pesos.

Las ventas reflejan un incremento respecto al año anterior de 2.23%, debido principalmente al buen crecimiento de los ramos de Vida, Gastos Médicos y Automóviles.

| BALANCE | 2016 | 2017 |
|---------|---------|---------|
| Activos | 141,881 | 152,280 |
| Pasivos | 130,547 | 139,685 |
| Capital | 11,334 | 12,594 |

| PATRIMONIO | 2016 | 2017 |
|----------------------|---------------|---------------|
| Capital | 11,334 | 12,594 |
| Reserva catastrófica | 578 | 607 |
| Total | 11,912 | 13,201 |

Cifras 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 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Gastos de adquisición | 1,431.30 | 1,464.20 | 1,517.20 |
| Gastos de administración | 3,263.40 | 3,669.70 | 4,202.40 |
| Otros gastos de operación | -881.40 | -1,078.30 | -808.50 |
| Depreciaciones y amortizaciones | 156.10 | 169.40 | 749 |
| Castigos | 14.80 | 32.40 | 24.60 |
| Derechos y otros productos sin pólizas | -1,019.20 | -1,086.20 | -1,167.50 |
| Otros ingresos | -33.10 | -193.90 | -414.60 |
| Total costo de operación | 2,382.00 | 2,591.40 | 3,393.90 |
| Gastos de ajuste | 1,091.80 | 1,243.10 | 1,474.90 |
| Gasto total | 4,905.10 | 5,298.70 | 6,385.90 |

| RETRIBUCIÓN A EMPLEADOS | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Sueldos | 975.30 | 1,033.20 | 1,051 |
| Gratificaciones | 631.70 | 632.50 | 778.10 |
| Impuestos | 263.60 | 278.40 | 291.30 |
| Total | 1,870.60 | 1,944.10 | 2,120.40 |

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|------|------|-------|
| Donativos | 6.2 | 3.5 | 44.20 |

Cifras en millones de pesos.

MULTAS SIGNIFICATIVAS O SANCIONES IMPUESTAS POR LA AUTORIDAD

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2017 se registraron multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la CNSF, CONDUSEF, Poder Judicial de la Federación y el Sistema de Administración Tributaria.

| AÑO | NÚMERO DE MULTAS | IMPORTE (\$) |
|-------------|------------------|--------------|
| 2015 | 26 | 1,131,921.74 |
| 2016 | 20 | 397,513.20 |
| 2017 | 22 | 1,393,019.96 |



GNP ÉTICA EMPRESARIAL

El Código de Ética y Conducta define los estándares éticos que guían la conducta de todos los colaboradores, se fundamenta en lo que nos distingue como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y nuestros valores; reúne las conductas éticas que se esperan de todos los que formamos parte de GNP. Con esta finalidad se realiza anualmente una certificación de ética empresarial que este año integró tres cursos obligatorios para todos los colaboradores:

**CÓDIGO DE ÉTICA
Y CONDUCTA**

**PREVENCIÓN DEL
LAVADO DE DINERO**

**PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

El alcance de colaboradores en 2017 fue de 5,093, alcanzando al cierre de año un avance del 99% con un incremento del 7% con relación al año anterior.

AVANCE DESGLOSADO POR EMPRESA

| EMPRESA | TOTAL DE CERTIFICADOS | TOTAL DE COLABORADORES | AVANCE (%) |
|--------------|-----------------------|------------------------|------------|
| GNP | 3,466 | 3,477 | 99.7 |
| SAR | 1,286 | 1,295 | 99.3 |
| MMO | 148 | 157 | 94 |
| AVM | 114 | 126 | 90 |
| Valmex | 38 | 38 | 100 |
| Total | 5,052 | 5,093 | 99 |

Base: 30 de junio 2017.



GNP se enorgullece de conducir todas sus operaciones y relaciones de negocio de forma ética. Por ello se ha establecido una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción; de acuerdo con la cual, todos los colaboradores deben apegarse a las leyes vigentes en materia de soborno y corrupción de acuerdo a lo establecido en nuestro Código de Ética y Conducta.

AVANCE DESGLOSADO POR REGIÓN Y NIVEL

| REGIÓN | FUNCIONARIO | GERENTE | JEFE DE DEPARTAMENTO | OPERATIVO | TOTAL DE CERTIFICADOS | TOTAL DE COLABORADORES | AVANCE (%) |
|--------------------|-------------|------------|----------------------|--------------|-----------------------|------------------------|------------|
| CDMX y alrededores | 176 | 427 | 1,217 | 2,243 | 4,063 | 4,096 | 99 |
| Noreste | 6 | 22 | 88 | 218 | 334 | 338 | 99 |
| Noroeste | 3 | 13 | 38 | 88 | 142 | 142 | 100 |
| Occidente | 5 | 25 | 79 | 190 | 299 | 302 | 99 |
| Sureste | 3 | 14 | 60 | 137 | 214 | 215 | 99.5 |
| Total | 193 | 501 | 1,482 | 2,876 | 5,052 | 5,093 | 99 |

Alcance: GNP y filiales.



PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Reforzamos el compromiso de todo el personal y de la fuerza de ventas en el cumplimiento de la regulación y en la importancia de coadyuvar con las autoridades en la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo a través de acciones contundentes:

- / Alcanzamos cifras del 99% en la certificación anual, a través de distintos cursos diseñados de acuerdo a las funciones del personal y de su intervención en el proceso, lo que facilita el entendimiento de nuestras obligaciones, asimismo mantenemos a disposición de nuestros agentes, cursos didácticos para su capacitación continua.
- / Participamos como miembros del Comité de Comunicación y Control de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) para que, en conjunto con las instituciones asociadas, intercambiamos conocimientos y experiencias que faciliten la comprensión y la aplicación de las disposiciones.
- / Fortalecimos el conocimiento de los encargados de la detección y prevención del lavado de dinero, a través de la participación en

diversas conferencias impartidas por organizaciones nacionales e internacionales, para obtener guías y tipologías en la materia.

- / Cumplimos con el envío de los reportes de operaciones a la autoridad.
- / Continuamos con el reforzamiento en materia de integración de los expedientes de identificación de los clientes, por medio de un programa de revisión de calidad y a través de capacitaciones especializadas para el personal que labora en áreas de atención al público y administración de recursos.
- / El Oficial de Cumplimiento participó en la entrevista con el Grupo de Acción Financiera contra el Blanqueo de Capitales (GAFI), que tuvo como objetivo intercambiar la forma de identificar operaciones, evaluar la comprensión del sector en materia de la regulación, y compartir las medidas de prevención adoptadas en el sector asegurador.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En 2017 trabajamos para garantizar la privacidad de los datos personales que nos son proporcionados a través de diferentes acciones:

- ▶ Facilitamos los medios para que los titulares de los datos ejerzan su derecho a decidir de manera libre e informada sobre el uso que GNP realiza a los datos recabados.
- ▶ Continuamos con las actividades de asesoría a todos los empleados que tratan datos personales de nuestros clientes.
- ▶ Brindamos capacitación a las diferentes áreas que están en contacto directo con el público en general y se actualizó y llevó a cabo el curso en línea relativo al tratamiento de datos personales, mismo que es de carácter obligatorio para todos los colaboradores de GNP, y que en 2017 alcanzó un 99% de cumplimiento.
- ▶ Atendimos dos requerimientos de información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), uno de los cuales, la autoridad determinó como asunto total y definitivamente concluido.
- ▶ Participamos activamente en el grupo de trabajo de Protección de Datos de la AMIS para que, en conjunto con las empresas del sector, se adopten las mejores prácticas en esta materia.

- ▶ Personal de diversas áreas asistió a los cursos y talleres impartidos por el INAI, con el propósito de especializarse en los diferentes aspectos que conlleva la normatividad en la materia y de allegarse de las mejores prácticas.
- ▶ Personal de las áreas de Auditoría Interna y de la Oficialía de Cumplimiento Regulatorio están cursando el diplomado en línea de Protección de Datos Personales impartido por la Universidad de Guadalajara, avalado por el INAI.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

GNP tiene establecido un sistema eficaz y permanente de contraloría interna, el cual está diseñado para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos en materia de eficiencia y eficacia en la ejecución de las operaciones, en la generación de la información y en el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

- ▶ Durante 2017, como parte de la función de Contraloría Interna, se realizaron actividades que permitieron verificar la actualización y el cumplimiento de las políticas y procedimientos autorizados por el Consejo de Administración.

- ▶ En materia de anticorrupción, este año GNP elaboró la Política de Integridad que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas, para evitar faltas administrativas por parte de los colaboradores de GNP en su relación de negocio con entidades públicas y particulares.
- ▶ Se realizaron revisiones de controles implementados en los principales procesos de gobierno, negocio y soporte, que permiten mitigar los riesgos relacionados con el registro, procesamiento, autorización y contabilización de las operaciones conforme a la regulación y lineamientos internos establecidos para tal fin, generando información correcta y confiable para la toma de decisiones. Los resultados son informados a los responsables y las mejoras de control son atendidas a través de planes de acción específicos.



PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

RIESGOS FINANCIEROS

“ Durante 2017, GNP conservó una condición financiera satisfactoria al mantenerse como una empresa solvente y sosteniendo una colaboración directa con la autoridad para enriquecer la implementación de Solvencia II ”

GNP, en su misión de satisfacer las necesidades de protección, de previsión financiera y de servicios de salud de la sociedad mexicana, tiene como objetivo otorgar un alto valor agregado a sus asegurados y ser una de las aseguradoras más sólidas y confiables.

Para contribuir a este objetivo, así como cuidar la rentabilidad y solvencia de la empresa, la toma de decisiones 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.

De manera mensual se vigila que los riesgos financieros se mantengan por debajo de los límites aprobados por el Consejo de Administración, y trimestralmente el Comité de Administración Integral de Riesgos supervisa el cumplimiento estricto de las políticas y procedimientos correspondientes.



Derivado de los cambios en la regulación se presentó la Prueba de Solvencia Dinámica (PSD) así como la Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia Institucional (ARSI) al Consejo de Administración, a través de la cual se identificaron mejoras en el sistema de administración de riesgos. Esto nos permite seguir mejorando y robusteciendo la gestión de riesgos en un entorno volátil, además de seguir dando certidumbre y confianza a nuestros asegurados y accionistas.

RIESGO OPERATIVO

El modelo de gestión de riesgo operativo permite identificar y gestionar los riesgos inherentes a las actividades de GNP, alineado con la estrategia de negocio y dando cumplimiento a la LISF.

Para una mejor gestión, se cuenta con una herramienta ERM que permite administrar los reportes generados por poco más de 220 Gestores de Riesgo Operativo (GROs) instalados a nivel nacional y se cuenta con un Comité que apoya la toma de decisiones relacionada con este riesgo.

Además, de manera continua se realizan sesiones de sensibilización para permean la cultura de riesgo operativo a lo largo de la institución.

RIESGOS NATURALES

Las catástrofes naturales han dejado huellas imborrables tanto a la población como a la economía del país en el que se presentan. El cambio climático ha provocado que todos los países estén expuestos a este tipo de eventos, y México no es la excepción.

