

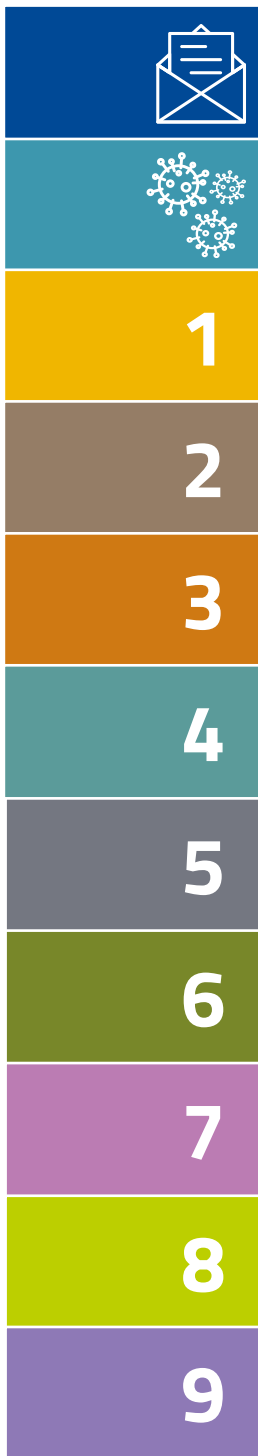


DECLARACIÓN CONSOLIDADA DE CARÁCTER NO FINANCIERO 2020



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020





Carta del consejero delegado	4
Nuestra respuesta a la COVID-19	5
Reale Group - Reale Seguros	7
Buen gobierno y RSE	33
Clientes	53
Personas	63
Mediadores	85
Proveedores	95
Compromiso social	103
Compromiso medioambiental	121
Sobre este informe	139



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



Carta del consejero delegado

Ignacio Mariscal Carnicero

"Reale Seguros prosiguió su trabajo con un objetivo: asegurar la protección de las personas en defensa de la salud de todos"

Cuando menos lo esperamos, la vida nos pone un reto que mide nuestro coraje y nuestra voluntad. Eso ha sido 2020, una oportunidad para demostrar nuestro compromiso, sobre todo, con aquellos que nos rodean. Posiblemente, haya sido una de las épocas más inéditas que hemos vivido como sociedad: dolor, sufrimiento, miedo, angustia, inseguridad... Pero bajo mi punto de vista, **en todos los casos lo hemos superado con una nota muy alta.**

Podemos afirmar con orgullo que, a pesar de las dificultades extraordinarias causadas por la COVID-19, Reale Seguros prosiguió su trabajo con un objetivo: asegurar la protección máxima a las personas, en defensa de la salud de todos, al tiempo que mantenía la continuidad del servicio garantizando los niveles de calidad y servicio.

Y fuimos más allá, intentando volver a demostrar que, en los momentos difíciles, somos capaces de mantener **nuestro compromiso social ante una situación tan extrema.** Por eso, gracias a nuestra presencia en el territorio, nuestra cercanía a los problemas en los lugares donde operamos y la apuesta de Reale Group y Reale Foundation, mediante la aportación extraordinaria de los fondos económicos necesarios, ayudamos a aquellos grupos vulnerables a los que esta pandemia más ha afectado. Pusimos en marcha acciones concretas que buscaban proteger la salud de las personas y reactivar las actividades sociales, económicas y productivas.

Hemos contribuido a paliar los efectos de la enfermedad mediante la donación de material hospitalario y de protección individual, así como con el apoyo a proyectos de ayuda psicológica; hemos ayudado a la prevención mediante la desinfección de residencias de mayores, centros sociosanitarios y centros de acogida, pero también apostando por la investigación de la vacuna. Y, finalmente, hemos cuidado de las personas más desfavorecidas a través de acciones y proyectos sociales, y hemos apoyado a la economía, sufragando los gastos derivados de la solicitud de créditos para pymes.

Hay cosas que no serán como antes. Seremos una sociedad más solidaria y evolucionaremos hacia una **Responsabilidad Social Común**, haciendo que todos seamos más activos, más conscientes y mucho más responsables, apreciando y poniendo mucho más en valor las iniciativas solidarias o la contribución personal y empresarial a la sostenibilidad de la sociedad.

Pero este compromiso no es para hoy. **Este compromiso es para siempre.** Como actores activos en la sociedad.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

Nuestra respuesta a la COVID-19



A lo largo de 2020 Reale Seguros movilizó todos los recursos a su alcance para hacer frente a la pandemia. Desde el primer momento, adoptó las medidas necesarias para que sus empleados pudieran teletrabajar y así poder mantener el mismo nivel de servicio a sus clientes a la vez que preservaba la salud de sus trabajadores. Junto a las ayudas y financiación para mediadores y proveedores, la compañía desarrolló un programa de proyectos sociales que alcanzó a todas las comunidades autónomas en las que opera. Para ello, destinó 2,5 millones de euros a proyectos COVID-19 e incrementó sus donaciones un 164% con respecto al año anterior.



Clientes

Nuevos productos y actualización de los existentes.

Reale Ciberseguridad: se amplían sus servicios a los dispositivos personales utilizados en el teletrabajo.



Personas

Medidas extraordinarias para mantener la seguridad y salud , y garantizar la conciliación.	Constitución del Comité Operativo de Emergencias .	Trabajo en remoto desde casa.	Plan de Bienestar Emocional .	Guía de Seguridad y Salud frente a los riesgos de la COVID-19.	Itinerario formativo online específico de trabajo en remoto.	Programa de teletrabajo SMARTFlex .
Programa de comunicación con nuevos canales y refuerzo de los existentes : Web Ready, Newsletter TogetherMore y Canal Happyforce.	Pruebas de detección del COVID.	Ayudas económicas para desarrollar el trabajo en casa.	Servicio telefónico y online de asistencia psicológica .	Programa de asistencia de apoyo inmediato y profesional con Healthywork.	Formación en materia de seguridad y salud .	Formación en ciberseguridad .
	Chequeos completos post-COVID.		Programa de webinars .	Adhesión al Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad impulsado por Fundación Másfamilia.		





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



Mediadores

Conversaciones en tiempos de COVID-19.	Información sobre la situación de emergencia.	Atención personalizada.	Facilidades para la gestión de pólizas.	Ayudas económicas.
--	---	-------------------------	---	--------------------



Proveedores

Agilización de la facturación.	Información y recomendaciones sanitarias.	Formación en videoperitación.	Certificación en prevención de COVID para talleres.	Campaña de desinfección de talleres tras reparación.
--------------------------------	---	-------------------------------	---	--



Sociedad

Ayudas a la investigación: Madrid y Cataluña.	Material sanitario para hospitales y residencias de ancianos: Madrid, Castilla y León, Cataluña y La Rioja.	Talleres formativos para mujeres.	Donación de tablets para facilitar la escolarización de jóvenes y en residencias de ancianos: Madrid, Andalucía y Extremadura.
Asistencia a colectivos desfavorecidos y vulnerables: Madrid, Valencia, Cantabria, Andalucía, Murcia, Castilla-La Mancha, Galicia y Cataluña.	Ayudas económicas a pymes: Castilla y León, País Vasco, Extremadura y Castilla-La Mancha.	Distribución de alimentos: Madrid, Cantabria, Andalucía, La Rioja, Extremadura y Galicia.	Desinfección de hospitales y residencias: Aragón, Cataluña, Castilla y León y Castilla-La Mancha.

1. Reale Group – Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

- 1.1. REALE SEGUROS EN CIFRAS
- 1.2. DOS SIGLOS DE HISTORIA
- 1.3. REALE SEGUROS
- 1.4. GOBIERNO CORPORATIVO
- 1.5. EMPRESA SOSTENIBLE
- 1.6. FUNDACIÓN REALE FOUNDATION
- 1.7. GRANDES INDICADORES
- 1.8. INFORMACIÓN FISCAL
- 1.9. CUENTAS FINANCIERAS

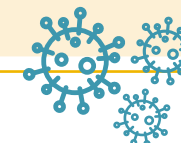


Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-19**1** Reale Group
Reale Seguros**2** Buen gobierno
y RSE**3** Clientes**4** Personas**5** Mediadores**6** Proveedores**7** Compromiso
social**8** Compromiso
medioambiental**9** Sobre
este informe

1. Reale Group – Reale Seguros



La irrupción de la pandemia de la COVID-19 ha marcado la evolución de la actividad económica española y mundial en 2020. El sector asegurador sufrió en España una caída del 8,3% en volumen de primas, muy superior al descenso del 0,4% de 2019. En este contexto, Reale Seguros se ha visto obligada a reinventarse y a resistir ante las adversidades, logrando un comportamiento mejor que el experimentado por el conjunto del sector, lo que se ha traducido en un aumento de la facturación por primas del 2,7% en 2020.



Reale Seguros comenzó a operar en España en 1988 y en todo este tiempo ha ido consolidando su presencia hasta convertirse en la actualidad en una compañía de referencia en el mercado asegurador. A través de sus cuatro sociedades, prestó servicio a **más de 1.900.000 clientes** en 2020, un ejercicio en el que la crisis sanitaria marcó las prioridades de la compañía y los lanzamientos y actualizaciones de productos.

Pese a esta nueva situación, Reale Seguros mantiene su firme **compromiso con un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso** con el medioambiente, y sigue apostando decididamente por un modelo empresarial basado en las buenas prácticas y en la lucha contra la corrupción y el soborno.

1.1. Reale Seguros en cifras

**925**

Millones de euros en primas

**+ 2,7%**

Crecimiento respecto a 2019

**2,9**Millones de pólizas
contratadas**1.943.000**

Clientes

**95%**Del negocio distribuido
por mediadores**453**Agencias en **54** ciudades
españolas**3.751**Corredores, que intermedian **1.854.000 pólizas**,
el **63%** de la cartera global de la compañía

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



1.409

Agentes exclusivos



-6,5%

Descenso del número de quejas y reclamaciones de nuestros clientes respecto a 2019



1.071

Trabajadores en plantilla



48,5%

Mujeres en plantilla



97,5%

Trabajadores con contrato indefinido



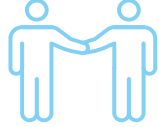
29%

Puestos intermedios y directivos ocupados por mujeres



516.000 euros

Donativos de Reale Foundation para proyectos sociales en España



40.133

Beneficiarios directos



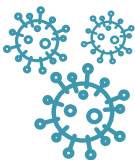
444.660

Beneficiarios indirectos



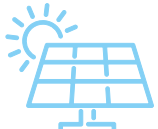
207.885€

Donativos de Reale Foundation para proyectos COVID-19



2,5 millones de euros

Destinados por Reale Seguros a proyectos COVID-19



100%

Energía eléctrica procedente de fuentes renovables en nuestras oficinas



-50%

Descenso de las emisiones de GEI respecto a 2019



106.500

Seguidores en redes sociales

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

1.2. Dos siglos de historia

Los comienzos de **Reale Group** se remontan a diciembre de 1828, con la constitución en Turín de Reale Mutua Assicurazioni, una de las compañías líderes en la actualidad del sector seguros europeo y la mayor aseguradora italiana en forma de mutua. Desde entonces, el Grupo ha recorrido un largo camino, afrontando nuevos desafíos y evolucionando con la voluntad de apostar siempre por **la profesionalidad, la fiabilidad y la innovación**, señas de identidad que hoy hacen de **Reale Group un punto de referencia en su sector de mercado**.

Reale Group opera en Italia, España y Chile a través de la sociedad dominante (Società Reale Mutua di Assicurazioni), y **ofrece soluciones y protección a más de 4,6 millones** de clientes en los sectores de seguros, banca, inmobiliario y servicios. Con más de **3.700 empleados**, el Grupo muestra una solidez entre las más

altas del mercado, como lo demuestra un índice de solvencia (Solvencia II), calculado según el Modelo Interno Parcial del Grupo, igual al 290% (4T 2020). Reale Group cerró con **un beneficio de 155,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2020**, y con unos **ingresos por primas de algo más de 5.000 millones de euros**, un 3,8% menos que en 2019.

En 2020, como consecuencia de la situación creada por la pandemia, todas las entidades de Reale Group, tanto en España, como en Italia y en Chile, desarrollaron un **conjunto de actuaciones** enmarcadas en tres grandes prioridades: garantizar la **seguridad sanitaria** de todo el equipo humano y de proveedores; asegurar la **continuidad de las operaciones**, manteniendo el nivel de servicios a clientes y mediadores, y mantener una **comunicación continua con todos los grupos de interés**.

Actuaciones más relevantes:

- Activación del **Plan de Continuidad del Negocio** en todos los países, garantizando la seguridad de los empleados frente a la COVID-19 y asegurando la continuidad del negocio con la implantación del teletrabajo para todos los empleados.
- **Evaluación de los riesgos** derivados de la crisis y adopción de una estrategia destinada a la protección del balance y a preservar el capital de las sociedades del Grupo.