GNP, preocupado por el bienestar de sus clientes ante estos riesgos naturales, valúa las posibles pérdidas con la ayuda de sistemas expertos 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 a riesgo son los siguientes:

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

Para determinar el peligro, nuestros sistemas necesitan conocer, por cada bien asegurable, el valor de los bienes asegurados, 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 NATURALES

“ El crecimiento de una economía como la mexicana requiere de mecanismos que permitan un sano desarrollo de sus principales actores mediante mecanismos de transferencia de riesgos naturales ”

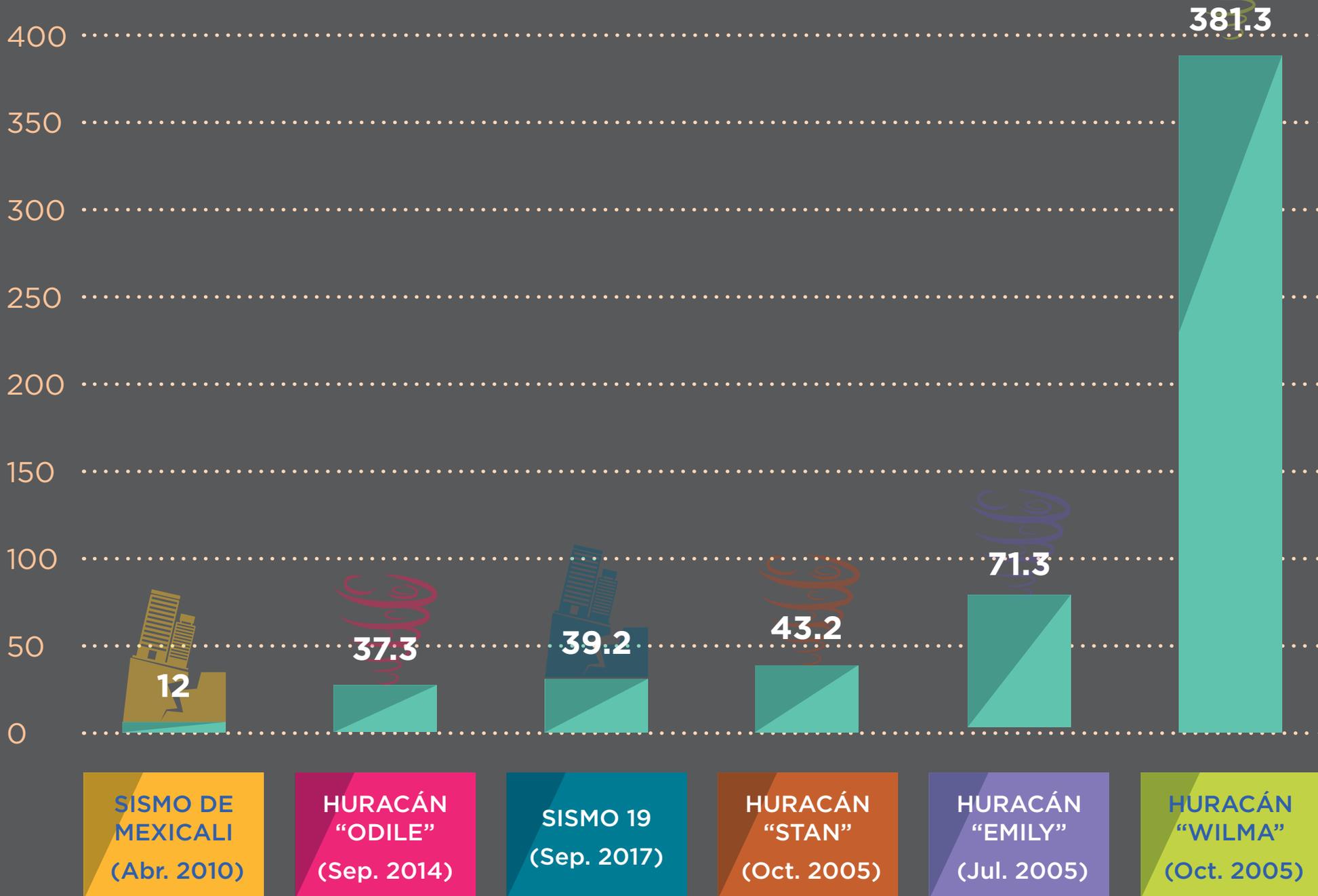
Nuestro país está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. En fechas recientes, y por el desarrollo económico del país, existen cada vez más bienes expuestos a este tipo de fenómenos.

La tarea de GNP es proveer de seguros 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. En GNP estamos a la vanguardia en el conocimiento de los sistemas expertos que nos permiten otorgar este tipo de garantías. Hemos contribuido activamente en el desarrollo de estos sistemas, ya que el entendimiento de los mismos nos permite otorgar mejores servicios a nuestros clientes. Esto se pudo observar en los pasados eventos sísmicos ocurridos en septiembre de 2017, en donde GNP se caracterizó por su servicio, cubriendo y respaldando a nuestros asegurados.



Estos eventos se encuentran dentro de los más importantes que GNP ha hecho frente en los últimos años:



Tras los terremotos ocurridos el 7 y 19 de septiembre, con el enorme compromiso que GNP siente por México y el bienestar de todas las familias mexicanas, buscamos diferentes formas de apoyar y contribuir por medio de acciones concretas para:

- ▶ **Damnificados.** En alianza con la Cruz Roja Mexicana, colocamos en nuestras instalaciones de Plaza GNP un centro de acopio abierto al público, logrando recolectar más de 12 toneladas de ayuda. Adicionalmente, los colaboradores de nuestras oficinas del interior de la República recolectaron más de 3.5 toneladas.
- ▶ **Asegurados.** Informamos a nuestros asegurados del ramo de Autos que si su vehículo fue afectado por los sismos, y el costo de los daños rebasaba el deducible contratado, GNP absorbería el costo.

- ▶ **Colaboradores.** Lanzamos una campaña interna encabezada por nuestro Director General con el objetivo de recaudar fondos y así ayudar a los compañeros que vieron afectado su patrimonio. Por cada peso donado por los colaboradores, GNP puso otro más, con lo cual se reunieron \$919,700 que fueron distribuidos entre quienes reportaron daños en sus inmuebles.
- ▶ **Comunidad en general.** Conscientes del impacto que estos eventos naturales han tenido en la tranquilidad y sentimiento de seguridad de las personas, GNP puso a disposición del público en general la línea de ayuda GNP, donde especialistas de Médica Móvil brindaron apoyo emocional y psicológico, atendiendo más de 110 llamadas.



| A nuestros Asegurados: | Comunidad en general: |
|---|--|
|  <p>Con seguro de daños, si su casa se encuentra inaccesible o inhabitable, su póliza de casa habitación cuenta con cobertura de habitación en hotel.</p> |  <p>Que cuenten con seguro de Auto, si sus vehículos fueron afectados a causa de los sismos y el daño rebasa el deducible, GNP lo absorbe.</p> |
|  <p>Si tú o algún integrante de tu familia se sienten sensibles, con ansiedad o temor y necesitan apoyo, ponemos a su disposición nuestra línea especializada de apoyo emocional y psicológico, SIN COSTO. (Línea GNP opción 6)</p> |  <p>Contamos con un Centro de Acopio GNP, instalado en nuestras oficinas al sur de la ciudad en: Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco, Coyoacán, abierto a todo público de lunes a domingo las 24 hrs. del día.</p> |

Para solicitar estos servicios e información de nuestro centro de Acopio, comunicarte a:

Línea GNP  5227 9000 Ciudad de México
 (01 55) 5227 9000 Interior de la República
 Opción 1-5 para reporte de siniestros



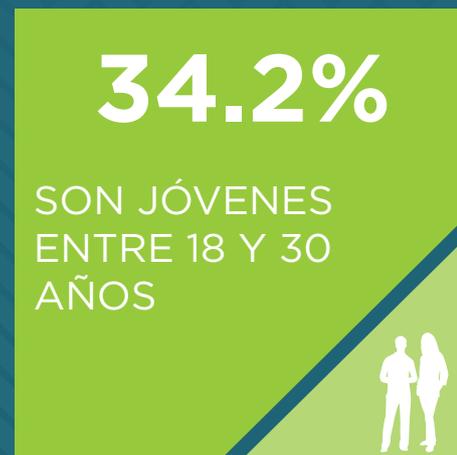
III. COMPROMISO SOCIAL

A) COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

“ En GNP el capital humano es nuestro recurso más valioso ”

Por ello, diseñamos estrategias que nos permitan mantener a nuestro equipo motivado en un ambiente laboral sano y positivo. Nuestras prácticas están basadas en estándares internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo, siempre considerando la legislación nacional.

PLANTILLA LABORAL



COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR ADSCRIPCIÓN, GÉNERO Y NATURALEZA DE LA PLAZA

| DIRECCIÓN | HOMBRE | MUJER | TOTAL | NO SINDICALIZADO | SINDICALIZADO | TOTAL |
|--|--------------|--------------|--------------|------------------|---------------|--------------|
| Administración Integral de Riesgos | 26 | 29 | 55 | 55 | - | 55 |
| Autos y Daños | 42 | 38 | 80 | 79 | 1 | 80 |
| Canal Agentes | 76 | 108 | 184 | 181 | 3 | 184 |
| Canal Corredores y Gobierno | 154 | 143 | 297 | 265 | 32 | 297 |
| Canal Masivo | 40 | 35 | 75 | 75 | - | 75 |
| Finanzas | 40 | 72 | 112 | 110 | 2 | 112 |
| Dirección General | 49 | 47 | 96 | 96 | - | 96 |
| Jurídico | 18 | 31 | 49 | 49 | - | 49 |
| Marketing Estratégico | 18 | 28 | 46 | 46 | - | 46 |
| Recursos Humanos y Servicios Administrativos | 77 | 89 | 166 | 146 | 20 | 166 |
| Servicio y Operaciones | 1,023 | 1,047 | 2,070 | 1,144 | 926 | 2,070 |
| Sistemas | 88 | 62 | 150 | 150 | - | 150 |
| Vida y Gastos Médicos | 75 | 95 | 170 | 169 | 1 | 170 |
| Vicepresidencia Ejecutiva | 8 | 12 | 20 | 20 | - | 20 |
| Total | 1,734 | 1,836 | 3,570 | 2,585 | 985 | 3,570 |

Diferencia salarial promedio: 5.28% a favor de las mujeres.

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR EDAD Y GÉNERO

| RANGOS DE EDAD | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|----------------|--------------|--------------|--------------|
| 18 a 30 años | 614 | 606 | 1,220 |
| 31 a 40 años | 658 | 722 | 1,380 |
| 41 a 50 años | 333 | 374 | 707 |
| Más de 50 años | 129 | 134 | 263 |
| Total | 1,734 | 1,836 | 3,570 |

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR NIVEL Y GÉNERO

| NIVEL | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Funcionario | 144 | 48 | 192 |
| Gerente | 244 | 242 | 486 |
| Jefe de departamento | 504 | 629 | 1,133 |
| Operativo | 842 | 917 | 1,759 |
| Total | 1,734 | 1,836 | 3,570 |

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DE LAS FILIALES DE GNP

| EMPRESA | TOTAL |
|--|--------------|
| Administración de Venta Masiva (AVM) | 843 |
| Médica Móvil (MMO) | 167 |
| Servicios Administrativos en Reclamaciones (SAR) | 1,602 |
| Valmex Soluciones Financieras (Valmex) | 40 |
| Total | 2,652 |





CONTRATACIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD

Continuando con nuestro compromiso de ser una empresa incluyente, en 2017 integramos a personal con discapacidad auditiva y con la finalidad de facilitar la comunicación con ellos, personal de Recursos Humanos se capacitó con el curso básico de lenguaje de señas mexicanas.

160

personas con discapacidad (motriz, visual y auditiva) contratadas desde el inicio del proyecto



25

incorporadas en 2017

101

activas en 2017, de las cuales 8 han sido promovidas



CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

91.06%

de colaboradores capacitados



22.8

horas promedio por colaborador



7.7

cursos promedio por colaborador



CAPACITACIÓN PRESENCIAL

La capacitación presencial en GNP tiene rumbo y objetivos claros según las necesidades de cada área, por lo que, de manera anual a través de la detección de necesidades de capacitación, definimos los temas de mayor relevancia para cada Dirección.

En 2017 se impartieron 333 temas presenciales, entre los cuales destacan:

| TEMA | PARTICIPANTES |
|--|-------------------|
| Programa de Inducción | 898 colaboradores |
| Mujeres Impactando su Mundo Cruzando el Umbral | 18 funcionarias |
| Certificación técnica y de producto | 925 colaboradores |
| Seminario de Habilidades Gerenciales | 90 gerentes |
| Renuévate | 75 colaboradores |
| Pláticas de ciberseguridad | 440 colaboradores |
| Vida Individual - Oferta de Valor | 73 colaboradores |

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN

| CONCEPTO | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|----------------|---------------|----------------|
| Empleados GNP y filiales | 6,444 | 6,201 | 6,223 |
| Empleados capacitados | 5,690 | 6,028 | 5,667 |
| Porcentaje (%) | 88 | 97 | 91 |
| Eventos/persona | 30,524 | 34,322 | 43,559 |
| Cursos promedio/persona | 5.3 | 5.7 | 7.7 |
| Total de horas | 105,313 | 91,780 | 129,001 |
| Horas promedio/persona | 18.5 | 15 | 22.8 |

Alcance: GNP y filiales.

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

| GÉNERO | EMPLEADOS CAPACITADOS | EVENTOS/ PERSONA | HORAS | HORAS PROMEDIO/ PERSONA |
|--------------|-----------------------|------------------|----------------|-------------------------|
| Mujer | 2,792 | 22,092 | 65,010.5 | 23.3 |
| Hombre | 2,875 | 21,467 | 63,990.5 | 22.3 |
| Total | 5,667 | 43,559 | 129,001 | 22.8 |

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL

| NIVEL | EMPLEADOS CAPACITADOS | EVENTOS/ PERSONA | HORAS | HORAS PROMEDIO/ PERSONA |
|----------------------|-----------------------|------------------|----------------|-------------------------|
| Funcionario | 195 | 1,202 | 7,537 | 38.6 |
| Gerente | 504 | 3,582 | 14,206 | 28.2 |
| Jefe de departamento | 1,553 | 12,024 | 41,279.5 | 26.6 |
| Operativo | 3,415 | 26,751 | 65,978.5 | 19.3 |
| Total | 5,667 | 43,559 | 129,001 | 22.8 |

PROGRAMAS DE DESARROLLO

COACHING DE ALTO IMPACTO



En 2017 se impartieron sesiones de coaching a 174 funcionarios, ocho sesiones individuales y de seis a ocho grupales, dependiendo de las necesidades de los equipos. Se cubrió un total de 1,694 sesiones: 1,035 individuales y 659 grupales.

DÍA DEL SERVICIO: ENFOQUES QUE SENSIBILIZAN



Iniciativa para acercar a colaboradores de distintas áreas -de manera vivencial- a la forma en cómo atendemos a nuestros clientes, para así trabajar en nuestras áreas de oportunidad, fomentar la colaboración, el sentido de urgencia, la eficiencia y la mejora continua.

En 2017, contó con 91 participantes que visitaron diferentes puestos de ventas y servicio, para conocer cómo opera el personal de ajustes, barras, atención a clientes, valuación, ventas, entre otros.

PROGRAMAS CORPORATIVOS BAL

Programa de Becarios BAL

Creados con el objetivo de atraer y retener jóvenes con alto potencial de desarrollo que se proyecten a puestos ejecutivos dentro de las distintas empresas de Grupo BAL.

- ▶▶ **Becarios Sobresalientes BAL:** en 2017 dio inicio a la 21ª generación con tres becarios en GNP sumando un total de 102 jóvenes talentosos.
- ▶▶ **Desafío BAL:** en 2017 inició la segunda generación con dos becarios, sumando un total de cinco alumnos de excelencia del ITAM que han formado parte de éste.

Semana BAL

Como reconocimiento a los colaboradores con excelente desempeño de todo Grupo BAL y apoyando su desarrollo profesional y personal, cada año se organiza la Semana BAL, donde tienen la oportunidad de conocer los procesos claves, la filosofía y la cultura de cada organización, fortaleciendo el sentido de pertenencia y orgullo hacia el Grupo.

En 2017, los 87 participantes, además de conocer cada una de las empresas, visitaron por primera vez el Parque Eólico de Energía Eléctrica BAL.

Programa Directivo y Gerencial BAL

Este programa contribuye a la consolidación de un gran equipo alineado, cohesivo y crítico que asegure hacer frente a los retos que plantean cada uno de nuestros negocios.

En 2017 concluyó la sexta generación y dio inicio la séptima del Programa Directivo, con 12 funcionarios y a la par concluyó la primera generación del Programa Gerencial y arrancó la segunda con la participación de 5 gerentes.





GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

PROCESO DE REVISIÓN DE TALENTO

En el fortalecimiento de nuestra cultura distintiva de desempeño, en GNP nos esforzamos por desarrollar un proceso que nos permite gestionar y analizar el desempeño y potencial del talento a través de una metodología grupal, consensuada y objetiva, la cual sirve como pieza fundamental en el desarrollo de nuestro talento. Por ello, el objetivo general es identificar, discutir y acordar las necesidades de desarrollo de nuestros colaboradores, así como determinar un esquema de recompensas y consecuencias con base en su desempeño.



En **2017** se evaluaron a
1,656 colaboradores
 (funcionarios, gerentes y jefes de departamento).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL OPERATIVO

Como cada año se llevó a cabo la evaluación del desempeño para el personal operativo, mediante un formato estandarizado en el que se califican seis indicadores con una escala de cinco calificaciones (1 a 5), además de los compromisos acordados y las áreas de oportunidad detectadas.



En **2017** participaron el
99.54% de los colaboradores operativos.

ENCUESTA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Es una herramienta que nos permite monitorear, año con año, el grado de satisfacción de nuestros colaboradores dentro de la empresa a través de un consultor externo. Nos permite detectar, además, cuáles son las necesidades más urgentes a atender en cuanto a clima laboral.



En **2017**, por primera vez, se respondió en tiempo récord, ya que se logró el **98%** de participación en sólo una semana; es decir, de los **4,964 colaboradores** registrados, contestaron **4,847**, obteniendo un resultado de **77**, dos puntos arriba en relación al 2016.

COMPENSACIONES Y PRESTACIONES

“ En GNP procuramos ofrecer a nuestro personal compensaciones competitivas y beneficios que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de su familia ”

Cada año, realizamos un estudio que nos permite medir y mejorar nuestras prácticas de compensaciones y prestaciones. Este año se tomó como muestra a 41 empresas de diferentes sectores. El resultado del análisis salarial, realizado por Willis Towers Watson, indica que las prácticas de mercado y la posición competitiva de GNP son superiores al promedio.

Adicionalmente, el salario mínimo de GNP es más del doble del Salario Mínimo General Vigente (SMGV) y superior al Salario Mínimo Bancario (SMB).



PRESTACIONES A COLABORADORES

INVERTIMOS
\$443,443,928.24
 EN PRESTACIONES A
 COLABORADORES EN 2017

| PRESTACIÓN | DESCRIPCIÓN | GASTO 2017 |
|---|---|-----------------------|
| Vales de despensa | Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$652 mensuales: funcionarios 1%, gerentes y JD ¹ 3%, operativos 15%. Como parte del aguinaldo, a niveles operativos se les paga un 12% del sueldo más cinco días. | 85,233,225 |
| Fondo de ahorro | 13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM ² de la Ciudad de México. | 91,141,890.21 |
| Aguinaldo | 45 días de sueldo para funcionarios, gerentes y JD y 40 para niveles operativos. | 121,555,834.4 |
| Prima vacacional | 15 días de sueldo. | 40,180,330.5 |
| Bono de beneficios | Bono de 24 días para funcionarios y 9 para gerentes, pagadero en agosto y 24.2 para operativos y JD pagadero en julio. | 56,387,867.03 |
| Cuota obrera IMSS | Subsidio del 100%. | 31,054,957.73 |
| Uniformes | Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: cinco trajes y la campaña dura dos años. | 11,013,807 |
| Ayuda de gastos por defunción | Ayuda de 90 DSMB ³ de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento. | 443,216 |
| Ayuda de gastos por alumbramiento | Un mes de sueldo para las empleadas. | 1,281,167 |
| Ayuda por nacimiento | Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento. | 286,491.6 |
| Ayuda por matrimonio | Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento. | 147,222 |
| Consultas médicas | Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Vitamédica. | 818,643.08 |
| Ayuda deportiva | Plaza 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. | 2,432,650.79 |
| Ayuda para lentes (anual) | Aplica para empleados operativos y JD; son 15 DSMB de la Ciudad de México. | 964,023.58 |
| Check up | Beneficio para funcionarios cada dos años. | 502,602.32 |
| | Total | 443,443,928.24 |
| PRESTACIONES A LAS QUE TIENE DERECHO EL PERSONAL EVENTUAL. | | |

1 Jefatura de departamento.

2 Salario Mínimo General Mensual.

3 Días de Salario Mínimo Bancario.

Adicionalmente, GNP otorga como prestación a sus colaboradores préstamos a corto plazo y extraordinarios, así como seguros o beneficios en la contratación de los mismos.

| PRESTACIÓN | DESCRIPCIÓN | GASTO 2017 |
|-------------------------|---|---------------|
| Préstamo a corto plazo | Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual. | 55,437,243.31 |
| Préstamo extraordinario | Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés. | 8,316,281.98 |

| | |
|----------------------------------|--|
| SEGURO DE VIDA BÁSICO | Suma asegurada de 24 meses de sueldo. |
| SEGURO DE VIDA OPCIONAL | Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50%. |
| 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 funcionarios. |

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.

La información referente a Plan de Ahorro y Formación Patrimonial (GNP SUMA) se encuentra disponible en el Informe de Responsabilidad Social 2013 en la página 70, el cual se puede consultar en nuestra página web gnp.com.mx, en el área de Responsabilidad Social - Informe de RSE.



CALIDAD DE VIDA Y BALANCE

“ Para mantener un ambiente laboral sano, donde los colaboradores puedan tener un balance entre trabajo y vida personal, desarrollamos iniciativas que fomenten hábitos saludables ”

GNP CUIDA TU SALUD

Es nuestro programa de bienestar corporativo que tiene como objetivo la prevención de enfermedades crónico degenerativas que afectan a nuestra población, tales como: hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y síndrome metabólico.

Buscamos promover el cambio de tres hábitos de vida:



ALIMENTACIÓN
SALUDABLE Y
CUIDADO DEL
PESO



ACTIVIDAD FÍSICA
CONSTANTE



EVITAR CONSUMO
DE TABACO Y
ALCOHOL

En 2017:

- ▶ Participación de 29,019 asegurados de 22 empresas.
- ▶ Reducción del 32.6% del nivel de riesgo sobre la población participante en la campaña del tamizaje.
- ▶ Desarrollo de herramientas internas de comunicación: la página web *gnpcuidatusalud.com*, la App GNP Cuida tu Salud, redes sociales como Facebook y Youtube y documentos personalizados vía correo electrónico.