En España, Reale Group opera a través de **Reale Seguros Generales S.A.; Reale Vida y Pensiones S.A.; Reale Immobili España S.A. y Reale ITES España S.L.**



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

Mobilización de recursos y transferencia de fondos a la economía, concediendo **ayudas y financiación** a clientes, mediadores, proveedores y empleados, así como donaciones a diversos grupos de interés.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

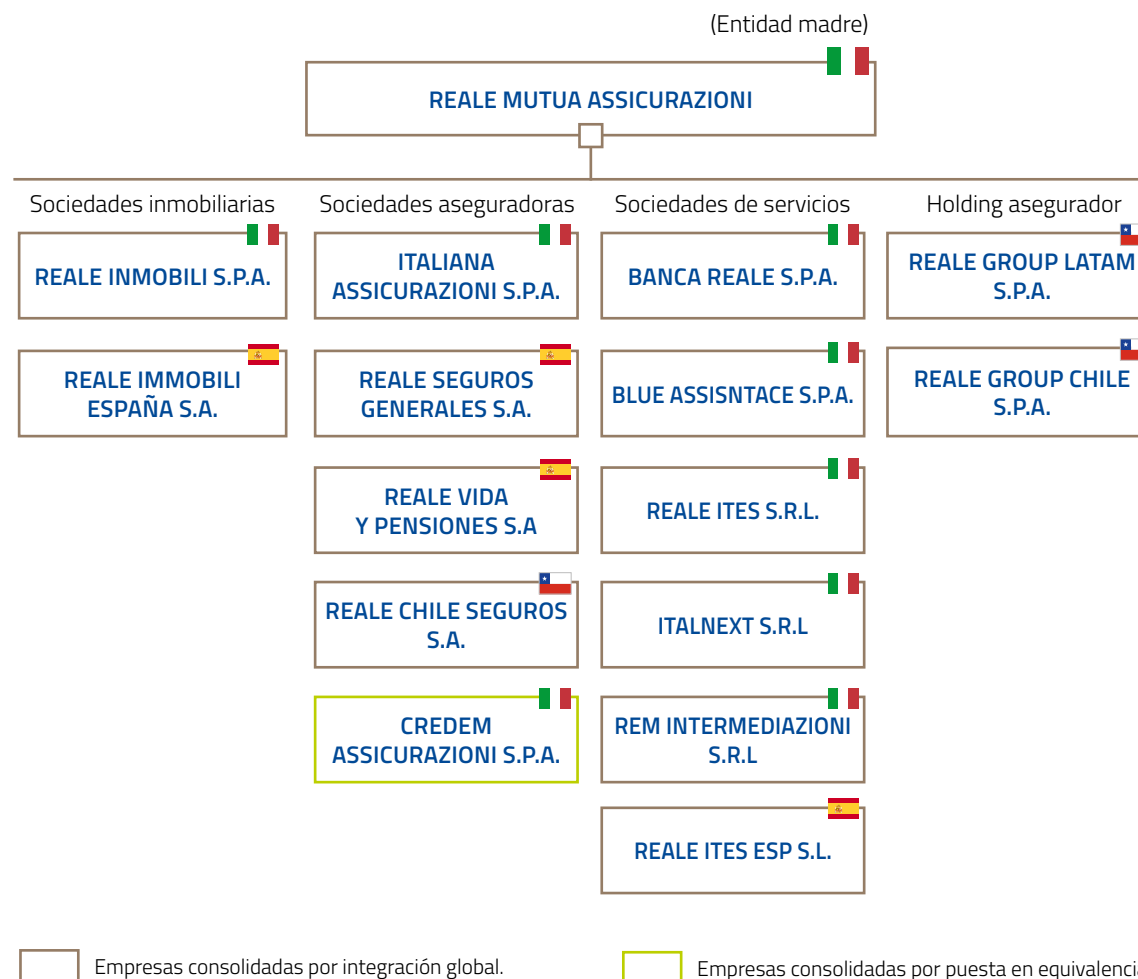
7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



REALE GROUP (a 31 de diciembre de 2020)



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.3. Reale Seguros

Reale Seguros, la filial española de Reale Group, **opera en el mercado español de seguros desde 1988**. En estas más de tres décadas ha mantenido un ritmo de crecimiento sostenido y ha ido consolidando su presencia en España, hasta convertirse hoy en **una de las aseguradoras de referencia y con más experiencia en el territorio nacional**. Presente en **54 ciudades españolas**, garantiza a sus clientes una máxima cercanía y una relación personalizada a través de **453 agencias –16 abiertas en 2020– y más de 5.000 colaboradores**, que dan servicio a cerca de **1.950.000 clientes**.

- Reale Seguros cuenta con cuatro sociedades:
 - Reale Seguros Generales S.A.
 - Reale Vida y Pensiones S.A.
 - Reale Immobili España S.A.
 - Reale ITES España S.L.



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

2020 fue un **año complicado** con la llegada y la propagación del coronavirus, pero también supuso un reto para la compañía. **Reale Seguros adaptó desde el principio los medios y recursos para que todos sus empleados pudieran teletrabajar**, y puso en marcha **programas de ayuda** en cada una de las comunidades autónomas en las que opera. Iniciativas como el reparto de material sanitario, apoyo económico a proyectos de investigación, ayuda psicológica para médicos, reparto de comida entre los más necesitados y ayudas económicas para pymes, fueron algunas de las llevadas a cabo en 2020, para cuyo éxito fue fundamental también la **implicación de voluntarios** de la compañía.

Para garantizar la **continuidad del negocio**, Reale Seguros tomó medidas relativas a los procesos de suscripción y gestión de siniestros, adaptándolas a las circunstancias de la pandemia **ampliando el uso de la videoperitación y de la firma electrónica**. Adicionalmente, se flexibilizaron los procesos de gestión de pólizas y se tomaron medidas para **ayudar a proveedores y mediadores** frente al escenario financiero provocado por la crisis sanitaria.

En total, Reale Seguros destinó **2,5 millones de euros a proyectos e iniciativas encaminadas a luchar contra los efectos de la pandemia**, confirmando su compromiso con la sociedad y el entorno en el que desarrolla su actividad. La compañía puso en marcha un **paquete de medidas urgentes**, en colaboración con hospitales, residencias de ancianos y ONG, para prevenir, paliar y ayudar económica, psicológica y socialmente a la sociedad en general y a los grupos más vulnerables.

Reale Seguros llevó a cabo en 2020 una serie de **lanzamientos y actualizaciones** de su catálogo de productos para ser más competitivos y adaptarse a las nuevas necesidades derivadas de la situación de pandemia. Se lanzó **Reale Moto**, un seguro que incorpora nuevas garantías, desde incendio hasta la reparación o reposición del vestuario y el casco en caso de accidente, o el servicio de gestión de recursos de multas. También se ampliaron los servicios del producto **Reale Ciber Seguridad** y se modificaron las coberturas y el proceso de suscripción del producto destinado al **sector agrícola**.



En 2020 gestionamos **119.053** pólizas más



Atendimos a **69.376** clientes más en 2020

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

En 2020, la **facturación por primas** de Reale Seguros ascendió a **925,5 millones de euros**, un 2,7% más que el ejercicio anterior. La evolución de la compañía fue más favorable que la registrada por el sector asegurador en los principales ramos en los que opera. En el **ramo de automóviles**, la facturación creció un 2,9%, frente a una caída experimentada en el sector del 2%; mientras que en el de **multirriesgos**, la subida fue del 3,6%, también superior a la del conjunto del sector (3,1%).

El número de **pólizas contratadas** con Reale Seguros ascendió a un total de 2.948.544 en 2020, lo que re-

presentó un **aumento del 4,2%** respecto al ejercicio anterior. En el ramo de Autos, el total de pólizas gestionadas fue de 1.891.139, y en el de Hogar, de 696.703, con crecimientos respectivos del 5,4% y 3,6% respecto a 2019.

En la actualidad, en torno a un **95% del negocio de Reale Seguros está distribuido por mediadores**, razón por la que la compañía sigue invirtiendo en potenciar este canal de distribución. La relación con los mediadores se basa en un modelo de crecimiento compartido, de manera que fomentar el crecimiento rentable de la compañía es asegurar también el de sus colaboradores.



16 nuevas agencias abiertas en 2020



La siniestralidad **descendió un 7%** en 2020



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

La pandemia afectó a los resultados de algunos ramos de manera significativa. En el ramo de automóviles, la siniestralidad disminuyó debido a un menor uso del vehículo por el confinamiento, mientras que, por el contrario, aumentó en los ramos de multirriesgo Hogar y Comunidades por el mayor uso de los hogares y de las comunidades en este periodo. En términos globales, en 2020 **el número de siniestros declarados cayó un 7%** respecto al año anterior.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

El territorio nacional se divide en **siete direcciones territoriales**, que a su vez se dividen en sucursales:

Galicia y Asturias

- A CORUÑA
- Lugo
- Ourense
- Oviedo
- Santiago de Compostela
- Vigo

Aragón, Navarra y La Rioja

- ZARAGOZA
- Huesca
- Logroño
- Pamplona

Castilla y León, Cantabria y País Vasco

- VALLADOLID
- Bilbao (Agentes y Corredores)
- Burgos
- León
- Palencia
- Salamanca
- San Sebastián
- Santander
- Zamora

Cataluña

- BARCELONA (I y II)
- Girona
- Lleida
- Manresa
- Reus
- Sabadell
- Tortosa
- Villafranca

Madrid, Castilla-La Mancha y Extremadura

- MADRID (Agentes y Corredores)
- Central (Príncipe de Vergara)
- Albacete
- Badajoz
- Cáceres
- Ciudad Real
- Cuenca
- Leganés
- Toledo

Andalucía y Canarias

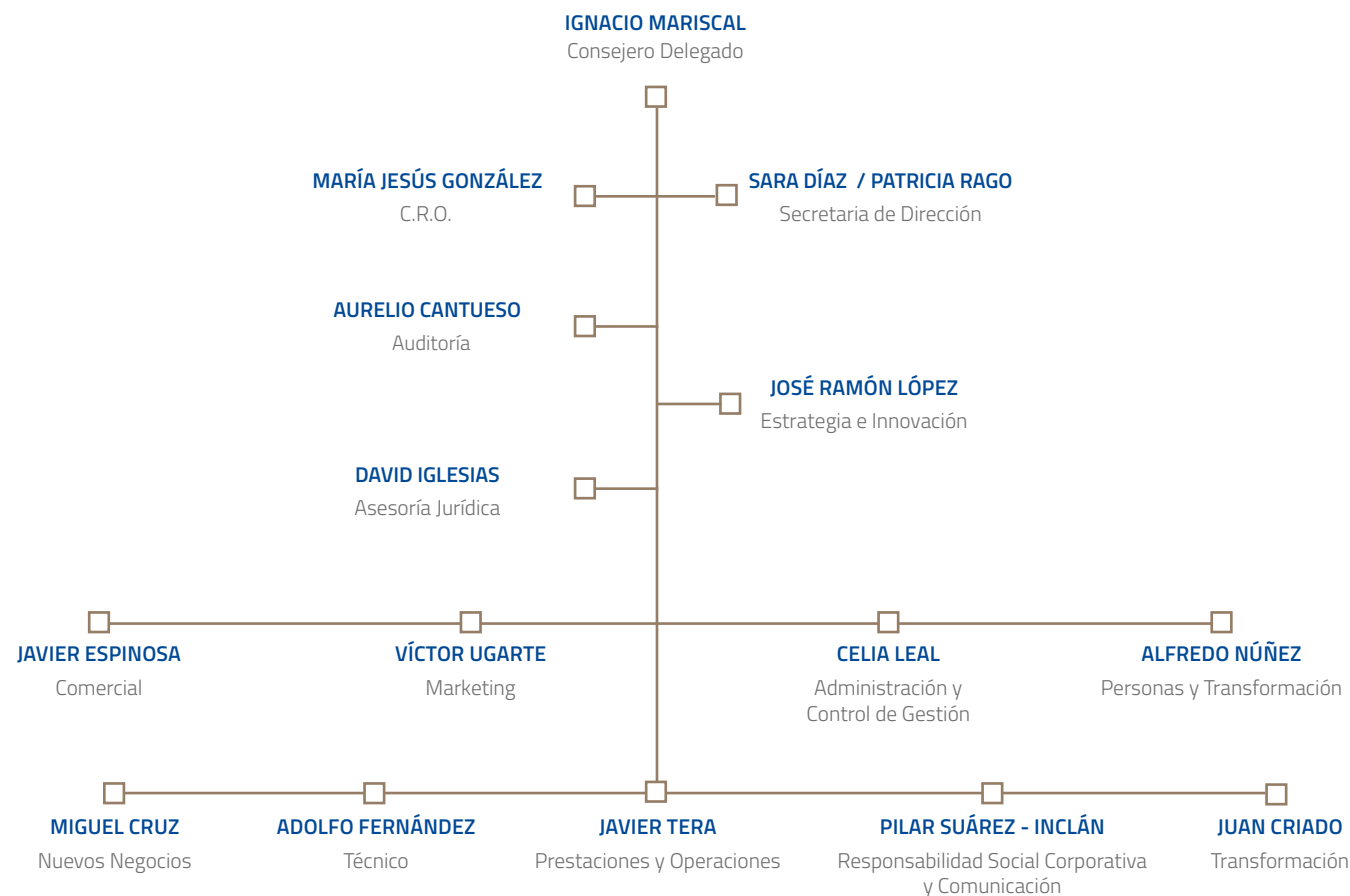
- SEVILLA
- Almería
- Córdoba
- Granada
- Huelva
- Jaén
- Jerez de la Frontera
- Las Palmas de Gran Canaria
- Málaga
- Tenerife

Levante y Baleares

- VALENCIA (Centro y Sur)
- Alicante
- Castellón
- Murcia
- Palma de Mallorca



REALE SEGUROS



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

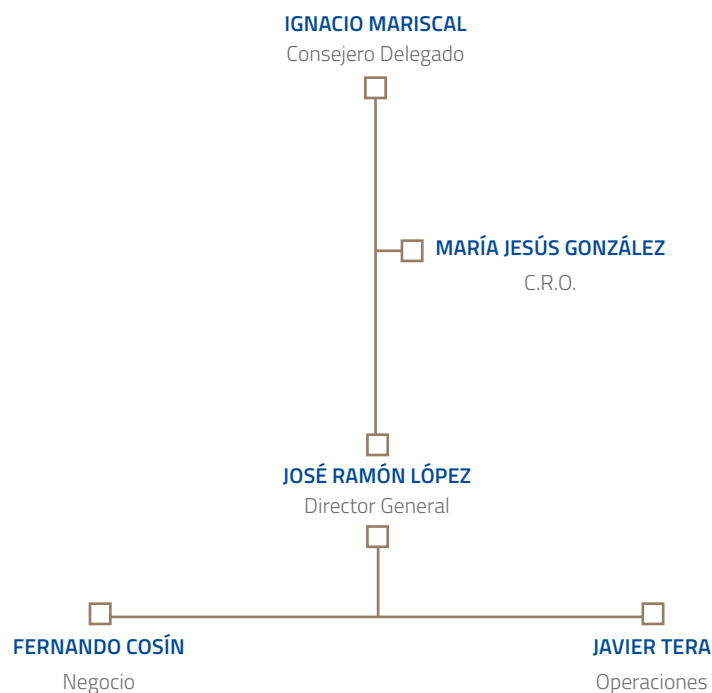
7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