Otras actividades de promoción de la salud:

| CAMPAÑA | PARTICIPACIÓN |
|---|--------------------------------|
| Campaña del tamizaje | 2,830 colaboradores |
| Campaña contra el cáncer de mama | 639 estudios |
| Campaña de vacunación contra el tétanos | 81 vacunas |
| Campaña de vacunación contra la influenza | 279 vacunas |



CAFETERÍA Y COMEDOR DE EMPLEADOS DE PLAZA GNP

En sinergia con nuestros dos concesionarios de alimentos y bebidas, AMOS y OUTTAKES, damos continuidad a nuestro programa GNP Cuida tu Salud, ya que ambos promueven la línea de alimentos saludables y se suman a contribuir con programas de creación de hábitos saludables, con acciones de información nutrimental y alimentos bajos en calorías y altos nutrientes.

En promedio, diario brindamos servicio a más de



500

colaboradores en **desayunos** y más de

1,000

en **comidas**



CLUB DEPORTIVO Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- ▶▶ En 2017 se desarrollaron 47 eventos de integración, festivos e institucionales a nivel nacional, entre los que destacaron por su gran participación la serie de Torneos Interdirecciones (fútbol soccer, voleibol, basquetbol, natación, tenis, ping pong, ajedrez y atletismo) en las ramas femenil y varonil, logrando reunir a más del 40% de los colaboradores.
- ▶▶ Los eventos y festividades tuvieron grandes cambios en su desarrollo y ejecución, optando por actividades que integraron a los proyectos institucionales de la empresa como: responsabilidad social, conciencia por el cuidado del medio ambiente, integración y valores en familia, así como, ser ejemplo en nuestra principal filosofía de “Vivir es increíble”.
- ▶▶ Se llevaron a cabo los Juegos Bancarios, que contaron con la participación de 149 colaboradores de GNP, ocupando el lugar número 14 de 64 instituciones bancarias y financieras. Cabe mencionar la participación por primera vez de la selección de fútbol femenil, logrando la medalla de oro en la categoría C.





VIII JUEGOS DEPORTIVOS Y CULTURALES BAL 2017 CON CAUSA SOCIAL

- ▶ Los resultados 2017 superaron las metas de participación y calidad. Se contó con 1,540 participantes, de los cuales, 1,368 participaron en actividades deportivas, un 5% más que en 2016, y 172 en actividades culturales.
- ▶ A lo largo de ocho años han participado más de 46,000 corredores en las 19 Carreras BAL que se han llevado a cabo en la Ciudad de México, Puebla, Monterrey y Guadalajara.
- ▶ El Cuadrangular de Fresnillo contó con la participación de 218 colaboradores de Grupo BAL, lo cual representó un incremento del 16%. Las disciplinas realizadas fueron: voleibol femenino, basquetbol varonil y futbol soccer varonil y femenino.
- ▶ En esta edición se otorgaron 561 medallas a nuestro programa social "Medallas por la Educación" acumulando 2,791 en los últimos seis años.

SEGURIDAD LABORAL



“ Fortalecemos al interior de la empresa los cuatro pilares de la seguridad: autoevaluación, corresponsabilidad, prevención y compromiso ”

Desde 2016 reestructuramos el programa En Confianza, el cual tiene el objetivo de fortalecer el vínculo entre la empresa y sus colaboradores. Este año, contó con una gama mayor de indicadores y la participación de 458 colaboradores.

GNP lidera al interior del Comité de Prevención de Crisis de Grupo BAL, donde comparte experiencias, aprendizajes y mejores prácticas en materia de prevención y propone ejercicios de reflexión que suman en el desarrollo de metodologías de prevención propias para cada empresa del Grupo.

Gracias a los simulacros de crisis practicados cada año y la metodología desarrollada a partir de ellos, el Comité de Crisis de GNP estuvo preparado para atender las necesidades de nuestros colaboradores, de la empresa y de nuestros clientes a tan solo una hora de haber pasado el terremoto que impactó en la Ciudad de México, Puebla y Morelos el 19 de septiembre.

También, derivado del mismo, GNP colaboró con el ITAM para evaluar sus instalaciones y sus protocolos de emergencia.

En 2017 fueron capacitados 1,553 colaboradores internos y externos teniendo un incremento del 37.9% en comparación con 2016. El personal se capacitó en los siguientes temas:

- » Evacuación de inmuebles
- » Primeros auxilios
- » Prevención y combate contra incendio
- » Certificación de guardavidas
- » Prevención de accidentes en el hogar
- » Normatividad Mexicana vigente de la STPS (NOMs)

| TEMA | 2016 | | 2017 | |
|---------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | COLABORADORES | PROVEEDORES | COLABORADORES | PROVEEDORES |
| Protección Civil | 667 | 119 | 658 | 103 |
| Higiene y Seguridad | 109 | 231 | 472 | 320 |
| Total | 776 | 350 | 1,130 | 423 |

INCAPACIDADES Y AUSENTISMO



En 2017 se registraron 16,028 días de incapacidad, un 36.66% más que en 2016. Los accidentes de trabajo disminuyeron 37.93% respecto al año anterior.

| TIPO DE INCAPACIDAD | PLAZA GNP | ESTADO DE MÉXICO | MONTERREY | GUADALAJARA | MEXICALI | MÉRIDA | TOTAL |
|-------------------------------|---------------|------------------|--------------|--------------|------------|------------|---------------|
| Enfermedad general | 5,528 | 589 | 352 | 283 | 550 | 37 | 7,339 |
| Riesgo de trabajo en trayecto | 509 | - | - | 15 | - | 8 | 532 |
| Accidente de trabajo | 141 | 96 | - | - | 7 | - | 244 |
| Maternidad | 5,327 | - | 672 | 990 | 420 | 504 | 7,913 |
| Total en días | 11,505 | 685 | 1,024 | 1,288 | 977 | 549 | 16,028 |
| Importe (\$) | 6,204,849.47 | 353,765.18 | 562,623.97 | 539,857.60 | 406,217.53 | 343,446.90 | 8,410,760.65 |

| ACCIDENTE DE TRABAJO | PLAZA GNP | ESTADO DE MÉXICO | MONTERREY | GUADALAJARA | MEXICALI | MÉRIDA | TOTAL |
|----------------------|-----------|------------------|-----------|-------------|----------|----------|-----------|
| 2016 | 14 | 11 | - | 3 | 1 | - | 29 |
| 2017 | 9 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 18 |

Adicionalmente a los días de ausencias registradas por incapacidades, en 2017 se registraron 2,824 días de ausencias injustificadas de 1,439 colaboradores y 108 días por suspensión de 50 colaboradores.

Por otra parte, los colaboradores de GNP tienen derecho a seis días económicos por maternidad y cinco por paternidad conforme a lo establecido en la ley, otorgándose 331 días económicos a 57 colaboradoras y 248 a 50 colaboradores por nacimiento de hijos.

B) COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

“ Una de las premisas que tenemos en GNP es brindar un servicio inigualable a todos nuestros clientes e intermediarios a través de un compromiso real y cercano con cada uno de ellos ”



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD

Desde hace más de 12 años hemos trabajado en el desarrollo de métodos cualitativos y cuantitativos para escuchar sus opiniones y detectar áreas de oportunidad que nos permitan seguirnos posicionando como una organización sólida y rentable en beneficio de la sociedad mexicana.

A través de estos resultados, cada área de negocio tiene la posibilidad de dar seguimiento específico a los procesos que mayor trascendencia y expectativa generan entre sus públicos, identificando las mejoras que se pueden implementar y la urgencia en cada una de ellas.

| RAMO | NÚMERO DE ENCUESTAS | SATISFACCIÓN (%) |
|------------------------|---------------------|------------------|
| Autos | 18,073 | 60 |
| Intermediarios | 12,970 | 53 |
| Gastos Médicos Mayores | 5,200 | 60 |

Tenemos la certeza de que nuestros canales de distribución son los que nos permiten generar y mantener una comunicación bidireccional con cada uno de nuestros asegurados, por lo que son una parte vital que nos ayuda a prevenir los factores que nos restan capacidades competitivas, además de definir las fortalezas sobre las cuales cimentaremos las estrategias futuras.

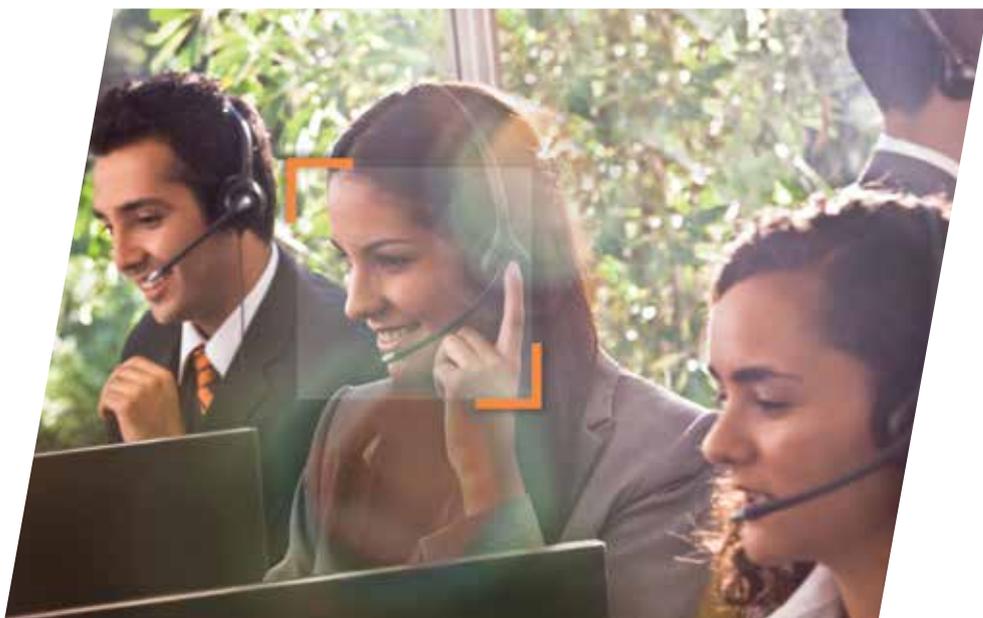
ATENCIÓN A CLIENTES

Seguimos fortaleciendo nuestra relación con los asegurados manteniendo el sentido de cercanía y respaldo que nos caracteriza. Siendo nuestros principales canales de atención:

Conect@ GNP: tanto el portal para clientes como la aplicación móvil cumplieron su quinto año de existencia con gran aceptación entre nuestros usuarios, ya que desde su lanzamiento y hasta la fecha, tenemos más de 180 mil descargas de la aplicación Conecta Móvil.

Además, con el fin de seguir impulsando mejoras en el servicio para nuestros clientes, en noviembre de 2017 implementamos nuevas características en la aplicación como:

- ▶▶ Seguimiento a la reparación de Auto
- ▶▶ Tarjeta digital de Gastos Médicos Mayores
- ▶▶ Seguimiento al reembolso de Gastos Médicos Mayores
- ▶▶ Compartir póliza al instante



Línea GNP: en 2017 nuestro número único de atención y servicio a clientes logró canalizar entre sus diferentes opciones a más de cinco millones de llamadas, dos millones más que en 2016.

Revista digital Viviendo GNP: con el fin de compartir temas de interés para nuestros asegurados, Viviendo GNP recibió más de 160 mil visitas.

UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS (UNE)

De acuerdo a la calificación otorgada por la CONDUSEF en el tercer trimestre de 2017, se identifica que, gracias a las mejoras que se han implantado tanto en el servicio como en la operación se presenta una notable mejoría, ya que pasamos de una calificación reprobatoria a 7.41, y continuamos trabajando en las áreas de oportunidad detectadas para beneficio de nuestros asegurados buscando que se lleven una experiencia inigualable.

| CONCEPTO | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------|--------|--------|
| Llamadas de servicio de atención telefónica | 24,279 | 21,822 | 11,507 |
| Reclamaciones | 4,332 | 8,998 | 5,394 |
| Solicitud de información por parte de la AMIS | 1,962 | 2,910 | 2,879 |

La CONDUSEF día a día brinda más facilidades a los usuarios, abriendo nuevas ubicaciones, sin embargo, el compromiso de los colaboradores permite mejorar la experiencia de los clientes.

C) COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

“ En GNP vemos a nuestros proveedores no sólo como socios de negocio sino como una extensión de nuestros servicios y portadores de nuestra filosofía ”

Contamos con una red de 1,952 proveedores que fortalecen nuestra cadena de valor dentro y fuera de México.

| PROVEEDOR | MONTO PAGADO (\$) | VOLUMEN |
|--------------|-------------------|--------------|
| Extranjero | 279 | 64 |
| Nacional | 10,247 | 1,888 |
| Total | 10,526 | 1,952 |

Monto pagado en millones de pesos.

Nota:

- De los 1,888 proveedores nacionales, 563 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- De los 64 proveedores extranjeros, 39 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- El 80% de proveedores extranjeros son provenientes de Estados Unidos y el restante 20% de Europa, Colombia, Brasil y Perú.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

Desarrollamos un código que forma parte integral del contrato que suscribe cada proveedor para que sea utilizado como guía en la observación de conductas éticas alineadas a los valores de GNP.

Todos nuestros proveedores, particularmente en materia de seguridad, vigilancia y protección civil, firman y se adhieren a él.

69

proveedores suscribieron el Código de Ética y Conducta en 2017.

550

proveedores en total.

CADENA DE VALOR

Para GNP es importante compartir su filosofía y manera de gestionarse socialmente responsable con sus grupos de interés, principalmente con su cadena de valor.

Para que comiencen su camino en la RSE, los apoyamos con pláticas, cursos y asesorías. Además, les extendemos la invitación a nuestros eventos para que conozcan lo que GNP está haciendo en la materia.

Por seis años consecutivos, hemos elegido a diferentes proveedores, a los cuales se les proporciona consultoría especializada y una beca para postularse al Distintivo ESR de Cemefi.

En 2017 apoyamos a siete proveedores para formar parte de nuestra cadena de valor: AAA Protección Contra Incendios, Yosemite Automotriz, LOGEN, JGERROM, Servicios Integrales de Jardinería, AMOS y Raco Parts Collision.

D) COMPROMISO CON NUESTRA COMUNIDAD

“ GNP busca fortalecer sus acciones de responsabilidad social contribuyendo con el desarrollo de México ”

Este compromiso se materializa a través de sus programas sociales, siendo los dos más importantes Gol por México y Vivir es increíble ayudando a los demás.

Dentro de GNP, todos los colaboradores contribuyen a generar estas acciones a favor de México, siendo el área responsable de gestionar los programas sociales la Dirección de Comunicación e Imagen Corporativa.



PROGRAMAS SOCIALES

GOL POR MÉXICO

En 2017 cumplimos 13 años de contribuir con acciones positivas a favor del desarrollo de México, apoyando a las familias de mayor vulnerabilidad en materia de educación, nutrición, vivienda, salud, medio ambiente y desastres naturales.

A lo largo de estos años, hemos visto crecer el alcance de nuestras acciones, logrando cambiar de manera positiva la vida de más de 1.2 millones de mexicanos que hoy cuentan con una mejor calidad de vida.

2017 fue un año en el que se puso a prueba la solidaridad, unión y apoyo de los mexicanos los cuales salieron con toda su fuerza ante los terremotos ocurridos el 7 y 19 de septiembre que ocasionaron daños y pérdidas irreparables en diferentes estados de la República, incluyendo la Ciudad de México. Ante estos eventos, Gol por México sumó esfuerzos para apoyar la reconstrucción del país, por lo que dedicó los goles anotados durante tres jornadas de fútbol a la reconstrucción de viviendas en los estados donde se encuentran las zonas más afectadas.

La dinámica de estas jornadas consistió en convertir cada uno de los goles anotados por cualquiera de los equipos, en una vivienda digna para una familia de cinco integrantes en promedio.

VIVIR ES INCREÍBLE AYUDANDO A LOS DEMÁS

Este programa ha creado un vínculo cada vez más fuerte entre las personas y la responsabilidad social, otorgando más de 260 donativos a organizaciones sociales a través de la difusión de sus actividades, apoyo a la comunidad y haciendo donativos en especie que les permiten continuar trabajando en beneficio de los sectores más vulnerables de la sociedad.

Vivir es increíble ayudando a los demás hoy apoya a organizaciones sociales de toda la República Mexicana y ha logrado integrar diferentes causas como: salud, educación, desarrollo social y económico, atención integral a personas de escasos recursos, así como programas específicos de inclusión laboral, arte y cultura, derechos humanos y civiles, medio ambiente, inclusión social, vivienda, filantropía y voluntariado.

LULI Y GABO

Surge de la preocupación de GNP por cuidar y proteger la seguridad e integridad física de los niños, sensibilizándolos sobre los riesgos a los que se exponen en situaciones diarias, principalmente en sus hogares.

A través de Luli y Gabo, GNP busca darles a conocer las medidas de prevención que deben tomar en cuenta para poder evitar riesgos y proteger así su salud e integridad física. Esta serie que es la primera en tocar el tema de prevención de accidentes en niños en América Latina, también busca acercarse a padres de familia y maestros, convirtiéndose en un material de apoyo educativo y divertido para toda la familia.

Canales de difusión de Luli y Gabo:

- ▶▶ Portal interactivo www.luliygabo.com
- ▶▶ App para descargar en Google Play y App Store
- ▶▶ Material de primeros auxilios
- ▶▶ Redes sociales: Facebook e Instagram



GNP DRIVING SCHOOL VIVIR ES INCREÍBLE

GNP continúa con su labor de fortalecer una cultura de responsabilidad vial para reducir los incidentes de tránsito y proteger la salud y la vida de las personas. Por ello, durante 2017 nuestra campaña social continuó sus actividades de brindar a los conductores la oportunidad de vivir una aventura de manejo extremo al mismo tiempo que les dio a conocer consejos y herramientas para mejorar su técnica de conducción. Todo ello en un ambiente seguro y controlado de la mano de los mejores pilotos instructores de México.

GNP Driving School, cuenta con una serie de tres cursos, en la que los conductores pueden recrear condiciones de manejo extremo con el auto y vivir la adrenalina de correr en la pista y no en las calles donde pueden poner en riesgo su salud e integridad. Estos cursos también les permiten desarrollar habilidades de conducción que mejorarán su experiencia de manejo en el día a día para tener una conducción más responsable.

Cabe mencionar que los cursos tienen validez en la Federación Mexicana de Automovilismo Deportivo, siendo la única escuela de manejo en México reconocida a nivel nacional por el organismo rector de la especialidad.



ZONA DMX

Nuestro proyecto sigue cumpliendo con su objetivo de contribuir a un México más saludable, realizando acciones y experiencias positivas para que las personas puedan realizar actividades físicas más divertidas, fomentando la convivencia y un estilo de vida sano y en movimiento.

COMUNICACIÓN RESPONSABLE

“ La presencia de GNP en medios de comunicación continuó fortaleciéndose, haciendo de nuestra empresa un referente de información para el sector asegurador y la sociedad en general ”

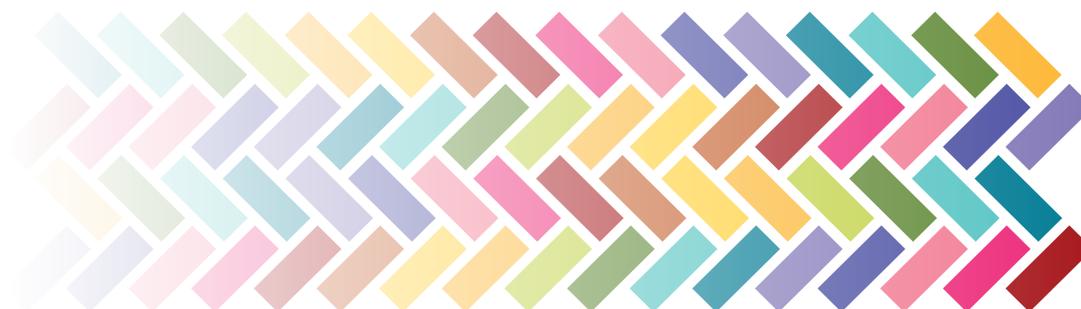
Este año estuvo lleno de momentos importantes para la sociedad mexicana y GNP estuvo presente en cada uno de ellos.

Durante 2017 continuamos nuestra comunicación positiva y responsable basada en tres ejes principales: previsión financiera, prevención de salud y acciones de responsabilidad social, logrando compartir información clara y oportuna sobre el entorno actual.

Emitimos 32 comunicados con información de interés general para el sector, tocando temas relevantes como lo son: salud, cultura de aseguramiento en México, medidas de prevención de accidentes, cultura vial, conocimiento y uso del seguro, previsión financiera, acciones de responsabilidad social, inclusión laboral, equidad de género, nuevos retos de aseguramiento, apoyo a la comunidad, entre otros.