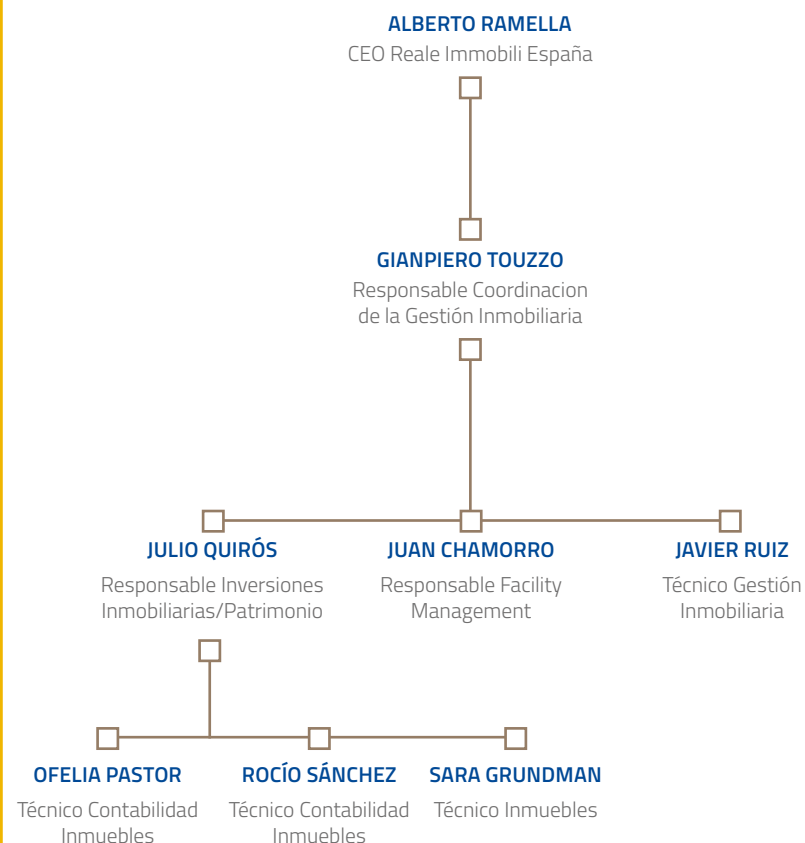
9 Sobre
este informe



REALE VIDA



REALE IMMOBILI



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

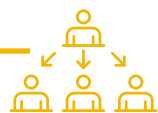
5 Mediadores

6 Proveedores

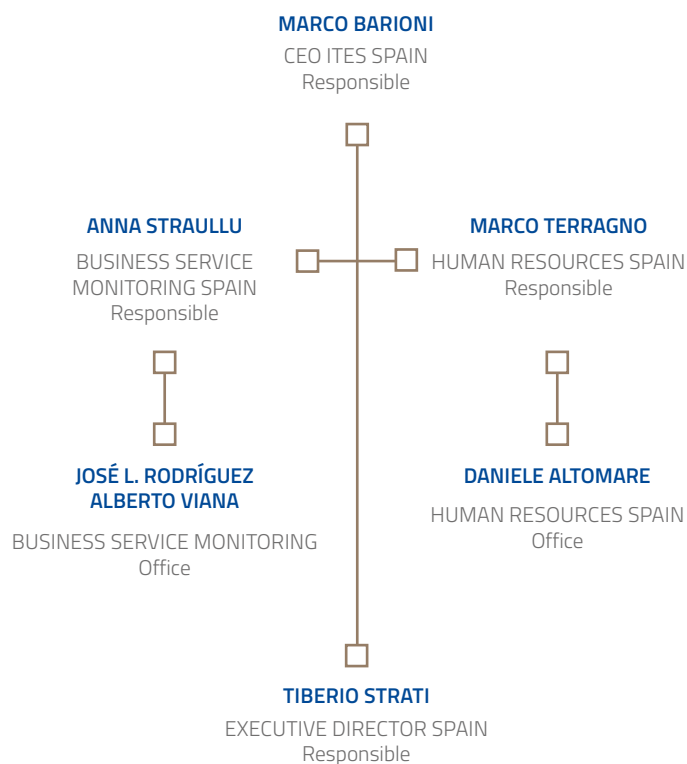
7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



REALE ITES ESPAÑA



REALE CHILE



Sustentada en la solidez patrimonial de Reale Group, las operaciones en Chile se iniciaron formalmente en junio de 2017, entrando al mercado chileno mediante una alianza con socios estratégicos locales y un equipo profesional con experiencia, vocación de servicio y alto nivel técnico. Esta **primera empresa del Grupo fuera de Europa** brinda soluciones personalizadas a través de una diversidad de productos, entregando un servicio rápido, cercano y disponible a lo largo del territorio nacional, a través de **nueve sucursales** ubicadas en Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Vitacura, Las Condes, Talca, Temuco y Puerto Montt. Estas características le han permitido conver-

tirse en la **compañía de preferencia y referencia del mercado local**, que después de casi cuatro años atien- de ya a **más de 47.280 asegurados, con más de 56.000 pólizas vigentes**. Todo con una sólida base patrimonial que ha permitido obtener en este corto plazo de tiempo la **clasificación de Riesgo de A (Feller Rate)** y una estructura operacional innovadora al ser la única aseguradora que opera 100% Cloud, lo que permite entregar servicios desde cualquier parte. Reale Chile Seguros Generales S.A. tiene **una cuota de mercado del 2,7%** y un equipo de **más de 300 colaboradores** altamente comprometidos.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.4. Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo representa el **sistema a través del cual se gestiona y controla Reale Group**. Este identifica las normas y procedimientos, en todos sus niveles, que tienen como finalidad **garantizar la correcta gestión de las entidades en términos de gobierno y control**. Asimismo, establece la forma en que deben interactuar los distintos agentes involucrados en entidades del Grupo, los órganos con funciones de supervisión estratégica y de gestión de la operatividad necesaria para la consecución del objeto social, con especial atención a los intereses y la protección de los asegurados que, dado el carácter mutualista de la empresa matriz del Grupo (Reale Mutua Assicurazioni), representan el principal centro de responsabilidad de las sociedades de la compañía en todos los ámbitos de la gestión.

Reale Group dispone de un sistema de gobierno corporativo adecuado a la estructura, el modelo de negocio, naturaleza, alcance y complejidad de los riesgos del Grupo y de las distintas sociedades participadas y controladas. Esto permite llevar a cabo **una gestión del Grupo sana y prudente** y que tiene en cuenta los inte-

reses de las empresas que forman parte del mismo y de las modalidades mediante las cuales dichos intereses contribuyen a alcanzar el objetivo común del Grupo a largo plazo, incluso en términos de protección del patrimonio.

1.4.1. Órganos de Gobierno

La articulación de los distintos Órganos Sociales es conforme, en el plano formal y sustancial, con las disposiciones de la Ley de Sociedades de Capital y de la legislación especial de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras. **Las competencias y las facultades de gobierno, administración y control están repartidas de forma clara, transparente y equilibrada** entre los diferentes órganos existentes en el seno de la compañía.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el **órgano superior de gobierno de la compañía**. Tiene competencia exclusiva sobre aquellas materias que la ley, los estatutos sociales y la normativa interna de la compañía reservan a su decisión.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el **órgano con funciones de gestión, representación y supervisión estratégica de la actividad** necesaria para la consecución y desarrollo del objeto social. También es el principal centro de responsabilidad de la compañía en todos los ámbitos de la gestión societaria y el responsable último del sistema de gobierno de la compañía.

Además, los consejos de administración de las empresas de Reale Group son **los principales garantes del cumplimiento del Código Ético del Grupo**. Persiguen la consecución de los intereses estratégicos del Grupo, y su actuación se inspira en los valores de integridad y responsabilidad. Tal y como se indica en el Código Ético de Reale Group, las **pautas de actuación** de los miembros de los **consejos de administración** se basan en los siguientes principios:

- **Objetividad, imparcialidad y transparencia** en las decisiones.

- **Autonomía e independencia**, persiguiendo siempre los fines del objeto social en el interés general.
- **Confidencialidad en la información** reservada que hayan obtenido en el desempeño de sus funciones.
- **Actualización profesional constante** (formación).
- **Valoración de los resultados**, evaluando todos los aspectos relacionados con la dimensión, composición y funcionamiento del órgano de administración en su conjunto y de sus comités.
- **Responsabilidad última de la integridad, funcionalidad y eficacia** de los sistemas de Control y Gestión de Riesgos.

Todas estas pautas de actuación responden a los **valores inspiradores de Reale Group: integridad, centralidad de la persona, responsabilidad, cohesión e innovación**.



Los intereses y la protección de los asegurados son el principal centro de responsabilidad de las sociedades de Reale Group

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

COMITÉS Y COMISIONES

- **Comité para el Control Interno y los Riesgos de Grupo**

Es el órgano constituido en la Entidad Matriz con funciones de instrucción, propuesta y consulta en materia del Sistema de Control Interno y de verificación periódica de su adecuación y su funcionamiento efectivo, así como en materia del Sistema de Gestión de Riesgos a nivel de Grupo.

- **Comisión de Inversiones de Grupo**

Es un órgano con funciones de instrucción, propuesta y consulta en materia de inversiones mobiliarias e inmobiliarias de los consejos de administración de las sociedades del Grupo, entre la que se encuentra la Compañía.

- **Comisión de Auditoría**

Es una comisión delegada del Consejo de Administración, que tiene entre sus competencias supervisar la eficacia y funcionamiento del Control Interno de la sociedad, la función de Auditoría Interna y los Sistemas de Gestión de Riesgos.

- **Comité de Retribución**

Es un órgano con funciones de instrucción, consulta y propuesta en materia de retribución a favor de los órganos sociales y del personal relevante en el ámbito del Grupo.

DIRECTOR GENERAL

Actualmente, **la alta dirección de la compañía** está formada por el director general, quien reúne los requisitos de aptitud y honorabilidad exigidos por la legislación de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL GRUPO

Desempeña la función de **aplicar las estrategias, las sinergias y la coordinación entre las distintas empresas**, definiendo los respectivos ámbitos de operaciones, autonomía y diversificación, para una gestión coherente del Grupo.

COMITÉ DE DIRECCIÓN LOCAL

Es un **órgano de coordinación y consultivo** liderado por el director general que lo preside y por los miembros de la dirección de la sociedad.

En noviembre de 2019, los respectivos consejos de administración de las entidades aseguradoras de Reale Group en España (Reale Seguros Generales, S.A. y Reale Vida y Pensiones S.A.) aprobaron **una nueva actualización de la política de Gobierno Corporativo**, en la cual se detallan los siguientes aspectos:

- **El modelo de gobierno corporativo** escogido por la sociedad.
- **La estructura organizativa** de la compañía, detallando los órganos, comités y comisiones que la componen, así como las facultades, funciones y responsabilidades de los mismos.
- **El sistema de los controles internos y de gestión de los riesgos**, con particular atención a las tareas y a las responsabilidades de las funciones de control: Auditoría

Interna, Risk Management, Compliance y Actuarial, y otros organismos de control como el Organismo de Vigilancia del Riesgo Penal y la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

- **Las modalidades de coordinación y colaboración entre las distintas funciones de control, comités y órganos sociales**, entre ellos y entre las distintas funciones operativas.
- **Los flujos de información** que, en base a la normativa interna adoptada, las distintas áreas y funciones de la organización deben reportar.

Reale Group vela por la aplicación y mejora continua de unas prácticas corporativas transparentes, alineadas con sus valores éticos y su misión, siendo los consejos de administración de cada una de las funciones operativas.



Reale Group aplica unas **prácticas corporativas transparentes**, alineadas con sus valores éticos y su misión

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.4.2. Instrumentos y órganos de control

Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de Reale comprende el conjunto de normas, procedimientos, actividades de control y estructuras organizativas, dirigidas a **asegurar el correcto funcionamiento y la buena evolución de la compañía y a proporcionar una seguridad razonable** en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Eficiencia y eficacia de los procedimientos empresariales.
- Adecuada gestión de riesgos.
- Correcto funcionamiento del sistema de reporting de información empresarial.
- Fiabilidad e integridad de la información financiera y de gestión.
- Protección del patrimonio.
- Conformidad de la actividad de la empresa con la normativa vigente, con las directrices y procedimientos empresariales.

ESTRUCTURA DE CONTROL

1. Controles de primer nivel. Se llevan a cabo por diferentes unidades operacionales o de negocio y son el control más importante. Las diferentes unidades operativas son responsables de identificar y mitigar los riesgos dentro de su ámbito de competencias y establecer los procedimientos internos más adecuados para la consecución de las metas y objetivos establecidos por la alta dirección.

2. Controles de segundo nivel. Engloban el conjunto de actividades llevadas a cabo por las funciones de control de la compañía, como las de gestión de riesgos, cumplimiento normativo y actuarial. Tienen, entre otras responsabilidades, el deber de vigilar la adecuación y cumplimiento de los controles de primer nivel.

3. Controles de tercer nivel. Corresponden principalmente a la actividad desarrollada por la función de Auditoría Interna, cuyo objetivo es identificar las tendencias anómalas, eventuales violaciones de los procedimientos y normas, y evaluar la eficacia y la eficiencia del sistema de control interno en su conjunto.

Responsabilidad del Consejo de Administración

A pesar de que el control interno opera a diferentes niveles, el Consejo de Administración de la sociedad **es el último responsable de establecer, mantener y mejorar el Sistema de Control Interno**, debiendo garantizar en todo momento la existencia de procedimientos adecuados de control interno y un modelo de gestión integral de los riesgos que permitan la optimización de los procesos y que genere valor añadido a todos los grupos de interés de la compañía.

La Política de Gobierno Corporativo mencionada anteriormente constituye el marco de referencia del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la sociedad, estableciendo asimismo las responsabilidades, funciones y sistemas de información de los principales órganos de gobierno de las entidades.

Sistema de Gestión de Riesgos

Reale Seguros dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos cuyas líneas básicas de actuación están recogidas en la Política de Gestión de Riesgos de Reale Group. Este documento **se revisa con una periodicidad mínima anual y es sometido a la deliberación del Consejo de Administración**. La com-

pañía ha definido las siguientes políticas en el ámbito de la gestión de los riesgos:

- **Políticas destinadas a la formalización de las estrategias de asunción, evaluación, control, gestión, medición y mitigación de los riesgos:**
 - Gestión integrada de activos y pasivos (ALM).
 - Inversión y límites de las inversiones.
 - Inversiones sostenibles.
 - Gestión del riesgo de liquidez.
 - Suscripción y reservas.
 - Reaseguro y otras técnicas de reducción de riesgo.
 - Gestión del riesgo operacional.
 - ORSA.
 - Gestión del capital.
 - Concentración de riesgos.
 - Gestión del Riesgo Reputacional.
 - Gestión de Riesgos.
 - Gestión del Riesgo de Incumplimiento Normativo.
 - Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

■ Políticas para reforzar el sistema de gobierno, gestión de riesgos y control interno:

- Función de Risk Management.
- Función de Compliance.
- Función de Auditoría Interna.
- Función Actuarial.
- Aptitud y Honorabilidad.
- Externalización de Servicios y selección de proveedores.
- Data Governance.
- Suministro de Información al Supervisor.
- Valoración de activos y pasivos distintos de las provisiones técnicas.
- Divulgación de información de SFCR y RSR.
- Gobierno Corporativo.
- Remuneración.
- Control y gobernanza de productos.
- Verificación de la honorabilidad de agentes exclusivos.
- Conflictos de intereses para productos de inversión basada en seguros.

- Protección de datos.
- Clasificación y protección de la Información.
- Seguridad de la información en la gestión de activos.
- Seguridad de la información en la gestión de eventos de seguridad.
- Seguridad de la información en las relaciones con proveedores.
- Seguridad de la información en el control de accesos.
- Seguridad de la información en la adquisición y desarrollo de servicios de IT.

Todas las políticas enumeradas se actualizan con una periodicidad mínima anual. La estrategia de asunción y gestión de los riesgos está **orientada a una gestión prudente y coherente con el nivel patrimonial de la sociedad**. El objetivo de la compañía es asumir un nivel de riesgo prudente y adecuado para la consecución de sus objetivos de crecimiento y generación de beneficios de forma recurrente y garantizar su posición de solvencia en el medio y largo plazo.

Solvencia

Durante el ejercicio 2020 se presentaron al Consejo de Administración los resultados de la medición periódica de las necesidades de capital, calculadas conforme a los criterios de Solvencia II, habiéndose constatado **un nivel de solvencia adecuado para hacer frente a los riesgos a los que la sociedad está expuesta** y alineados con el Marco de la Propensión al Riesgo, definido por el Consejo de Administración y coherente con el nivel de Fondos Propios de la compañía.

Además, se ha efectuado una **evaluación interna del riesgo y de la solvencia (ORSA)**, poniéndose de manifiesto una evolución de los riesgos sostenibles por el nivel de fondos propios.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.4.3. Planes estratégicos

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2022

Para definir la estrategia para 2019-2022, durante el año 2019 se analizaron los diferentes ámbitos para conocer la situación actual y las perspectivas a futuro del contexto de mercado para la compañía.

- **Análisis sociodemográfico:** principales indicadores de comportamiento sociodemográfico a nivel global, con el fin de identificar tendencias generales, y foco en evolución sociodemográfica de España.
- **Análisis macroeconómico:** principales indicadores macroeconómicos para identificar tendencias y perspectivas económicas generales, y foco de situación económica y perspectivas para España.
- **Análisis del sector:** principales indicadores macroeconómicos a nivel global para ver las tendencias y perspectivas económicas generales, y foco de situación económica y perspectivas para España.
- **Análisis de los resultados de Reale Seguros:** análisis de la evolución y comportamiento de los principales resultados y atributos en España.

En función de ese análisis, se trazó la **hoja de ruta** que definió una estrategia a tres años, **que permita a la compañía alcanzar un crecimiento rentable de aquí al año 2022**, lo que permitirá situarla en un punto mucho más favorable para afrontar los retos del futuro.

Para **asegurar un mayor crecimiento del negocio** dirigido a mantener cuota de mercado, garantizar la rentabilidad del negocio y preparar a la compañía para los retos de medio/largo plazo, se define la siguiente estrategia: **ser la compañía de referencia de la mediación en España** con un modelo territorial, con los siguientes objetivos:

- **Crecer de manera rentable**, optimizando nuestro modelo actual y adaptándonos para las necesidades futuras.
- **Extender el perfil de cliente** de Reale Seguros.
- **Ampliar la oferta actual de Reale Seguros** para especializarse, también, en nichos de negocio en crecimiento.

- **Consolidar la red de mediación**, además de apostar por el desarrollo de nuevos canales e impulsar el crecimiento y rentabilidad de nuestros canales de mediación tradicional.
- **Generar palancas de eficiencia y generar eficacia en la gestión del negocio** a través del desarrollo de un modelo de operaciones.
- **Desarrollar nuevas líneas y modelos de negocio** que permitan a Reale Seguros diversificar negocio y complementar su oferta de seguros.

- **Consolidar un “modelo de personas”** que facilite el equilibrio entre la satisfacción y el compromiso y que permita disponer de las competencias necesarias para responder a las necesidades presentes y futuras de la compañía.
- **Desarrollar acciones de sostenibilidad social**, medioambiental y de voluntariado.

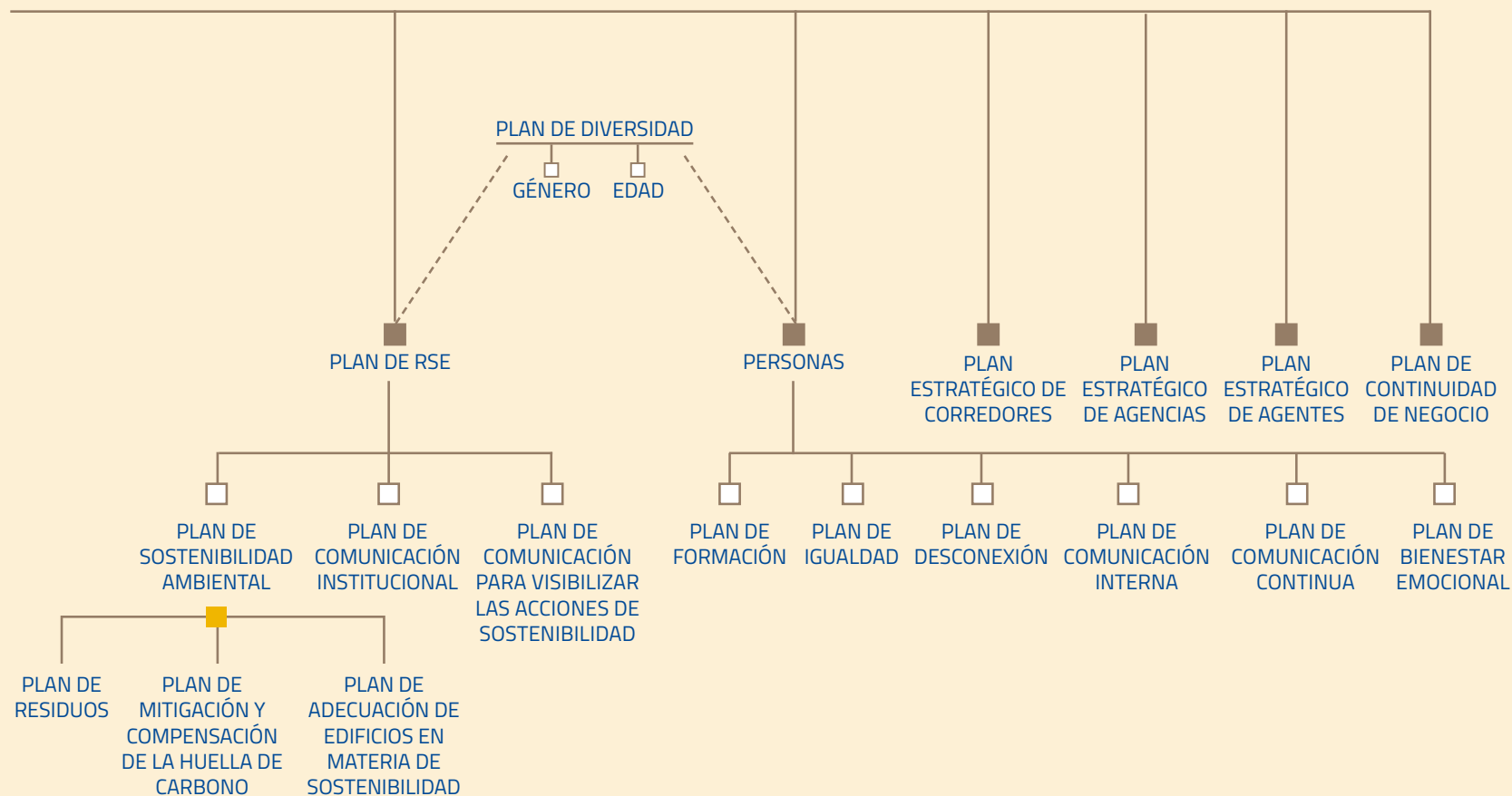


GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

Además de su Plan Director 2019-2022, Reale Seguros ha desarrollado a lo largo de 2020 **planes estratégicos específicos para seguir avanzando con éxito en áreas como la RSE, empleados, corredores, agencias y agentes**. También se han reactivado y acometido en 2020 planes derivados de la situación de pandemia, como el Plan de Continuidad de Negocio, el Plan de Comunicación Continuo o el Plan de Bienestar Emocional.



PLAN ESTRATÉGICO



1.5. Empresa sostenible

1.5.1. Estrategia de Sostenibilidad

La Estrategia de Sostenibilidad de Reale Seguros viene marcada por una política de Grupo, que cada país adapta a su mercado y a sus necesidades. Los diez principios del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, al que Reale Group se unió en 2017, inspiran la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo.

Reale Group está comprometido también con la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos en la Agenda 2030, en particular con los ODS 1, 3, 8, 11, 13 y 17 (*más información en Capítulo 2*). Para contribuir a estos objetivos, se dirige a sus grupos de interés internos (empleados) y externos (clientes, sociedad, mediadores, proveedores, medioambiente, administraciones públicas y órganos de vigilancia).

En España, la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad recae en el Área de Comunicación Institucional, RSE y Reputación Corporativa. Además, existe un Comité de RSE que agrupa a un equipo de personas donde cada una representa a un grupo de interés y vela porque todas las directrices de sostenibilidad se cumplan en el ámbito que representa.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión:

- Garantizar las necesidades de los grupos de interés con los que nos relacionamos, incluyendo la comunidad.

Visión:

- Mantener el espíritu mutualista en todas las empresas del Grupo, que representa nuestros valores, siendo sostenibles económica y socialmente y potenciando la internacionalización con carácter vanguardista.

Valores:

- Integridad
- Responsabilidad
- Cohesión
- Innovación
- Centralidad de la persona

1.5.2. Canales de comunicación

Para Reale Seguros, el conocimiento y la colaboración con los grupos de interés para dar respuesta a sus demandas y necesidades es clave dentro de su modelo de gestión de la RSE. Por ello, mantiene con ellos una **relación cercana y regular a través de diferentes canales de comunicación** y vías de diálogo.

La compañía cuenta con canales de comunicación directos, como la página web corporativa, el blog Ser

Reale, informes de sostenibilidad, redes sociales y otras publicaciones. Además, dispone de otras vías

de comunicación específicas para sus principales grupos de interés (*más información, en Capítulo 2*).



CÓDIGO ÉTICO Y BUZÓN ÉTICO

- **Código Ético.** Guía los comportamientos de la compañía y constituye un modelo de actuación basado en el respeto, la colaboración y el crecimiento mutuo, que es lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros y lo que nosotros esperamos de ellos.
- **Buzón Ético.** Permite comunicar, de manera confidencial, todo tipo de actuaciones irregulares o malas prácticas que atenten contra la ética de la compañía y la normativa.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.5.3. Política de inversiones responsable

Las inversiones de Reale Seguros vienen marcadas por una política de Grupo, que considera que una inversión sostenible y responsable tiene que ser una estrategia orientada a medio y largo plazo que integre el análisis financiero con el análisis ambiental, social y de buen gobierno, con el fin de crear valor para el inversor y para la sociedad en su conjunto.

La toma de decisiones en materia de inversiones se rige por unos filtros y criterios que se desarrollan en el siguiente capítulo de esta memoria.



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

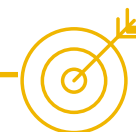
En 2020, Reale Foundation dedicó una parte muy importante de sus esfuerzos a iniciativas encaminadas a luchar contra los efectos de la COVID-19. La Fundación destinó **516.000 euros a proyectos en España**, 124.350 euros más que en 2019, lo que supuso **un incremento del 31,7%**. De ellos, 207.885 euros, se destinaron a proyectos para paliar los efectos y las necesidades provocadas por la pandemia en materia de emergencia sanitaria y emergencia social. Los 308.115 euros restantes fueron para proyectos de ONG relacionados con las ciudades sostenibles, la pobreza y el trabajo decente, y la salud y el bienestar.

1.6 Fundación Reale Foundation

Constituida en octubre de 2017, la fundación corporativa Reale Foundation es la máxima expresión de la responsabilidad y el compromiso que Reale Group tiene con la sociedad. Su finalidad es la de promover y divulgar actividades culturales, sociales, de defensa del medioambiente y de fomento de una vida saludable **en Italia, España y Chile**, los tres países en los que opera el Grupo.

Reale Foundation trabaja a través de un **Patronato** y de un **Comité Operativo** compuestos por representantes de las empresas del Grupo, que tienen la función de presentar y convalidar los programas y los

proyectos. Además, un **Órgano de Control** (Comitato Probitiviri) garantiza que las actividades de Reale Foundation respondan a los principios éticos y a los objetivos de sostenibilidad que guían a Reale Group.



OBJETIVOS PARA 2021

A pesar de la incertidumbre que existe respecto de la recuperación económica y su impacto en el sector asegurador, **Reale Seguros es optimista** y mantiene su estrategia aprobada por el Consejo de Administración. Los objetivos más significativos para el año 2021 son los siguientes:

- **Crecer de forma rentable**, maximizando la rentabilidad del negocio a lo largo de toda la cadena de valor, tomando en consideración los principales grupos de interés (asegurados, mediadores y proveedores).
- **Incrementar la cuota en los canales intermediados** y potenciar la diversificación del negocio.
- Avanzar hacia un **modelo de gestión enfocado a cubrir las necesidades del asegurado**.
- Prosperar en el objetivo de **digitalizar Reale**.
- Alcanzar la **excelencia en la gestión**.
- Todo ello, **asegurando los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y de centralidad de la persona**.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

1.7. Grandes indicadores



INDICADORES CLAVES

DE UN VISTAZO (MILES DE EUROS)	2018	2019	2020
Primas emitidas	869.058	901.056	925.260
Capital Social	87.426	87.426	87.426
Patrimonio Neto	433.359	470.463	496.925
SINIESTRALIDAD			
Siniestralidad	61,8%	59,3%	55,8%
DISTRIBUCIÓN DE PRIMAS POR RAMOS			
Autos	60,7%	60,5%	60,6%
Hogar	15,2%	15,3%	15,7%
Comercio	4,6%	4,5%	4,2%
Comunidades	6,3%	6,3%	6,2%
Empresas	6,3%	6,3%	6,6%
Accidentes	2,2%	2,2%	2,0%
Responsabilidad Civil	2,9%	2,9%	2,9%
Resto	1,9%	2,0%	1,8%
CLIENTES			
Evolución nº de clientes	1.809.585	1.873.995	1.943.371
Nº pólizas por cliente	1,50	1,51	1,52



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

VOLUMEN DE PÓLIZAS POR RAMO	2018	2019	2020
Autos	1.713.555	1.793.470	1.891.139
Hogar	646.647	672.484	696.703
Comercio	104.086	104.891	101.744
Comunidades	60.477	61.646	62.518
Empresas	48.126	49.477	51.153
Accidentes	82.639	82.829	80.652
Responsabilidad Civil	51.075	52.647	52.381
Resto	11.985	12.047	12.254
ÁREAS DE NEGOCIO			
Autos			
Pólizas	1.713.555	1.793.470	1.891.139
Primas (millones de euros)	527,6	544,8	560,8
Particulares			
Pólizas	897.070	925.763	946.314
Primas (millones de euros)	248,2	257,5	262,5
Empresas			
Pólizas	107.965	110.258	111.091
Primas (millones de euros)	93,2	98,8	102,0
EMISIÓN			
Nuevas pólizas contratadas	538.415	586.842	584.832