RESULTADOS ACUMULADOS DE PROGRAMAS SOCIALES

| PROGRAMA | CAUSA | FUNDACIÓN ALIADA | DESCRIPCIÓN | RESULTADOS |
|---|---|--|--|----------------------------|
| Conductor Responsable 7 años | Cultura de prevención | Secretaría de Comunicaciones y Transportes | Comparte a través de medios impresos, digitales y redes sociales información clave sobre cultura vial: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad • Prevención de accidentes • Cuidado de su automóvil • Uso correcto del seguro de su automóvil | 498,240 conductores |
| Vivir es increíble ayudando a los demás 5 años | Donativos en apoyo a organizaciones sociales | Televisa: Programa de Unicable "MoJoe" | Programa social que apoya a las organizaciones sociales impulsándolas en su desarrollo, destinando recursos que apoyen las necesidades más urgentes para su operación y contribuyendo a difundir su labor, generando mayor confianza entre la sociedad. | 260 apoyos |
| Medallas por la Educación 6 años | Becas para jóvenes y maestros de escasos recursos | Fundación Pro Mazahua | La participación de los deportistas de los Juegos Panamericanos en 2011 dio origen a este programa convirtiendo cada medalla obtenida en becas. El programa continuó gracias a la participación de nuestra fuerza de ventas en el Seminario de Directores de Agencia 2012 y 2013 y actualmente sigue apoyando a los jóvenes y maestros gracias a la participación de los deportistas de los Juegos BAL con Causa Social desde 2012. | 2,700 medallas |



Educación



Reforestación



Salud



Nutrición



RESULTADOS ACUMULADOS DE GOL POR MÉXICO

| PROGRAMA | CAUSA | FUNDACIONES ALIADAS | DESCRIPCIÓN | RESULTADOS |
|----------------|--|---|--|--|
| GOL POR MÉXICO | Educación Vivienda Salud Nutrición | » Fundación Televisa » Únete » Bécalos » Venga y Oiga » Fondo para Niños de México » Un Kilo de Ayuda » Alianzas que Construyen » Construyendo | Favorece acciones encausadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana más vulnerables con cuatro causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda. Además contribuye activamente con acciones especiales en caso de desastres naturales en México y en algunas ocasiones en otros países. | EDUCACIÓN » 15,770 becas » 414,520 niños con aulas de medios » 196,230 alumnos beneficiados con bibliotecas VIVIENDA » 22,660 beneficiados SALUD » 6,564 beneficiados » 2,810 mastografías Goles Rosas NUTRICIÓN » 72,500 beneficiados » 362,500 *beneficiados colaterales* |
| | Penalti por México Educación (Becas por 3 años) | » Bécalos » Fundación Pro Mazahua » Fundación Tarahumara » Fundación Comunitaria Oaxaca | Extensión de Gol por México que brinda becas para educación a jóvenes de comunidades indígenas en Oaxaca, Mazahuas y Tarahumaras, a través de penales de personalidades del medio artístico y deportivo, al portero del Club América. | 1,625 becas |
| | Gol por México Verde Medio ambiente (Reforestación) | » Fundación Televisa » Pronatura México | Extensión de Gol por México que contribuye a la reforestación de los principales bosques del país. | 365,000 árboles |
| | *Beneficiados colaterales (personas que forman parte de la familia directa del beneficiado) | | | Total |



IV. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

“ En GNP el cuidado del medio ambiente y el combate al cambio climático se han vuelto temas centrales que nos han llevado a establecer acciones contundentes ”

EMISIONES DE CO₂

En 2012 se aprobó la Ley General de Cambio Climático, la cual promueve la transición hacia una economía baja en carbono, competitiva y sustentable. En congruencia con esta disposición, realizamos el cálculo y monitoreo de nuestras emisiones de CO₂ de acuerdo al Registro Nacional de Emisiones (RENE), que se desprende de su reglamento.

Para el cálculo, se tomaron en cuenta los siguientes consumos:

- ▶▶ Emisiones directas de CO₂, CH₄ y N₂O: uso de los combustibles como gasolina, diésel y gas LP.
- ▶▶ Emisiones indirectas de CO₂: consumo de electricidad.

En 2017 GNP disminuyó sus emisiones de CO₂ en un 7.3% con relación a 2016.

| EMISIONES DE CO ₂ | 2016 | 2017 |
|---|-----------------|-----------------|
| Emisiones directas (gas LP, diésel y autos utilitarios) | 349.19 | 324.51 |
| Emisiones indirectas (electricidad y viajes en avión) | 8,510.88 | 7,884.80 |
| Total CO₂ (toneladas) | 8,860.07 | 8,209.31 |

Alcance: oficinas de GNP a nivel nacional.



ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El consumo de energía eléctrica en 2017 disminuyó en un 7.35% en relación al año anterior, gracias a la renovación tecnológica de equipos, instalación de luminarias led y rutinas de mantenimiento que permiten un consumo eficiente de energía eléctrica.

| AÑO | CONSUMO (KW/H) | CONSUMO (MJ) | EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ (TON. MÉTRICAS) ₁ | VARIACIÓN (%) |
|------|----------------|--------------|--|---------------|
| 2015 | 18,247,070 | 65,689,452 | 9,397 | - |
| 2016 | 18,582,706 | 66,897,742 | 9,570 | 1.61 |
| 2017 | 17,215,714 | 61,976,570 | 8,866 | -7.35 |

1. Factor de conversión de 0.515 kg de CO₂ x [kW/h]. Publicado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Cabe señalar que, el 55.01% de los kW/h generados, corresponden a la interconexión de energía eléctrica generada hacia el Parque Eólico denominado Fuerza Eólica del Istmo (FEI) operante en el Istmo de Tehuantepec, Oaxaca.



CONSUMO DE DIÉSEL

En GNP contamos con sistemas de respaldo de energía necesarios para garantizar la continuidad de servicios, estos equipos abastecen de energía ante una falla o ausencia de electricidad por parte de Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Durante 2017, se generaron rutinas de operación y mantenimiento orientadas a maximizar los niveles de operación de los sistemas de respaldo, haciendo que los generadores operen el menor tiempo posible y por consecuencia el consumo de diésel y las emisiones directas de CO₂ disminuyan.

Derivado del terremoto del 19 de septiembre nos vimos en la necesidad, ante la ausencia e intermitencia de energía eléctrica de CFE, de utilizar los generadores a diésel, lo que se refleja en un incremento del consumo en relación al año anterior.



| AÑO | CONSUMO (LTS) | EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ (TON. MÉTRICAS) ₁ | VARIACIÓN (%) |
|------|---------------|--|---------------|
| 2015 | 15,200 | 40.73 | - |
| 2016 | 14,900 | 39.93 | -1.97 |
| 2017 | 15,100 | 40.46 | 1.32 |

1. Factor de conversión diésel 2.68 kg CO₂ x lts (WBCSD).



CONSUMO DE GAS LP

Plaza GNP, cuenta con una red de suministro y distribución de Gas LP, a través de la cual se brindan servicios en el Club Deportivo para facilitar el servicio en regaderas, vapor y alberca.

| AÑO | CONSUMO (LTS) | CONSUMO (MJ) | EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂ (TON. MÉTRICAS) ₁ | VARIACIÓN (%) |
|------|---------------|--------------|--|---------------|
| 2015 | 174,882 | 4,844,892 | 0.337 | - |
| 2016 | 186,194 | 5,158,277 | 0.359 | 6.07 |
| 2017 | 171,153 | 4,741,552 | 0.330 | -8.07 |

1. Factor de conversión gas 1.93 kg CO₂ x m³ (WBCSD)

En 2017 continuamos con el proceso de sustitución de Gas LP por Gas Natural, el cual se implementará a principios de 2018, lo que generará dos grandes hitos, por un lado, disminución de OPEX asociado y por otro la disminución de la huella de carbono.

TRANSPORTE

AUTOS UTILITARIOS

Conscientes de la importancia de reducir la contaminación del aire ocasionada por el uso del automóvil, GNP realizó en 2017 la renovación del 36% de su flotilla, 230 unidades a nivel nacional, y para 2018 se sustituirá el 32%, correspondiente a 200 unidades. Con esto, el promedio de antigüedad de nuestra flotilla es de un año, con lo que reducimos sus emisiones contaminantes al máximo.

TABLA DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EMISIÓN DE CO₂

| CONCEPTO | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------------|------------|------------|
| Consumo promedio de gasolina por unidad | 2.51 | 2.90 | 2.88 |
| Autos en operación | 649 | 647 | 636 |
| Propios | 215 | 218 | 206 |
| Arrendados | 434 | 429 | 430 |
| Km recorridos (25 mil por unidad) | 16,225,000 | 16,175,000 | 15,900,000 |
| Emisiones directas de CO ₂ (toneladas) | 3,569.50 | 3,558.50 | 3,498 |
| Consumo de combustible (miles de litros) | 1,628 | 1,875 | 1,832 |
| Emisiones directas de CO ₂ por combustible (toneladas) | 4,379.32 | 5,043.75 | 4,928.08 |

1 Factor de conversión de gasolina: 2.69 kg CO₂ x lts (WBCSD).
 2 Factor de conversión de vehículos: 0.22 kg CO₂ x km (WBCSD).

POOL DE AUTOS UTILITARIOS

“ En nuestra búsqueda continua para cuidar el medio ambiente sin descuidar nuestro servicio a los colaboradores, en 2017 hemos reducido nuestra flotilla de pool en un 10% ”

Para cubrir la atención a un mayor número de colaboradores hemos llegado a tres ciudades más: Cancún, Tuxtla Gutiérrez y Villahermosa, teniendo un total de 20 pools a nivel nacional.

Actualmente tenemos otras alternativas de movilidad para los empleados de GNP, como:

- » Servicio de taxis
- » Servicio de utiliza tu auto
- » Coordinación de préstamo de autos a ajustadores
- » Alternativas de transporte para viajes foráneos

Continuamos con los dispositivos de rastreo satelital, lo que nos ha ayudado a identificar baja utilización de vehículos y así lograr la optimización y el buen uso.



GNP ENRUTA: TRANSPORTE DE PERSONAL

“ El servicio de transporte de personal es parte de las ventajas competitivas de GNP, ya que, además de ser una opción segura y cómoda, contribuye al cuidado del medio ambiente y, no sólo beneficia a nuestros colaboradores sino también a sus familiares directos ”

“ La ocupación de rutas en 2017 se incrementó 1.5% en relación al año anterior ”

| RUTA | ORIGEN | KILÓMETROS POR RECORRIDO | RENDIMIENTO DIÉSEL (KM/LTS) | RENDIMIENTO DIÉSEL/VUELTA | VUELTAS POR DÍA | KILÓMETROS RECORRIDOS/MES | CONSUMO DIÉSEL/MES (LTS) |
|------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 | Puebla | 17.2 | 3.2 | 5.38 | 2 | 756.8 | 236.50 |
| 1 | Puebla (nocturno) | 17.2 | 8.5 | 2.02 | 1 | 378.4 | 44.52 |
| 2 | Xochimilco | 12 | 8.5 | 1.41 | 2 | 528 | 62.12 |
| 3 | Constitución | 11 | 3.5 | 3.14 | 3 | 726 | 207.43 |
| 4 | Tacubaya | 11.4 | 8.5 | 1.34 | 2 | 501.6 | 59.01 |
| 5 | Oceanía | 18.8 | 3.5 | 5.37 | 2 | 827.2 | 236.34 |
| 6 | Tláhuac | 20 | 3.2 | 6.25 | 2 | 880 | 275.00 |
| 7 | Copilco | 10.8 | 3.5 | 3.09 | 2 | 475.2 | 135.77 |
| 8 | Chabacano | 9.7 | 8.5 | 1.14 | 1 | 213.4 | 25.11 |



VIAJES EN AVIÓN

Gracias al uso e implementación de herramientas tecnológicas para la comunicación en línea, logramos disminuir, en relación a 2016, en 4% la emisión de boletos de avión.

| 2015 | 2016 | 2017 |
|-------|-------|-------|
| 3,020 | 2,377 | 2,281 |

AGUA

CONSUMO DE AGUA

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, de igual forma este líquido es usado en sanitarios (WC y mingitorios).

| RED DE DISTRIBUCIÓN | CONSUMO (LTS) | PORCENTAJE (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| Agua potable | 40,600 | 47.18 |
| Agua tratada | 51,290 | 52.82 |
| Total | 91,890 | 100 |

Cabe mencionar que el constante crecimiento y ocupación de espacios inmobiliarios destinados a albergar más colaboradores en los inmuebles de GNP, hacen que el consumo de agua aumente y obliga a que la infraestructura actual sea receptora de mejoras como es la renovación tecnológica en materiales utilizados, implementación de sistemas de monitoreo y el uso de equipos que utilicen un menor volumen de agua para el fin destinado.

| AÑO | M ³ CONSUMIDOS ¹ |
|------|--|
| 2015 | 53,984 |
| 2016 | 70,221 |
| 2017 | 91,890 |

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

CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

Plaza GNP 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, evitando así, inundaciones en la periferia.