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

INDICADORES DE ACTUACIÓN INTEGRADA

INDICADORES SOCIOECONÓMICOS	2018	2019	2020
Nº de siniestros cerrados			
Autos	695.605	700.299	638.691
Particulares	344.640	354.627	359.408
Empresas	26.841	27.843	26.772
Calidad de servicios prestados			
Total nº de quejas	2.354	1.935	1.807
Porcentaje de bajas	12,71%	12,36%	11,73%
Precio del servicio (prima media por póliza)			
Autos	315	309	301
Particulares	280	281	280
Empresas	880	888	913



INDICADORES DE ACTIVIDAD

SEGUROS DE AUTOS	2018	2019	2020
Pólizas	1.713.555	1.793.470	1.891.139
Primas netas (millones de euros)	527,6	544,8	560,8
Pagos realizados a (millones de euros):			
Asegurados	23,0	26,4	22,5
Talleres	120,0	117,4	103,3
Perjudicados	61,5	69,4	62,0
Asitur	52,1	54,0	51,0
Profesionales	20,0	20,5	17,4
Juzgados	24,2	23,2	18,9
Hospitales y Otros	51,0	49,8	39,9
Pagos totales (millones de euros)	351,9	360,8	315,0
Siniestros gestionados	833.641	845.473	769.251
Siniestros liquidados	695.605	700.299	638.691

SEGUROS DE PARTICULARES	2018	2019	2020
Pólizas	897.070	925.763	946.314
Primas netas (millones de euros)	248,2	257,5	262,5
Pagos realizados a (millones de euros):			
Asegurados	60,9	59,4	68,3
Perjudicados	12,7	13,4	14,1
Asitur	47,0	53,0	53,3
Profesionales y otros	19,3	19,5	17,7
Pagos totales (millones de euros)	140,0	145,2	153,4
Siniestros gestionados	441.530	441.807	451.493
Siniestros liquidados	344.640	354.627	359.408

SEGUROS DE EMPRESAS	2018	2019	2020
Pólizas	107.965	110.258	111.091
Primas netas (millones de euros)	93,2	98,8	102,0
Pagos realizados a (millones de euros):			
Asegurados	41,2	36,6	36,9
Talleres	0,0	0,0	0,1
Perjudicados	8,6	7,0	6,9
Asitur	2,9	2,7	2,8
Profesionales	5,4	5,3	5,1
Juzgados y otros	5,9	-7,4	11,3
Pagos totales (millones de euros)	64,0	44,3	63,0
Siniestros gestionados	38.632	39.197	37.964
Siniestros liquidados	26.841	27.843	26.772

1.8. Información fiscal

IMPUESTOS (DATOS EN MILES DE EUROS)	2018	2019	2020
Beneficios netos de impuestos	30.232	40.222	61.515
Impuestos sobre beneficios	9.168	17.953	29.485
Subvenciones recibidas	Formación: 90	Formación: 103	Formación: 116
		Subvención energética: 65	

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

1.9. Cuentas financieras



OTROS DATOS

	2018	2019	2020
Facturación por primas (millones de euros)	869,1 (+1,8)	901,1 (+3,7)	925,3 (+2,7)
Asegurados	1.809.585	1.873.995	1.943.371
Número pólizas	2.718.590	2.829.491	2.948.544
Número sucursales	54	54	54
Número agencias Reale	408	417	423
Número mediadores	3.211	3.332	3.364



PATRIMONIO NETO (MILLONES DE EUROS)

	2018	2019	2020
Capital social	87,4	87,4	87,4
Prima emisión	40,1	40,1	40,1
Reserva legal	17,5	17,5	17,5
Reserva voluntaria	189,3	189,9	186,2
Reserva indisponible	67,9	72,8	79,6
Resultado ejercicio	27,0	38,6	61,3
Ajustes de valor en inv. financieras	4,0	24,1	24,8
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,1	0,0	0,0
Patrimonio neto	433,4	470,5	496,9

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

SOLVENCIA

	2018	2019	2020
Ratio de solvencia (Solvencia II)	205%	211%	215%

CUOTA DE MERCADO DE NO VIDA	TOTAL	SIN SALUD
2016	2,5	3,3
2017	2,5	3,3
2018	2,5	3,2
2019	2,5	3,2
2020	2,5	3,3

POSICIÓN RANKING (GRUPOS ASEGURADORES)	NO VIDA	AUTOS	MULTIRRIESGOS
2016	12	8	10
2017	12	8	9
2018	12	7	9
2019	12	7	9
2020	12	7	9

POSICIÓN RANKING (COMPAÑÍAS)	NO VIDA	AUTOS	MULTIRRIESGOS
2016	11	7	9
2017	11	7	8
2018	11	6	8
2019	11	6	8
2020	10	6	8

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

OTROS DATOS REALE VIDA E IGARSA

OTROS DATOS REALE VIDA	2018	% VAR.	2019	% VAR.	2020	% VAR.
Primas emitidas Total	41.328,92	25,8%	51.556,15	24,7%	37.669,97	-26,9%
Vida riesgo	13.695,38		15.681,50		17.824,30	
Vida ahorro	26.476,58		34.579,55		17.796,06	
Mixto	0,00		0,00		0,00	
Inversión	307,54		252,95		203,86	
Vida riesgo colectivos	526,17		578,63		1.302,79	
Vida ahorro colectivos	323,25		463,52		542,96	
Ratio de solvencia (Solvencia II)	182,7%		242,3%		213,3%	
Patrimonio neto	11.252,34		19.293,95		20.697,06	
OTROS DATOS IGARSA						
Facturación IGARSA (miles de €)	6.405,20	95,5%	6.662,57	4,0%	6.670,09	0,1%



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2. Buen gobierno y RSE

- 2.1. BUEN GOBIERNO
- 2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



2. Buen gobierno y RSE



Reale Seguros es una compañía socialmente responsable, comprometida con el buen gobierno, la transparencia y la sostenibilidad. Los principios y valores de Reale Seguros, recogidos en su Código Ético y en el Modelo de Organización, Gestión y Control, guían el desarrollo de su actividad, dirigida a crear valor para la empresa, sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Reale Seguros es, además, una compañía que apuesta y contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

2.1 Buen gobierno

El Modelo de Organización, Gestión y Control de Reale Seguros se aplica a todas las actividades y negocios de la compañía, así como a los proveedores y grupos de interés. Su finalidad es la de garantizar la corrección, la transparencia, la detección de riesgos y la prevención de delitos relacionados con la corrupción, el soborno o el blanqueo de capitales.

2.1.1. Lucha contra la corrupción y el soborno

Enfoque de gestión

La adopción por parte de las sociedades españolas pertenecientes a Reale Group del **Modelo de Organización Gestión y Control en materia de Riesgo Penal** (en adelante "el Modelo") tiene como objetivo **garantizar condiciones de corrección y transparencia** en el desarrollo de los negocios y de las actividades empresariales, proteger su propia posición e imagen y las expectativas de los grupos de interés.

Esta iniciativa no pretende solo constituir un eximente, tal y como está previsto en la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal (art. 31 bis 2), sino ser una **oportunidad para identificar eventuales mejoras en materia de gobierno corporativo**, al establecer medidas eficaces para prevenir la realización de delitos, limitando tanto el riesgo de cometer los detallados en la Ley, como todos los delitos en general.

El Modelo se compone de una **Parte General** y de una **Parte Especial**, que constituyen partes integrantes y explicitan los principios generales.

Su **objetivo** es la preparación de un sistema estructurado y orgánico de procesos y actividades de control para **prevenir la comisión de delitos, a través de la identificación de las "actividades/áreas sensibles de riesgo penal"**.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Finalidades del Modelo:

- **Crear conciencia** de que, en caso de violación de las disposiciones por parte de quienes operan en nombre y por cuenta de la compañía y del Grupo en las “actividades/áreas sensibles”, **pueden incurrir en acto ilícito susceptible de sanción penal**, no solo a título personal sino también imputable a la compañía y al Grupo.
- **Recaltar que los comportamientos ilícitos son duramente condenados** en el ámbito de la compañía y del Grupo (incluso en el caso de que estos aparentemente pudieran estar en posición de sacar provecho de las mismas), porque son contrarios a las disposiciones de ley y a los principios ético-sociales a los que la compañía y el Grupo quieren atenerse en el cumplimiento de la actividad empresarial.
- Permitir a la sociedad, gracias a la monitorización de las “actividades/áreas sensibles”, **intervenir rápidamente para prevenir o contrarrestar la comisión de delitos penales**.

La adopción del Modelo es competencia del Consejo de Administración, a quien corresponde su aprobación, y lo actualizará cuando sea necesario, en base a las propuestas y los análisis del Organismo de Vigilancia, modificaciones normativas, eventuales cambios en la organización y como consecuencia de las indicaciones de la entidad matriz del Grupo, siempre teniendo en cuenta la legislación local.

También corresponde al Consejo de Administración el cumplimiento del Modelo, mediante la valoración y aprobación de tales principios, así como encargarse de las sucesivas modificaciones e integraciones de carácter sustancial en el Modelo.



El objetivo del
Modelo de
Organización,
Gestión y Control
es prevenir
la comisión de
delitos

El Consejo de Administración garantiza la actualización de las “actividades/áreas sensibles de riesgo penal” en base a las eventuales exigencias futuras. Para ello, se apoya en:

- **Organismo de Vigilancia**, que tiene atribuidos poderes de iniciativa y control sobre las actividades desarrolladas por cada una de las unidades de la organización en las áreas “sensibles”.
- **Responsables de las diversas estructuras organizativas**, en relación con las actividades de riesgo desarrolladas.

A través de la identificación, monitorización y análisis de las “actividades/áreas sensibles” de riesgo penal, y con la puesta en marcha de un sistema de prevención a través de procedimientos de control, **las sociedades españolas de Reale Group se ponen como objetivo no solo disminuir la existencia del riesgo-delito, sino también prevenir o impedir que se cometan estos delitos**.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Principios de referencia para la evaluación y aplicación efectiva del Modelo de Organización, Gestión y Control

El Consejo de Administración aprobó los principios de referencia sobre los que se basan –y se han basado– las actividades para la adopción, aplicación y adecuación efectiva del Modelo:

- **Identificación del ámbito de aplicación** de los supuestos de la operatividad empresarial de la sociedad a incluir en el Modelo (contemplados en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).
- **Identificación de las “actividades/áreas sensibles” de riesgo** de la sociedad: actividades empresariales realizadas de cuyo desarrollo pudiera derivar la comisión de delitos penales y, por lo tanto, ser sometidas a análisis y monitorización.

- **Análisis de los procesos existentes** y definición de las eventuales implementaciones de mejora del actual Sistema de Control Interno, con referencia a las actividades “sensibles”. En este ámbito, se ha puesto especial atención a la valoración de los “procesos instrumentales” de la sociedad, en los cuales se podrían presentar condiciones, situaciones o medios para la comisión de delitos penales.
- **Evaluación de los principios éticos** en relación con los comportamientos que pueden dar lugar a las tipologías de delitos penales previstos.

- **Evaluación del sistema de formación** del personal.
- **Evaluación de la información** de la red comercial, de proveedores y del resto de sociedades de prestación de servicios.
- **Evaluación de las disposiciones disciplinarias** adecuadas para sancionar la falta de respeto de las medidas indicadas en el Modelo.

- **Evaluación de la estructura organizativa**, en especial respecto a:
 - Identificar el Organismo de Vigilancia y atribuirle poderes y tareas específicas de control sobre el correcto y eficaz funcionamiento del Modelo.
 - Definir los flujos informativos hacia el Organismo de Vigilancia.
 - Identificar los aspectos operativos del Organismo de Vigilancia.



El Organismo de Vigilancia garantiza la eficacia del Modelo para prevenir delitos y vela por el cumplimiento del Código Ético



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Resultados de las políticas

Las sociedades de Reale Group en España cuentan con un **Organismo con funciones de Vigilancia y Control** del funcionamiento, eficacia y observancia del Modelo de Organización, Gestión y Control de Riesgos Penales, adoptado **para prevenir delitos de los que pueda derivar la responsabilidad penal** (en aplicación de las disposiciones de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).

Como garantía de los **principios de autonomía e independencia**, este organismo se encuentra en una posición jerárquica superior, **informando directa y exclusivamente al Consejo de Administración**. Se trata de un órgano colegiado, cuyos componentes, además del presidente, son nombrados por el Consejo de Administración.

El funcionamiento del Organismo se encuentra **regulado mediante un reglamento interno**. Además, anualmente se aprueba su calendario de reuniones, con un mínimo de cuatro al año.

Las **actividades del Organismo de Vigilancia** incluyen **verificaciones** relativas a:

- La adecuación del mapeado de las actividades empresariales con "riesgo/delito".
- La efectiva capacidad del Modelo para prevenir la comisión de los delitos previstos por el Código Penal.
- El efectivo conocimiento y comprensión de los principios del Modelo por parte del personal de las sociedades.
- La conformidad de la operatividad puesta en marcha en el ámbito de las áreas de actividad "con riesgo de delito" respecto al Modelo definido (acatamiento del Modelo).
- La ejecución de las propuestas de adecuación (soluciones/acciones correctivas) formuladas al Modelo, comprobando su implementación y efectividad.

El Organismo de Vigilancia también prevé la realización de **indagaciones internas específicas para comprobar las violaciones del Modelo**. Estas se efectuarán tanto si los flujos informativos recibidos detectan situaciones anómalas o dignas de análisis, como por comunicaciones o flujos informativos que considere objeto de investigación o de profundización.

Reale Group establece canales de comunicación adecuados, con una dirección de **correo electrónico para comunicar todo tipo de vulneraciones, sospechas de infracción o incumplimientos del Código Ético**, siempre que no se haga de forma anónima: **buzondenuncias@reale.es**.

Reale Group garantiza la confidencialidad de los autores de las denuncias y los protege de cualquier forma de represalia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección de los derechos de las empresas o de terceros, incluidos quienes trabajan, con independencia de su

cargo, en las empresas del Grupo. El Organismo de Vigilancia, en cada una de sus reuniones, ha recibido información de las comunicaciones recibidas en el Buzón Ético, así como del resultado de las actividades de verificación.

Asimismo, y con el propósito de facilitar la supervisión del Modelo, los empleados deben proporcionar puntualmente al Organismo de Vigilancia las informaciones, noticias y/o datos solicitados para identificar las actividades relevantes respecto al Modelo y comprobar su efectiva aplicación por parte de las estructuras departamentales.

El Modelo establece una serie de flujos de información periódicos de las áreas de las sociedades hacia sus Organismos de Vigilancia, a través de una serie de comunicaciones, que han recibido respuesta en el 100% de los casos.



En 2020 se recibieron **23** comunicaciones en el Buzón Ético (11 menos que en 2019), de las que no se desprendió ninguna violación del Código Ético o del Modelo

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculados a las actividades del grupo

En función de las actividades principales de las sociedades de Reale Group en España, su tamaño y experiencia, el sistema de poderes y facultades, las estructuras organizativas y el entorno empresarial, existe un riesgo potencial o teórico de comisión de algunos de los siguientes delitos establecidos en el Código Penal que recoge la tabla adjunta.



Reale Vida dispone de un **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**

Para los delitos que poseen mayor riesgo de ser cometidos, se han especificado **anexos específicos del Modelo** donde se detalla lo siguiente:

- **Tipología penal de referencia.** Enumeración de los delitos del Código Penal objeto de análisis.



DELITOS

CÓDIGO PENAL

■ Acoso laboral	art. 173.1
■ Descubrimiento y revelación de secretos	art. 197 – 201
■ Estafas (ventas sin propiedad u ocultación de cargas)	art. 248-251 bis
■ Daños informáticos	art. 264 – 264 quáter
■ Delitos contra la propiedad intelectual, industrial, relativos al mercado y a los consumidores	art. 270-286, 287 y 288
■ Corrupción en los negocios	art. 286 bis-quáter, 287 y 288
■ Receptación y blanqueo de capitales	art. 298-302
■ Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social	art. 305-310 bis
■ Delitos contra los derechos de los trabajadores	art. 311-318 bis
■ Delitos contra los recursos naturales y el medioambiente	art. 325-331
■ Cohecho	art. 419-427 bis
■ Tráfico de influencias	art. 428-431
■ Terrorismo	art. 571-580 bis
■ Malversación	art. 432-435 bis

- **Actividades sensibles.** Se indican las áreas sensibles al delito, los factores de riesgo mediante los que se valora el riesgo de ser cometido y ejemplos de conductas ilícitas.

- **Principios generales de comportamiento.** Son normas de comportamiento y restricciones encaminadas a que los destinatarios del Modelo respeten las disposiciones legales vigentes en la materia.

- **Normativa de referencia.** Recoge las disposiciones normativas aplicables, tanto internas como externas.

2.1.2. Medidas adoptadas

Prevención de la corrupción y el soborno

Las sociedades de Reale Group en España han identificado las **áreas sensibles a los delitos de corrupción y soborno**, incluyendo aquellas sociedades del Grupo que prestan servicios en *outsourcing*, los factores de riesgo y los ejemplos de conductas ilícitas para estos delitos.

Con la finalidad de mitigar los riesgos de la comisión de estos delitos, se han establecido una serie de **normas de comportamiento y restricciones** encaminadas a que los destinatarios del Modelo respeten las disposiciones legales vigentes en la materia, las disposiciones descritas en el Código Ético y la parte general del Modelo. Dichas normas proporcionan las **obligaciones** de comportamiento (qué hacer) y/o **prohibiciones** específicas (qué no hacer) que los destinatarios del Modelo deben cumplir en las actividades sensibles.

Estos principios especifican o, en su caso, **complementan las disposiciones del Código Ético y de la parte general del Modelo**. En virtud de disposiciones contractuales específicas, los principios en cuestión se aplicarán también a personas ajenas a la sociedad que participen en la realización de las actividades sensibles identificadas.

El Organismo de Vigilancia, mediante sus actividades, monitoriza el cumplimiento y respeto a los preceptos anteriormente mencionados.

Lucha contra el blanqueo de capitales (solo aplicable a Reale Vida)

Al igual que para otros delitos con riesgo inherente significativo, Reale Vida y Pensiones S.A. de Seguros ha identificado las **áreas sensibles al riesgo/delito "Terrorismo y Recepción y Blanqueo de Capitales"**, las actividades que generan dicho riesgo y los ejemplos de conductas ilícitas para este delito en la compañía. Además, ha establecido las normas de comportamiento y las restricciones encaminadas a que los destinatarios del Modelo respeten las disposiciones legales vigentes en la materia.

El cumplimiento y respeto a los preceptos anteriormente mencionados se encuentra monitorizado mediante las actividades del Organismo de Vigilancia.

Adicionalmente, Reale Vida cuenta con un **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC y FT)**, que documenta el sistema de prevención implantado en la sociedad, sujeto obligado de la Ley 10/2010, según lo dispuesto en su artículo 2.b.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Instrumentos y formas de control

■ Órgano de Control Interno y Comunicación

Según la Ley 10/2010 y su reglamento de desarrollo, el Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC) es el **responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**.

El OCIC es el órgano de control interno nombrado por el consejero delegado para debatir y proponer a la entidad la política a desarrollar para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y mitigar los riesgos inherentes existentes, principalmente los relacionados con el riesgo legal y el de imagen o reputacional.

■ Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales

El OCIC delega las funciones operativas de prevención de blanqueo de capitales (PBC) y financiación del terrorismo (FT) en la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), que es una unidad autónoma que tiene como propósito **garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes** en estas materias, dando cumplimiento a todos los requerimientos normativos.

■ Formación

De acuerdo con la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014, la entidad debe tener una política formativa permanente y específica en materia de PBC y FT. Por ello, la **formación continuada del personal** en esta materia constituye uno de sus objetivos fundamentales, ya que es uno de los elementos que forman la base sobre la que se sustenta la eficacia de la política de prevención de estos riesgos y delitos.

La sociedad organiza planes de formación generales dirigidos a **directivos, empleados y mediado-**

res de la entidad, según las acciones formativas recogidas en un plan anual aprobado por el OCIC, así como cursos específicamente dirigidos al personal que esté más involucrado en la PBC y FT, con el **fin de alcanzar la capacitación adecuada para la detección de las operativas relacionadas con estos riesgos y delitos**, y dar a conocer la manera de proceder en tales casos.

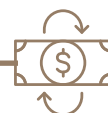
Asimismo, un objetivo de los planes de formación es lograr una cultura corporativa sobre el riesgo del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, especialmente entre los directivos de la entidad.

■ Informe de experto externo

Para garantizar el cumplimiento continuado de la política sobre PBC y FT, según lo indicado en la normativa vigente, los sujetos obligados son objeto de **examen anual por un experto externo** en base a la Orden EHA/2444/2007. Esta revisión anual debe describir detalladamente las medidas de control interno existentes, valorar su eficacia operativa y proponer eventuales rectificaciones o mejoras.

■ Auditoría interna

La unidad de Auditoría Interna **revisa anualmente la puesta en práctica y el nivel de cumplimiento de los procedimientos** que se hayan diseñado para la PBC y FT.



FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE CORRUPCIÓN

CATEGORÍAS	2019		2020	
	EMPLEADOS	HORAS	EMPLEADOS	HORAS
Técnicos/administrativos	2.076	1.658,50	801	4.974,80
Mandos intermedios	640	567,50	205	1.143,60
Directivos	48	34,00	55	469,70
Total	2.764	2.268,00	1.061	6.588,10

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Reale Group extiende también sus políticas en materia de buen gobierno y prevención de delitos a las aportaciones que se realizan a fundaciones y organizaciones no gubernamentales.

Durante el ejercicio 2020, **Reale Seguros donó a Reale Foundation un total de 330.000 euros**, una cantidad un 27% superior a la del año anterior. La aportación que realizan las empresas del Grupo a Reale Foundation se establece como un porcentaje del beneficio neto consolidado que fijan cada año los consejos de administración.

La ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como el Reglamento de esta, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, determina que las fundaciones son sujetos obligados en materia de prevención de blanqueo de capitales, estableciendo actuaciones específicas para estas.

En cumplimiento de las mencionadas obligaciones, la Fundación cuenta con un **manual de procedimiento de Prevención del Blanqueo de Capitales**, disponible en el sitio web de Reale Foundation. En dicho procedimiento se describen los controles a

realizar sobre las entidades beneficiarias y la aplicación de fondos, así como los requerimientos de los patronos y las obligaciones de la propia Fundación con el Regulador en la materia.

Constituida en octubre de 2017 para apoyar iniciativas a favor de la comunidad, prioritariamente en Italia, España y Chile, Reale Foundation está administrada por un **Patronato** compuesto por cada una de las Sociedades del Grupo participantes, que a su vez designan a una persona física que las representa. También cuenta con un **Comité Operativo** compuesto por representantes de las empresas del Grupo, que tienen la función de presentar y convalidar los programas y los proyectos. Además, un **Órgano de Control** (Comitato Probiviri) garantiza que las actividades de Reale Foundation respondan a los principios éticos y a los objetivos de sostenibilidad que guían a Reale Group.

En España, a nivel interno, se ha establecido un **Órgano de Control de la Fundación** con el objetivo de verificar el cumplimiento en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El Patronato evalúa y aprueba la programación anual de Reale Foundation. El **Plan de Actuación** es el documento que recoge una previsión de los objetivos y las actividades que se van a desarrollar en el ejercicio siguiente, que se presenta y aprueba en el Patronato.

Dicho documento, junto con la **Memoria de Actividades**, se presentan anualmente en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, tal y como indica la legislación vigente.

Los documentos mencionados se encuentran disponibles en el sitio web de la Fundación:

<https://realefoundation.org/es/>



ACCIONES COVID-19

Si bien en ejercicios anteriores la donación a Reale Foundation fue la más cuantiosa, en 2020 se vio superada por la partida denominada "Otros fines-Medidas COVID" que agrupa las diversas donaciones realizadas por la compañía para **ayudar a mitigar los efectos que la pandemia** en los grupos más vulnerables, a la que se destinaron un total de **455.577€**.



Reale Foundation cuenta con un manual de procedimiento de prevención del Blanqueo de Capitales



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



DONACIONES

	2019	2020
TOTAL	586.122€	1.549.452€
■ Reale Foundation	260.000€	330.000€
■ Promoción deporte	230.000€	350.000€
■ Proyectos sociales	46.543€	311.648€
■ Acciones de voluntariado	19.979€	2.355€
■ Proyectos ambientales	15.000€	15.700€
■ Otros fines–Medidas COVID	7.100€	455.577€
■ Navidad	4.500€	1.450€
■ Comedores Sociales	3.000€	82.722€



ACCIONES COVID-19

Las diferencias con 2019 se produjeron porque las necesidades de la sociedad se vieron modificadas por las consecuencias de la pandemia. En el concepto "Otros fines–Medidas COVID" se agrupan las diversas donaciones realizadas por la compañía para ayudar a mitigar los efectos que la pandemia ha provocado en los grupos más vulnerables.



Las donaciones crecieron
un **164%** en 2020 debido
a la pandemia



2.2. Responsabilidad Social Empresarial

Reale Seguros apuesta decididamente por un modelo de negocio y de gestión sostenible que genere impactos sociales, económicos y medioambientales en el territorio en el que opera y que permita a la compañía **avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En España, la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad recae en el **Área de Comunicación Institucional, RSE y Reputación Corporativa**. Además, existe un **Comité de Res-**

ponsabilidad Social Empresarial (RSE) que engloba a un equipo de personas, cada una de las cuales representa a un grupo de interés.

El **Comité de RSE** se reúne tres veces al año, con el fin de determinar objetivos anuales, avances en los resultados y próximas acciones o correcciones. Independientemente de estos encuentros cuatrimestrales, la responsable de RSE mantiene reuniones para ver la evolución de los indicadores definidos. La situación provocada por la pandemia dio lugar a que todas las reuniones se realizaran de forma telemática.



Las personas que forman parte del Comité y que velan para que todas las directrices de sostenibilidad se cumplan en sus distintas áreas son:

- **Buen Gobierno:** Aurelio Cantueso, director de Auditoría Interna.
- **Clientes:** Leticia Fera, directora de Producto.
- **Mediadores:** Cristina Alejandrina Fernández, responsable de Canal Agencias.
- **Medioambiente:** Rosalía Calvo, técnico de RSE.
- **Personas:** Ana Rubio, técnico de Conciliación.
- **Proveedores de negocio:** Luis Gargallo, director de Proveedores.
- **Proveedores indirectos:** Jorge del Moral, responsable de Compras.
- **Sociedad:** Arancha Escalada, responsable de RSE.

La **Estrategia de Responsabilidad Social** se traslada no solo a Reale Seguros, sino también a las relaciones con sus grupos de interés y a que todas las inversiones sean sostenibles financiera, ambiental y socialmente, además de a las acciones que realiza la fundación Reale Foundation.



Apostamos
decididamente
por un **modelo
de negocio y
de gestión
sostenible**

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

2.2.1. Estrategia de Sostenibilidad y Agenda 2030

Con la finalidad de consolidar los compromisos sobre cuestiones materiales relevantes, Reale Group ha definido una **Estrategia de Sostenibilidad que desarrolla los objetivos a medio y largo plazo**, y que, al mismo tiempo, incluye el compromiso del Grupo para **minimizar los impactos ambientales**.

La Estrategia de Sostenibilidad viene marcada por la política del Grupo, que cada país posteriormente adapta a su mercado y a sus necesidades. Los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas inspiran la Estrategia de Sostenibilidad de Reale Group.

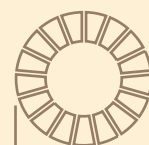
Pacto Mundial

Reale Group se adhirió en 2017 al **Pacto Mundial**, una iniciativa de las Naciones Unidas creada para alentar a las empresas y organizaciones de todo el mundo a **adoptar políticas sostenibles y respetar la responsabilidad social** de las empresas.

ODS y Agenda 2030

Reale Group también se compromete a **contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** definidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por esta razón, la Estrategia se ha diseñado teniendo en cuenta los objetivos que se destacan en el gráfico bajo estas líneas.

Reale Seguros contribuye al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** dirigiéndose a sus **grupos de interés internos** (empleados) y **grupos de interés externos** (clientes, sociedad, mediadores, proveedores, medioambiente, administraciones públicas y órganos de vigilancia).



Reale Group contribuye al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, en especial a los ODS 1, 3, 8, 11, 13 y 17



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

2.2.2. Compromiso responsable con los grupos de interés

El compromiso de Reale Seguros en materia de responsabilidad social tiene su raíz en el Código Ético y en los valores de la compañía. Esto implica actuar conforme a unos principios que persiguen la **creación de valor para todos los grupos de interés**. Asimismo, el compromiso con ellos se ve reflejado en las políticas de RSE, las cuales entendemos como la responsabilidad de la empresa por su impacto en el entorno.