PAPEL

CONSUMO DE PAPEL

El consumo de papel se incrementó, en relación a 2016, en 5%, debido a la emisión de pólizas en papel bond con el modelo de auto impresión que realizan los puntos de venta.

| CONSUMO | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------|-------|-------|-------|
| Cajas | 4,018 | 4,382 | 4,617 |

RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN

Año tras año nos damos a la tarea de recolectar el papel usado, así como el cartón, el cual es enviado a plantas de reciclaje por medio del proveedor Grupo Reciclador Papelero, S.A. DE C.V.

En 2017 el reciclaje fue cuatro veces mayor que en 2016.

| DESCRIPCIÓN | KILOGRAMOS |
|--------------|----------------|
| Hoja blanca | 101,680 |
| Cartón | 5,220 |
| Total | 106,900 |

GESTIÓN DE RESIDUOS

RECOLECCIÓN DE PILAS

“ Al ser las pilas uno de los residuos más tóxicos para el medio ambiente, en GNP contamos con un programa permanente para su desecho responsable ”

Tenemos instalados contenedores especiales en puntos estratégicos de nuestras oficinas centrales de manera que colaboradores, proveedores y visitantes puedan depositar las baterías caducas.

Periódicamente, un proveedor especializado recoge las pilas acumuladas para darles un tratamiento y disposición adecuados.

En 2017 se recolectaron 346.92 kg de pilas, 10% más que en 2016, con un acumulado de 1,544.12 kg desde el inicio del programa.





RECOLECCIÓN DE PET

En México continuamos manteniendo el liderazgo del continente americano en acopio y reciclaje de PET, con el 50.4% de material reutilizado y 14 empresas recicladoras.

“ GNP se suma a este esfuerzo liderado por ECOCE, a través de su programa de acopio de PET ”

Este programa, además de recolectar un volumen considerable anualmente, sirve para sensibilizar al personal sobre la importancia de disminuir su consumo, separación y reciclaje.

En 2017 logramos recolectar 871.8 kg de PET con la ayuda y participación de nuestros colaboradores de cinco oficinas a nivel nacional.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

De la basura generada anualmente, el 85% es basura inorgánica (papel, cartón, PET, aluminio, etc.) y el 15% es basura orgánica (residuos de alimentos, hojas de los árboles y pasto).

“ Plaza GNP cuenta con un contenedor de desechos con capacidad de 30 m³ ”

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.

ESTRATEGIAS DE ECOEFICIENCIA Y CULTURA AMBIENTAL

“ En 2017 generamos y actualizamos modelos de servicio que nos permiten disminuir los consumos, y por ende reducir las emisiones indirectas de CO₂ ”

CAMPAÑAS DE REFORESTACIÓN

Para contribuir a la preservación de la biodiversidad en nuestro país, GNP continúa con el mantenimiento y conservación de 28,023.60 m² de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como de 29,813.66 m² dentro de nuestras oficinas de GNP a nivel nacional, sumando un total de 57,837.26 m² de áreas verdes.



FERIA ECO SOCIAL

“ Celebramos el séptimo aniversario en Plaza GNP, rompiendo récord de ventas y participación, demostrando el verdadero espíritu de colaboración y apoyo solidario de este evento ”

Al igual que en años anteriores, en 2017 ampliamos el alcance de esta Feria a distintas oficinas a nivel nacional entre las que están Guadalajara, Monterrey y Mexicali, llegando además en este año a Tijuana y Puebla contando en total con una participación de 130 proveedores y más de 3,400 asistentes.

En todo este tiempo, la Feria Eco Social no sólo ha contribuido a impulsar a pequeñas empresas que con sus productos y servicios brinden un beneficio a la sociedad y el medio ambiente, sino a crear conciencia de la importancia de su consumo entre nuestros colaboradores a nivel nacional.



| CONCEPTO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Proveedores | 30 | 42 | 70 | 97 | 80 | 80 | 45 |
| Visitantes | 1,150 | 1,400 | 1,500 | 1,600 | 2,500 | 2,500 | 2,650 |
| Venta (\$) | 90,000 | 120,000 | 155,000 | 170,000 | 190,000 | 175,000 | 197,733 |

BOSQUE VIVIR ES INCREÍBLE

8,275

ÁRBOLES
PLANTADOS EN 2017

670

VOLUNTARIOS ENTRE
COLABORADORES
Y FAMILIARES

El año pasado, con la celebración de nuestro 115 aniversario desarrollamos un proyecto de carbono neutral, hoy carbono positivo. A partir de éste, hemos implementado una serie de actividades enfocadas al cuidado del medio ambiente.

En 2017 iniciamos la creación de nuestro Bosque Vivir es increíble en el Ajusco, con el fin de contribuir a la reducción de la huella de carbono generada por las acciones humanas cotidianas y convertirnos en una empresa cero emisiones.

Las técnicas utilizadas para la siembra fueron “tradicional” y “cocoon”; esta última garantiza en más de 90% la supervivencia del árbol.

META DE PLANTAR

120 mil

ÁRBOLES EN 5 AÑOS



“ En GNP estamos comprometidos a plantar 120 mil árboles en los próximos cinco años, para garantizar que la Ciudad de México siga contando con recursos forestales ”



CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

GNP ha implementado la validación y verificación de planes de acción necesarios para contar con la información técnico-administrativa que denote el cumplimiento con la legislación ambiental.

Además de todos los esfuerzos e iniciativas descritas anteriormente, todos los productos utilizados para limpieza, jardinería y fumigación son biodegradables. Actualmente seguimos incrementando el uso del refrigerante ecológico (R 410) en equipos de aire acondicionado.



V. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DE RSE EN CENTROS REGIONALES

NORESTE

VENTA CON CAUSA SOCIAL

Con la finalidad de organizar la fiesta del Día del Niño en la comunidad “El Renacimiento” en Nuevo León, se llevó a cabo entre los colaboradores la venta con causa de tostadas, duritos, papas y refrescos, logrando beneficiar a más de 100 niños con piñata, regalos, dulces, pastel, y así otorgarles un rato de alegría y diversión.

ATRAPADO ENTRE LAS REDES

Conferencia impartida en la oficina de Monterrey con la participación de 120 colaboradores con la finalidad de sensibilizar y otorgar herramientas para prevenir y hacer un uso seguro de la tecnología en familia.

CONCIENTIZACIÓN DE LA DETECCIÓN OPORTUNA DEL CÁNCER DE MAMA

Conferencia impartida en la oficina de Monterrey con la participación de 50 colaboradores con la finalidad de sensibilizar y concientizar sobre el impacto que tiene la detección oportuna en el diagnóstico y supervivencia de esta enfermedad.

PROTECCIÓN CIVIL PARA NIÑOS

En 2017 llevamos a cabo en las instalaciones de la oficina de Monterrey por cuarto año consecutivo el curso de protección civil con la participación de 30 niños, esto con el propósito de crear conciencia de prevención en la comunidad infantil e impartirles los conocimientos básicos para identificar, minimizar y actuar en un incendio o una emergencia médica que requiera los primeros auxilios.

SENSIBILIZACIÓN DE INCLUSIÓN LABORAL

La llevamos a cabo con la participación de 30 colaboradores, en donde se les otorgaron herramientas que facilitan la convivencia, el trato y desarrollo de las personas con discapacidad en la empresa.

AHORRO PARA EL RETIRO

En alianza con Profuturo, llevamos a cabo 12 sesiones con la participación de más de 100 colaboradores para concientizarlos de la importancia del ahorro para el retiro, que les permita construir una pensión digna para sufragar gastos, mantener una buena calidad de vida y no depender de alguien más en esa etapa.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Se llevaron a cabo con la participación de más de 200 colaboradores actividades de integración en diferentes oficinas del centro regional noreste, como el torneo de boliche en la oficina de Torreón y Chihuahua y el torneo de futbol en Monterrey, fomentando así una cultura de convivencia, integración, diversión y trabajo en equipo para impactar positivamente en el desarrollo personal y profesional.





OCCIDENTE

DONATÓN

Con motivo a la celebración del Día del Niño se llevó a cabo en las oficinas de Guadalajara una colecta de más de 150 juguetes que se entregaron en la Casa Hogar Ejército de Salvación A.C. que atiende a niños desamparados y a quienes hemos apoyado por cinco años consecutivos.

SUETERTÓN

Colaboradores de la oficina de Guadalajara llevaron a cabo la donación de más de 50 prendas incluyendo cobijas y suéteres a personas de bajos recursos en las vías del tren ubicadas en la colonia Ferrocarriles, con la finalidad de que no pasaran frío por la temporada y brindarles apoyo social.



NOROESTE

RECICLAJE DE PAPEL

El reciclaje de papel en esta región se ha hecho parte de nuestra cultura, son ya cinco años los que hemos realizado esta actividad, recolectando en 2017, 506 kg, lo cual representa la conservación de nueve árboles y un ahorro de 15,480 litros de agua.

RECICLAJE DE PILAS

Con apoyo de la Secretaría de Protección al Medio Ambiente del estado continuamos con la recolección de pilas tanto en Tijuana, como en Mexicali, recolectando 90 kg en 2017.

CAMPAÑA DONA TU LIBRO VIEJO

La oficina de Mexicali se convirtió este año en centro de acopio permanente de todos aquellos libros que pueden ser reutilizados, recibiendo un reconocimiento de Fundación Hélice por esta labor, acopiando 100 libros.

RECOLECTRA

Buscando medios para el descarte responsable de nuestros residuos de electrodomésticos, GNP se ha unido a Fundación Hélice con esta campaña, logrando recolectar una cantidad importante de dichos residuos.



MES DE LA SALUD

Buscando fomentar el cuidado de la salud de los colaboradores, se realizaron en el mes de junio en la oficina de Mexicali, aunado a la campaña del tamizaje a nivel nacional, diversas actividades con la participación de 58 colaboradores, entre las que destacan: taller de cocina fit, clase de zumba y plática de trofología.

ENTREGA DEL IRSE 2016

Para enmarcar esta entrega y fomentar la importancia de la reforestación en nuestra ciudad, se entregó junto con dicho Informe semillas para siembra de diferentes especies de árboles y arbustos a 85 colaboradores.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Con la finalidad de fomentar la convivencia, integración y el trabajo en equipo entre los colaboradores de las oficinas de Mexicali y Tijuana, se llevó a cabo el torneo de paint ball (gotcha) y boliche respectivamente, contando con la participación de 65 colaboradores.



SURESTE

LABOR SOCIAL

Los colaboradores de la oficina de Mérida apoyaron voluntariamente con útiles escolares, víveres, ropa y calzado a 150 niños de la Casa Hogar y Escuela de los Sagrados Corazones, que tiene como misión ayudar a los niños de familias desintegradas con deseos de superación.

PROTECCIÓN CIVIL PARA NIÑOS

Crear y reforzar la cultura de protección civil en las familias de los colaboradores es una prioridad para GNP, por lo que en la oficina de Mérida llevamos a cabo este curso con la participación de 40 niños, otorgándoles los conocimientos básicos para la prevención, combate contra incendios y primeros auxilios.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Con la finalidad de impactar en el bienestar personal y laboral de los colaboradores, así como de promover la integración, convivencia y activación física, se realizó en la oficina de Puebla un torneo de boliche con la participación de 90 personas, entre colaboradores y familiares.