En una apuesta clara por **la sostenibilidad, esta ha sido integrada dentro del Plan Estratégico**, de manera que podamos **garantizar que el modelo de negocio y de gestión esté alineado con la Estrategia de Responsabilidad Social**, asegurando su cumplimiento en relación con los principales grupos de interés considerados estratégicos. En este sentido, la primera responsabilidad es asegurar la continuidad de la empresa y, en consecuencia, lograr resultados sostenibles que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, crear riqueza y trabajo, contribuir al desarrollo de los empleados y retribuir al accionista.

Reale Seguros trata de **integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en las operaciones empresariales** y su estrategia básica, a fin de:

- Maximizar la creación de valor compartido para todas las partes interesadas.
- Identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas.

De acuerdo con los principios y directrices de Reale Seguros, la RSE abarca, como mínimo:

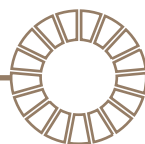
- Los derechos humanos.
- Las prácticas de trabajo y de empleo: formación, diversidad, igualdad de género, salud y bienestar de los trabajadores.
- Las cuestiones medioambientales: biodiversidad, cambio climático, uso eficiente de los recursos, evaluación del ciclo de vida y prevención de la contaminación.
- La lucha contra el fraude y la corrupción.

Además, forman parte de la RSE:

- La participación de las comunidades locales y el desarrollo.
- La integración de las personas con discapacidad.
- Los intereses de los consumidores, incluida la intimidad.
- El voluntariado de los trabajadores se reconoce también como una expresión de la RSE.

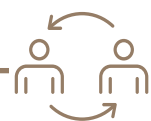


Reale Group revisó en 2020 su matriz de materialidad para identificar los aspectos materiales de cada grupo de interés



ODS QUE MARCARON EL TRABAJO DESARROLLADO EN 2020





CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



CLIENTES

- Servicio de Atención al Cliente
- Defensor del Asegurado
- Historias de Confianza – Plataforma de Instagram
- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- YouTube
- Web corporativa
- Encuestas sobre la prestación de servicios
- Correo Postal
- Blog SER REALE



EMPLEADOS

- Happyforce
- Conversación de Desarrollo
- Newsletter interna
- Buzón Efr
- Canal de Comunicación Fundación Másfamilia
- Otros buzones (Prevención de Blanqueo de Capitales, Código Ético, Comisión Auditoría, Código Penal)
- Blog SER REALE



MEDIADORES

- Congresos anuales
- Consejos Consultivos
- Jornadas
- Consejos Territoriales
- Newsletter Conecta Reale
- Web corporativa
- Blog SER REALE



PROVEEDORES

- Píldoras informativas
- Encuentros formativos
- Información sobre encuestas a clientes
- Encuestas
- Portal de Compras
- Web corporativa
- Blog SER REALE



SOCIEDAD

- Blog SER REALE
- Foros empresariales
- Administraciones Públicas

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

2.2.3. Fundación Reale Foundation

La fundación Reale se constituyó en España en diciembre de 1997 y al mes siguiente, en enero de 1998, se inscribió en el registro de fundaciones. Dos décadas después, en octubre de 2017, se creó la fundación corporativa Reale Foundation, que representa para las empresas de Reale Group un **instrumento transversal y de carácter internacional para apoyar iniciativas a favor de la comunidad**, especialmente en aquellos países donde el Grupo está más presente y desarrolla su actividad: **España, Italia y Chile**.

La aportación que realizan las empresas del Grupo Reale a la Fundación se establece como un porcentaje del beneficio neto consolidado, que anualmente fijan los consejos de administración.

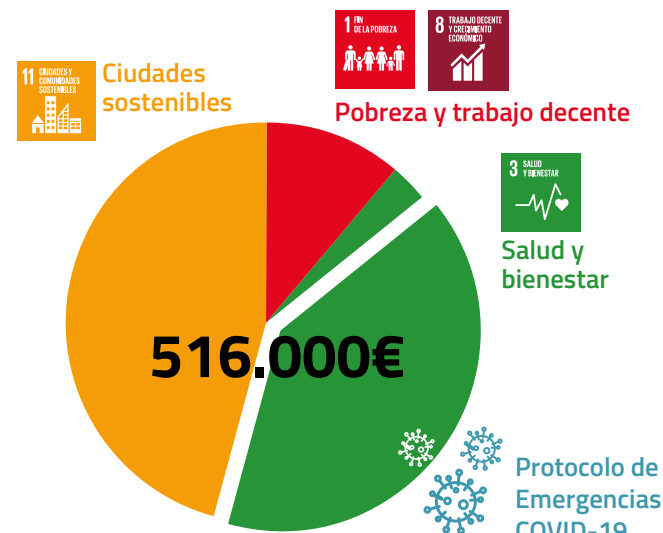
A lo largo de 2020 se ha seguido midiendo el impacto de las acciones llevadas a cabo por Reale Foundation para poder contabilizar los beneficiarios directos e indirectos de las subvenciones concedidas. Esta cuantificación se hace mediante la metodología LBG-Mas Impact, que aporta de forma rigurosa datos fiables de la Acción Social Empresarial.

(Más información sobre Reale Foundation, en el capítulo 7 de esta Memoria)



PROYECTOS SOCIALES DE REALE FOUNDATION EN ESPAÑA

En 2020, Reale Foundation destinó un total de **516.000€** a proyectos sociales en España, de los que **207.885€ se dedicaron a una partida especial denominada Protocolo de Emergencias**, que se ha distribuido en proyectos destinados a paliar los efectos de la COVID-19. Los restantes **308.115€ se destinaron a ONG que colaboran con la Fundación**, con el siguiente reparto: 18% para proyectos relacionados con el fin de la pobreza y el trabajo decente, 5% para proyectos relacionados con salud y bienestar y 77% para proyectos relacionados con ciudades sostenibles.



ACCIONES COVID-19

En 2020, los beneficiarios directos fueron 40.133, y los indirectos, un total de 444.660, cifras que han experimentado cambios importantes con relación a las de 2019 debido a la situación de pandemia.



Reale Foundation destinó **516.000€** a proyectos sociales en España en 2020



Reale Seguros contribuyó con **330.000€** en 2020 a la financiación de los proyectos sociales de Reale Foundation en España

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

2.2.4. Responsables en las inversiones

La política de inversiones de Reale Seguros viene marcada por la política del Grupo. Esta considera que una inversión sostenible y responsable tiene que ser una estrategia orientada a medio y largo plazo que integre el análisis financiero con el análisis ambiental, social y de buen gobierno, con el fin de crear valor para el inversor y para la sociedad en su conjunto. Esto implica un análisis que permite tener una visión más amplia de los riesgos que enfrentan las empresas y los posibles beneficios que pueden obtener.

Este enfoque tiene como objetivo mejorar las características de riesgo de una cartera y el potencial para lograr un rendimiento mayor a largo plazo.

En enero del año 2019, se presentaron en la Comisión de Inversiones del Grupo las primeras propuestas para la **implementación de una estrategia financiera sostenible** y

para un primer acercamiento a los temas ESG (medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, por sus siglas en inglés). La Comisión aprobó estas propuestas y delegó su implementación a las funciones corporativas involucradas en el proceso de inversión.

En línea con la Estrategia de la Responsabilidad Social, la Dirección de Inversiones elaboró una política que afecta a todas las compañías de seguros y se extiende a la cartera propiedad de Banca Reale y a las inversiones de las otras compañías del Grupo Reale. Esta política fue desarrollada por las direcciones Financiera, Administración y Gestión de Riesgos.

También se definió un proceso que organiza a todas las funciones corporativas relacionadas con la gestión de inversiones, y la adhesión al **Foro de las Finanzas Sostenibles**.



Nuestra política de inversiones crea **valor para el inversor y para la sociedad en su conjunto**



DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES (REALE SEGUROS Y REALE VIDA)

La puntuación ESG de los **activos en cartera** se mantiene en 2020 en niveles muy elevados, e incluso con una leve mejora sobre el año anterior.

	2019		2020	
	PESO	PUNTUACIÓN ESG	PESO	PUNTUACIÓN ESG
■ Bonos del Estado	42%	66	40,95%	70,2
■ Bonos corporativos y acciones	37%	67	40,17%	71,8
■ Sin clasificación	6%	nd	5,05%	nd
■ Fondos de inversión	15%		13,83%	
Total	100%	66%	100%	71

Adicionalmente, las compañías españolas invirtieron en torno a **60 millones de euros en activos de impacto**, esto es, activos que directa y explícitamente declaran perseguir objetivos de sostenibilidad y por tanto con máxima puntuación ESG (100), con la siguiente distribución:

INVERSIONES DE IMPACTO

DATOS AGREGADOS*	PESO	PUNT. ESG
■ Bonos Green	3,82%	100%
■ Bonos Social	0,27%	100%
■ Bonos Sustainability	1,37%	100%
Total	5,46%	100%

* Datos agregados de la Sociedad y Reale Vida y Pensiones S.A. de Seguros



Estrategia para la gestión de las inversiones

Los filtros o criterios que se eligen a la hora de seleccionar son:

- **Puntuación.** Se presta especial atención a las empresas que obtienen las mejores puntuaciones ESG.
- **Criterios ESG.** Se amplía el nivel del análisis, al añadir al análisis financiero tradicional factores ESG. Se busca mejorar los rendimientos a largo plazo, mitigar los riesgos ESG e identificar oportunidades de inversión respaldadas por la aplicación de los criterios ESG.
- **Áreas de inversión.** Se escogen áreas específicas relacionadas con el desarrollo sostenible, tales como energía renovable, gestión de residuos, agricultura y eficiencia energética.
- **Impacto de la inversión.** Cada empresa del Grupo realiza inversiones con la intención de generar tanto un retorno financiero como un impacto ambiental y social positivo, concreto y medible. Los instrumentos utilizados son bonos verdes, bonos sociales, etc.
- **Exclusión.** Es el primer criterio que se aplica. Se excluyen:
 - Valores del gobierno con puntuación ESG inferior a 20.
 - Valores corporativos que están excluidos:
 - Empresas emisoras y sus filiales que operan principalmente en sectores controvertidos y no cumplen con los criterios éticos:
 - Productores de armas que, con su uso, violan los derechos humanos fundamentales.
 - Productores de tabaco.
 - Vendedores de armas o material militar.
 - Empresas emisoras que, aunque no pertenecen a los sectores mencionados anteriormente, sobre la base de la evidencia actualizada periódicamente, son responsables de:
 - Violaciones graves o sistemáticas de los derechos humanos.
 - Daños ambientales graves.
 - Actos u omisiones que pueden conducir a la emisión de CO₂.
 - Corrupción grave.

Para los **bonos corporativos y de renta variable**, cada emisor tiene asociada una puntuación ESG a través de una evaluación patentada que utiliza evaluaciones de los proveedores más expertos en esta área. Estas son fuentes fiables y están disponibles públicamente para crear un enfoque justo y verificable:

- Sustainalytics: líder mundial en investigación y evaluaciones de ESG.
- RobecoSam: especialista en inversiones exclusivamente sostenibles.
- Bloomberg.

En el caso de los **Bonos del Estado**, hemos identificado parámetros que están en línea con la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo. Estos permiten asignar una puntuación a cada país individual:

- Medioambientales: emisiones CO₂/consumo de carbón/consumo de energía renovable.
- Sociales: empleo femenino/distribución del ingreso/gasto en educación.
- Gobierno corporativo: respeto de la ley/control de la corrupción/estabilidad política/ausencia de terrorismo.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

2.2.5. Reconocimientos

Sello EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance)



El Sello EthSI es un **instrumento del Observatorio de las Finanzas Éticas** –perteneciente a FETS (Financiación Ética y Solidaria)– que se dedica a la observación, el análisis y la elaboración de estudios, de carácter puntual y periódico, sobre la realidad y el impacto de las finanzas éticas en el ámbito socioeconómico catalán y español.

Al mismo tiempo informa sobre las entidades del sistema financiero ético en el ámbito nacional e internacional y las da a conocer a la sociedad civil y a otras entidades financieras. El objetivo es **fomentar los intercambios entre los diferentes actores del sistema financiero ético y solidario del Estado** y valorar su impacto sobre el ámbito socioeconómico.

El Observatorio se dedica a analizar el sistema financiero ético y solidario del Estado. Para ello, desarrolla los

siguientes proyectos y herramientas: el Barómetro de las Finanzas Éticas, el sello europeo de seguros éticos y solidarios (EthSI), los Papeles del Observatorio, las fichas informativas de entidades y productos, y el centro de documentación.

El Observatorio está promovido y coordinado por FETS y desde su creación, en el año 1999, FETS trabaja para **dar visibilidad a la banca ética**, demostrando que es un hecho que va más allá de una idea o de un eterno proyecto y que es algo tangible y real. EthSI nació con el compromiso de promover los seguros éticos y las buenas prácticas de los ya existentes en el mercado asegurador.

En el año 2008, el Observatorio de las Finanzas Éticas desarrolló una **certificación para el sector asegurador con la que se pudiesen garantizar unas buenas prácticas éticas**, tanto en la gestión como en los productos que las compañías ofrecían. El Comité evaluador encargado de certificar estas buenas prácticas éticas se reunió por primera vez en 2008 y, desde entonces, ha ido desarrollando una metodología y unos criterios de evaluación propios. En junio de 2009 tuvo lugar la primera reunión para evaluar el otorgamiento

de la certificación EthSI a entidades; la primera correduría de seguros que la recibió fue Arç Cooperativa, y la primera aseguradora, Atlantis Seguros.

El deseo del Observatorio es **aportar transparencia al mercado de los seguros**. El Observatorio de las Finanzas Éticas ofrece a los usuarios una herramienta para encontrar y escoger el producto que más se ajuste a los valores del consumidor. Para hacerlo, EthSI tiene en cuenta todos aquellos aspectos relacionados con el comportamiento ético de la organización, como la responsabilidad social y la inversión socialmente responsable, así como la transparencia y la vinculación a la economía social, entre otros.

La valoración y el otorgamiento del sello EthSI los lleva a cabo un comité **evaluador independiente** formado por expertos vinculados a la economía social y solidaria.

Hay **varias modalidades de sello**, y los criterios del mismo se establecen a partir de los valores que promueve EthSI. Se fijan un conjunto de modalidades del sello para compañías aseguradoras, corredurías y gestores, y otra modalidad para productos aseguradores. El nivel

más alto es el E1, y en el caso de las compañías de seguros analiza los siguientes aspectos:

- Responsabilidad con la comunidad y el territorio.
- Equidad y transparencia.
- Responsabilidad económica.
- Responsabilidad ambiental.
- Responsabilidad laboral.
- Estructura societaria, gobernanza y funcionamiento democrático.
- Existencia y funcionamiento de un Comité Ético.
- Usuario de banca ética.
- Inversión ética/responsable.