ANEXOS

RED DE OFICINAS



ESTUDIO DE MATERIALIDAD

| GRUPO DE INTERÉS | TEMA RELEVANTE |
|--------------------------|---|
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo integral de México y voluntariado • Carrera laboral • Trabajo en equipo y comunicación • Salud y seguridad ocupacional |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios para población vulnerable • Involucrar a proveedores en iniciativas de RSE • Liderazgo y comunicación en RSE |
| Beneficiarios | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa • Involucrar a fundaciones en proyectos de RSE • Fortalecimiento de programas sociales |
| Accionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Resultados financieros • Remuneración de Consejeros • Estabilidad económica |
| Directores de agencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de productos de última generación • Compromiso con el medio ambiente • Comunicación y trato humano |
| Autoridades | <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en publicidad • Sinergias con otras instituciones de gobierno y OSC • Comunicación y liderazgo en RSE • Competencia leal |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Personalización de productos y servicios • Utilización de la tecnología para consulta y atención • Procesos más claros y sencillos |
| Cultura de la prevención | <ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la prevención • Liderazgo y ejemplo de RSE • Ampliar servicios a inmuebles |

INFORME 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 realizado una verificación independiente de su Informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al año 2017.

Alcance

El alcance de la verificación consistió en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe de referencia, 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 responsable sobre la fiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal objetivo.

Proceso de Verificación

Nuestra revisión tomó como base las normas ISAE 3000, Accountability A1000 y la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la realización de reportes de sustentabilidad, considerando en este caso los estándares GRI para el nivel de aplicación "exhaustivo", así como la aplicación del suplemento para el sector financiero del propio GRI.

La verificación fue realizada en las oficinas corporativas de GNP ubicadas en la Av. Cerro de las Torres No. 395, Col. Campestre Churubusco, Ciudad de México, C.P. 04200, llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: A través de entrevistas para conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo de sustentabilidad.
- 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.
 - Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior.



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, los cuales se cumplen y a continuación se detallan:

| | | | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|------|
| 102-1 | 102-15 | 102-29 | 102-43 | 103-1 | 302-1 | 305-5 | 408-1 | FS5 |
| 102-2 | 102-16 | 102-30 | 102-44 | 103-2 | 302-2 | 306-1 | 408-2 | FS6 |
| 102-3 | 102-17 | 102-31 | 102-45 | 103-3 | 302-3 | 307-1 | 410-1 | FS7 |
| 102-4 | 102-18 | 102-32 | 102-46 | 201-1 | 302-4 | 308-1 | 412-2 | FS9 |
| 102-5 | 102-19 | 102-33 | 102-47 | 201-2 | 302-5 | 401-1 | 413-1 | FS10 |
| 102-6 | 102-20 | 102-34 | 102-48 | 202-1 | 303-1 | 401-2 | 414-1 | FS13 |
| 102-7 | 102-21 | 102-35 | 102-49 | 202-2 | 303-2 | 401-3 | 416-1 | FS14 |
| 102-8 | 102-22 | 102-36 | 102-50 | 203-1 | 303-3 | 403-1 | 417-1 | FS15 |
| 102-9 | 102-23 | 102-37 | 102-51 | 203-2 | 304-2 | 403-2 | 417-2 | FS16 |
| 102-10 | 102-24 | 102-38 | 102-52 | 204-1 | 304-3 | 403-3 | 417-3 | |
| 102-11 | 102-25 | 102-39 | 102-53 | 205-1 | 305-1 | 403-4 | 419-1 | |
| 102-12 | 102-26 | 102-40 | 102-54 | 205-2 | 305-2 | 404-1 | FS1 | |
| 102-13 | 102-27 | 102-41 | 102-55 | 301-1 | 305-3 | 404-2 | FS2 | |
| 102-14 | 102-28 | 102-42 | 102-56 | 301-2 | 305-4 | 404-3 | FS4 | |

Conclusiones

Derivado del proceso de verificación que efectuamos a este Informe, hacemos destacar la importancia y compromiso que GNP dedica a los temas de la Responsabilidad Social dentro de sus múltiples actividades, a través de la creación de nuevos programas y seguimiento a los ya existentes que demandan sus diversos grupos de interés.

El no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que, el Informe de Responsabilidad Empresarial de GNP 2017 contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con el nivel de aplicación Exhaustivo referido a los Estándares del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del propio GRI.

Ciudad de México, a 24 de enero de 2018.

C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE



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



| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA | OMISIONES | |
|---|---|---|-----------|--|
| GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 | | | | |
| CONTENIDOS GENERALES | | | | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016 | 102-1 Nombre de la organización | Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros) | | |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | Nuestra Empresa p.10 Productos y servicios p.21 | | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Av. Cerro de las Torres #395, Col. Campestre Churubusco, Coyoacán, 04200, CDMX | | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | Red de oficinas p.85 | | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | Acerca de este Informe p.5 | | |
| | 102-6 Mercados servidos | Productos y servicios p.21 Cifras relevantes p.29 Red de oficinas p.85 | | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | Plantilla laboral p.43 Cifras relevantes p.29 | | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | Plantilla laboral p.43 | | |
| | 102-9 Cadena de suministro | Compromiso con nuestros proveedores p.61 | | |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | Acerca de este Informe p.5 Estructura organizacional p.18 | | |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | Prevención y gestión integral de riesgos p.38 | | |
| | 102-12 Iniciativas externas | Certificaciones, distintivos y reconocimientos p.27 Resultados acumulados p.65 | | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | Certificaciones, distintivos y reconocimientos p.27 | | |
| | ESTRATEGIA | | | |
| | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Carta del Director General p.4 | | |
| 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | Carta del Director General p.4 | | | |



GRI 102:
CONTENIDOS GENERALES
2016

| ÉTICA E INTEGRIDAD | | |
|---|---|--|
| 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | Misión, Visión y valores p.12 GNP Ética Empresarial p.34 | |
| 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones | GNP Ética Empresarial p.34 | |
| GOBERNANZA | | |
| 102-18 Estructura de gobernanza | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-19 Delegación de autoridad | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | Estructura de la RSE p.19 Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-25 Conflictos de interés | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | Estructura de la RSE p.19 | |
| 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas | Estructura de la RSE p.19 Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | Materialidad p.8 | |
| 102-35 Políticas de remuneración | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-36 Proceso para determinar la remuneración | Gobierno corporativo p.16 | |



GRI 102:
CONTENIDOS GENERALES
2016

| | | | |
|--|--|---|--|
| 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-38 | Ratio de compensación total anual | Gobierno corporativo p.16 | |
| 102-39 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | Gobierno corporativo p.16 | |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | |
| 102-40 | Lista de grupos de interés | Materialidad p.8 | |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | Plantilla laboral p.43 | |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | Materialidad p.8 | |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Materialidad p.8 Diálogo con los grupos de interés p.7 | |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | Materialidad p.8 Diálogo con los grupos de interés p.7 | |
| PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES | | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Alcance p.5 | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Materialidad p.8 | |
| 102-47 | Lista de los temas materiales | Materialidad p.8 | |
| 102-48 | Reexpresión de la información | Alcance p.5 | |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | Alcance p.5 | |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | Alcance p.5 | |
| 102-51 | Fecha del último informe | Alcance p.5 | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | Alcance p.5 | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | María Fernanda del Moral Durán rse@gnp.com.mx | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | Alcance p.5 | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | Índice de contenidos GRI p.88 | |
| 102-56 | Verificación externa | Informe de verificación independiente p.87 | |



TEMAS MATERIALES

ECONÓMICO

COMPETENCIA DESLEAL

| | | | |
|---|--|---|--|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | GNP Ética Empresarial p.34 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | GNP Ética Empresarial p.34 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | GNP Ética Empresarial p.34 | |
| GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016 | 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 p.33 | |

MEDIOAMBIENTAL

EMISIONES

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| GRI 305: EMISIONES 2016 | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | | No aplica. GNP no genera emisiones que se contabilicen en el alcance 3. |
| | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | Emisiones de CO ₂ p.69 | |
| | 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | | No aplica. GNP no emite sustancias de este tipo. |
| | 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire | | No aplica. GNP no emite sustancias de este tipo. |



SOCIAL

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Seguridad laboral p.57 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Seguridad laboral p.57 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Seguridad laboral p.57 | |
| GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016 | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad | Seguridad laboral p.57 | |
| | 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | Incapacidades y ausentismo p.58 | |
| | 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad | Incapacidades y ausentismo p.58 | |
| | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | Seguridad laboral p.57 | |

MARKETING Y ETIQUETADO

| | | | |
|--|--|---|--|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Comunicación responsable p.64 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Comunicación responsable p.64 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Comunicación responsable p.64 | |
| GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016 | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | Comunicación responsable p.64 | |
| | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | No se presentaron casos relacionados con este tema. | |
| | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | No se presentaron casos relacionados con este tema. | |

PRODUCTOS PARA NUEVOS SEGMENTOS

| | | | |
|--|---|---|--|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Productos y servicios p.21 Información de productos y servicios p.26 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Productos y servicios p.21 Información de productos y servicios p.26 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Productos y servicios p.21 Información de productos y servicios p.26 | |
| INDICADOR PROPIO | Creación de nuevos productos y servicios que satisfagan nuevas demandas de la población | Productos y servicios p.21 Información de productos y servicios p.26 | |



SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO

| | | | |
|---|---|--|--|
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Información de productos y servicios p.26 | |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Información de productos y servicios p.26 | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Información de productos y servicios p.26 | |
| SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO | FS1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio. | Productos y servicios p.21 Información de productos y servicios p.26 | |
| | FS2 Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales. | Sistema de control interno p.37 Prevención y gestión integral de riesgos p.38 | |
| | FS3 Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes. | Si bien en los “Criterios de inversión”, se establecen los lineamientos de aquellas empresas en las que GNP invierte, esto no aplica para la relación GNP-cliente. | |
| | FS4 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 del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo p.36 GNP Ética Empresarial p.34 | |
| | FS5 Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente. | Compromiso con nuestra comunidad p.62 Diálogo con los grupos de interés p.7 | |
| | FS6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector. | Distribución de cartera p.22 | |
| | FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos. | Protección para todos p.25 Distribución de cartera p.22 | |
| | FS8 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. | |
| | FS9 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 p.16 | |
| | FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales. | Resultados acumulados p.65 | |



| | | | |
|---|--|---|--|
| SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO | FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental | No se hacen análisis de los activos de la empresa bajo estos criterios debido a que, al ser una empresa no manufacturera y ubicar sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados, se considera poco relevante el impacto social o ambiental que puedan ocasionar las operaciones de la misma. | |
| | FS12 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. | |
| | FS13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos. | Red de oficinas p.85 | |
| | FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros. | Protección para todos p.25 Distribución de cartera p.22 | |
| | FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa | Protección para todos p.25 Información de productos y servicios p.26 | |
| | FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario. | Productos y servicios p.21 | |



...nuestra

unión

como mexicanos.

Grupo Nacional Provincial S.A.B.
Oficinas Corporativas
Av. Cerro de las Torres No. 395,
Campestre Churubusco, 04200, CDMX.
Tel. 5227 3999
gnp.com.mx



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