El **Comité evaluador** que otorga el sello EthSI es un **organismo independiente** y está formado por personas pertenecientes al ámbito de la economía social y de la sociedad civil organizada, con una clara voluntad de transformación social. La evaluación se realiza con una puntuación de estrellas, de 1 a 3.

Tras el proceso de análisis, **Reale Seguros recibió la categoría E2**, destacando como aspecto más fuerte la responsabilidad laboral, con tres estrellas. De los otros ocho aspectos analizados, se obtuvo la categoría de dos estrellas en todos excepto en dos: usuarios de inversión ética y usuarios de banca ética.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

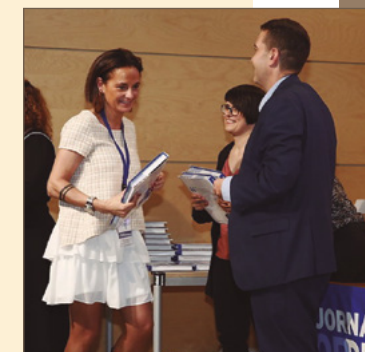
9 Sobre
este informe



OTROS RECONOCIMIENTOS



- Mantenimiento de A+ Empresa Familiarmente Responsable.
- Ranking de GPTW. Quinta mejor empresa para trabajar, en la categoría de 500-5.000 empleados.
- Ranking de Actualidad Económica. Cuarta mejor empresa para trabajar.
- Sello Horarios Racionales otorgado por ARHOE. Acredita políticas de horarios racionales y conciliación en la organización.
- Premio "Mejor Práctica en la Gestión de la Diversidad" otorgado por la Fundación Diversidad.
- Ranking Merco. En 2020 tuvimos presencia en los siguientes rankings sectoriales:
 - Merco Empresas. Reale Seguros es la sexta aseguradora del país con mejor reputación corporativa.
 - Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo. Reale Seguros es la sexta aseguradora más responsable.
- "Reconocimiento Infancia 2020". Premio que otorga la Comunidad de Madrid en reconocimiento a la labor de empresas privadas, entidades públicas y asociaciones no gubernamentales en materia de defensa de los derechos de los niños.
- Reconocimiento de la revista "Corresponsables". Reale Seguros recibió este reconocimiento como empresa con las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social.
- Reconocimiento de la Fundación "Inversión Duplicación del Cromosoma 15Q". Por el apoyo de Reale Seguros a su causa.
- ISO 14001. Garantiza que Reale Seguros gestiona sus procesos dentro de un marco que contempla el control de los aspectos medioambientales.
- Certificación LEED ORO. Uno de los estándares de construcción sostenible más exigentes del mundo. La obtención de este sello reconoce la apuesta de Reale Seguros por los edificios respetuosos con el medioambiente.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



OBJETIVOS PARA 2021



- Reforzar y fortalecer el compromiso de las finanzas sostenibles.



- Aumentar significativamente las inversiones en bonos de impacto: bonos green, social y sostenibles.



- Identificar áreas temáticas y sectores donde orientar las futuras inversiones: energías renovables, gestión de residuos, electrificación, eficiencia energética, descarbonización, salud, etc.





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3. Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

- 3.1. LOS CLIENTES EN CIFRAS
- 3.2. SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE (SADC)
- 3.3. OFERTA Y PRODUCTOS
- 3.4. PUBLICIDAD
- 3.5. REDES SOCIALES



3. Clientes



Pese al impacto negativo de la pandemia en la actividad económica en general y en el sector asegurador en particular, el volumen de clientes de Reale Seguros experimentó en 2020 un moderado crecimiento respecto al año precedente, hasta alcanzar los 1.943.371. La nueva situación exigió también la adaptación de la oferta de productos en un año en el que se redujo significativamente el número de reclamaciones de clientes y su plazo de tramitación.

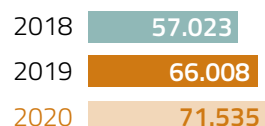
3.1. Los clientes en cifras

Total clientes

Reale Seguros Generales, S.A.



Reale Vida y Pensiones, S.A.



Nuevos clientes

Reale Seguros Generales, S.A.



Reale Vida y Pensiones, S.A.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

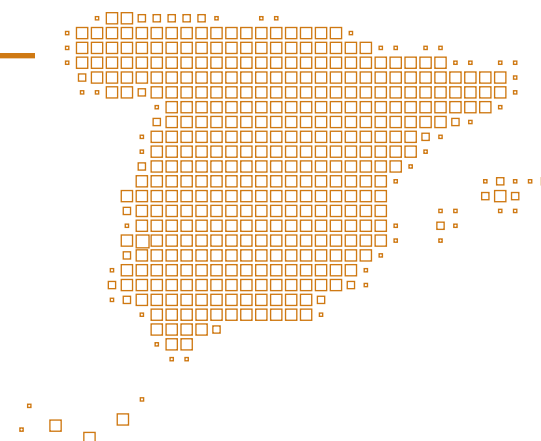
7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE CLIENTES (personas físicas)

	REALE SEGUROS GENERALES, S.A.	REALE VIDA Y PENSIONES, S.A.
■ Andalucía	285.611	10.882
■ Aragón	74.473	3.371
■ Asturias	35.907	1.239
■ Baleares	16.560	420
■ País Vasco	64.519	2.679
■ Canarias	78.485	3.605
■ Cantabria	15.322	578
■ Castilla-La Mancha	82.829	3.396
■ Castilla y León	139.505	5.706
■ Cataluña	255.795	8.602
■ Extremadura	60.330	2.083
■ Galicia	197.175	9.964
■ La Rioja	17.720	813
■ Madrid	156.352	5.626
■ Murcia	58.788	2.550
■ Navarra	22.682	632
■ Valencia	184.522	7.735



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

3.2. Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)

Reale Seguros dispone de un **Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)** cuya finalidad es, además de responder a las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, proceder al análisis de las mismas para proponer acciones correctoras y proyectos de mejora de los procesos y formas de actuar de la compañía, con el objetivo último de mejorar la calidad y el servicio prestado a los clientes.

Al estar constituido como un **departamento de calidad**, el SADC interviene en la creación y renovación de productos, revisa la comunicación y el tráfico de información con los clientes y propone modificaciones y actualizaciones de los procesos de negocio de la compañía.

Además de al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, los clientes no conformes con las resoluciones del SADC pueden acudir en segunda instancia al **Defensor del Asegurado**, una figura independiente de la compañía y completamente ajena a su organiza-

ción que goza de total autonomía en el ejercicio de sus funciones. Del total de quejas recibidas a lo largo de 2020 en el SADC, ninguna se debió a irregularidades relacionadas con el incumplimiento de regulaciones, códigos de autorregulación o con la descripción o nombre de nuestros productos.


1.907

Total de quejas y reclamaciones


-6,5%

Descenso respecto a 2019


4,2 días

Plazo de tramitación de las quejas, frente a los 6,2 días de 2019 y una media del sector de 14,4


-21%

Descenso del número de **reclamaciones al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** respecto a 2019

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



RECLAMACIONES

	2018	2019	2020	VARIACIÓN
Al Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)	2.361	1.935	1.907	-6,5%
Estimadas total o parcialmente	16%	18%	20%	2%
Plazo de tramitación *	6,1 días	6,2 días	4,2 días	-32%
Al Defensor del Asegurado	203	130	132	1,5%
Estimadas	2%	2%	4,50%	2,50%
Al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones	161	119	90	-24%
Estimadas	2%	18%	20%	2%

*La media en el sector era de 14,4 días, a junio de 2020, según datos facilitados por ICEA.



OBJETIVOS PARA 2021

Plazo de apertura
<0,4 días

Plazo de tramitación
<7,5 días

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

3.3. Oferta y productos

El compromiso de Reale Seguros con la salud y seguridad de sus clientes, la sostenibilidad y el medioambiente ha estado siempre presente en la amplia gama de productos que comercializa, algunos de los cuales fueron actualizados en 2020 para adaptarlos a las exigencias de la nueva situación creada por la COVID-19.

3.3.1. Productos responsables

Reale Auto Responsable. El producto Reale Auto tiene una versión de contratación socialmente responsable que incorpora beneficios medioambientales sin coste adicional para el cliente. Sus características son:

- **Colaboración con una ONG** que selecciona al cliente de entre las cinco con las que colabora habitualmente la fundación Reale Foundation.
- Uso de **talleres responsables** con certificación específica de gestión medioambiental.
- Gestión de las pólizas de forma telemática para **evitar el consumo de papel.**

Volumen de pólizas



Reale Instinto Familiar. El único seguro del mercado que cubre los gastos derivados del cuidado o tratamiento de **anomalías en recién nacidos y de enfermedades graves en hijos** de entre 1 y 18 años.

Volumen de pólizas



El volumen de pólizas **Reale Instinto Familiar** se triplicó en 2020 con respecto al año anterior



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

3.3.2 Actualizaciones de productos

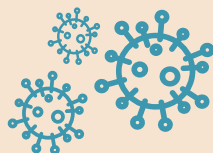


REALE SEGUROS GENERALES S.A.

MARZO

REALE CIBERSEGURIDAD

Ampliación de sus servicios y coberturas, extendiéndolos a los **dispositivos personales usados** para teletrabajar desde el domicilio.

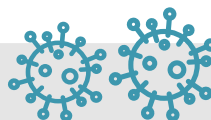


ABRIL

SERVICIO DE
CONSULTAS LEGALES
SOBRE EL CORONAVIRUS

ARAG, proveedor de la cobertura de Protección Jurídica en Reale Hogar, Reale Edificios y Reale Comercios y Oficinas, desarrolló una página web específica para **resolver dudas relacionadas con los efectos de la pandemia**:

<https://www.arag.es/coronavirus>



MAYO

REALE MOTO

- Nueva estructura de producto.
- Tarifa competitiva.
- Operativa más ágil y sencilla.
- Oferta única y omnicanal.

JUNIO

AGROREALE

En su apuesta por el sector agrícola, en 2020 se mejoraron las condiciones de AgroReale Explotaciones para hacer **más sencilla y competitiva su contratación**.



REALE VIDA Y PENSIONES S.A.

ENERO

VIDA AHORRO

Actualización de la oferta para adecuarla a la situación de **estabilidad de los tipos de interés**.

MAYO

VIDA RESPONSABLE

Ampliación del catálogo de Vida Riesgo con una solución orientada a **proteger a los clientes frente a imprevistos** que puedan alterar la situación económica familiar.

3.4. Publicidad

3.4.1 Campaña Reale Moto

En mayo de 2020 veía la luz nuestro nuevo producto de moto, Reale Moto. Con el objetivo de darlo a conocer y ayudar a nuestra red comercial a venderlo, se diseñó una **campaña de publicidad multimedia** para alcanzar al público objetivo al que nos queríamos dirigir. Para ello, se diseñaron diversas acciones de televisión, radio y exterior, así como en canales digitales.



3.4.2. Patrocinios deportivos

Como para todos los eventos multitudinarios, 2020 fue un año difícil para el fútbol. Aun así, Reale Seguros mantuvo su apoyo a los clubs que patrocina (Getafe CF, Real Sociedad, Real Betis Balompié y Real Zaragoza), tratando de desarrollar actividades adaptadas a la situación de emergencia sanitaria:

- **Partido del Año.** 2020 arrancó con la celebración del último evento presencial, en el que participó Joaquín, jugador del Betis. La campaña "El partido del Año" recibió el **primer premio en la categoría "Mejor Campaña Corporativa"** en los Premios de Marketing y Comunicación del Sector Seguros.
- **Grada Invisible.** El coronavirus paralizó el fútbol y, cuando fue posible, la vuelta a los terrenos de juego se hizo sin aficionados. Para ayudar a sobrellevar esta situación, Reale Seguros invitó a las aficiones de los equipos que patrocinaba a estar presentes en el campo el **primer partido de la vuelta de La Liga**.



3.4.3. Patrocinio cultural: Naturaleza Encendida



A finales de 2020 Reale Seguros patrocinó uno de los eventos más populares de las Navidades en Madrid: Naturaleza Encendida, una experiencia visual a través de un **paseo inmersivo por el Real Jardín Botánico de Madrid, iluminado por millones de puntos de luz**, que transformó este lugar histórico en un entorno mágico. El jardín se llenó de sorpresas en un espectáculo apto para todos los públicos y en un entorno seguro, al aire libre, que sirvió para promocionar la marca Reale Seguros gracias a la potente campaña de promoción del evento, que incluyó televisión, radio, exterior y digital, así como en el propio Jardín Botánico, al integrar el logo de la sociedad en el diseño lumínico en distintos puntos del recorrido.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

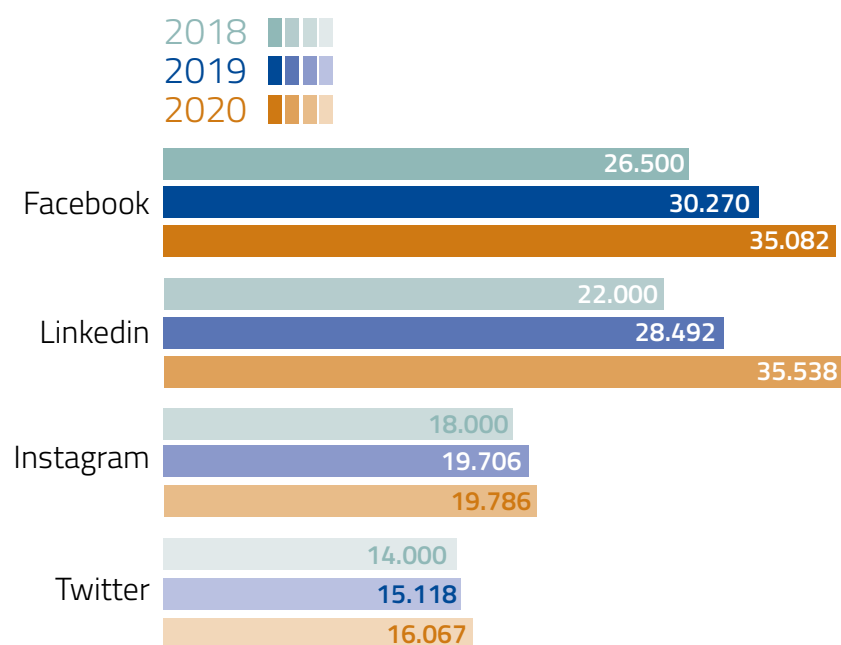
5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

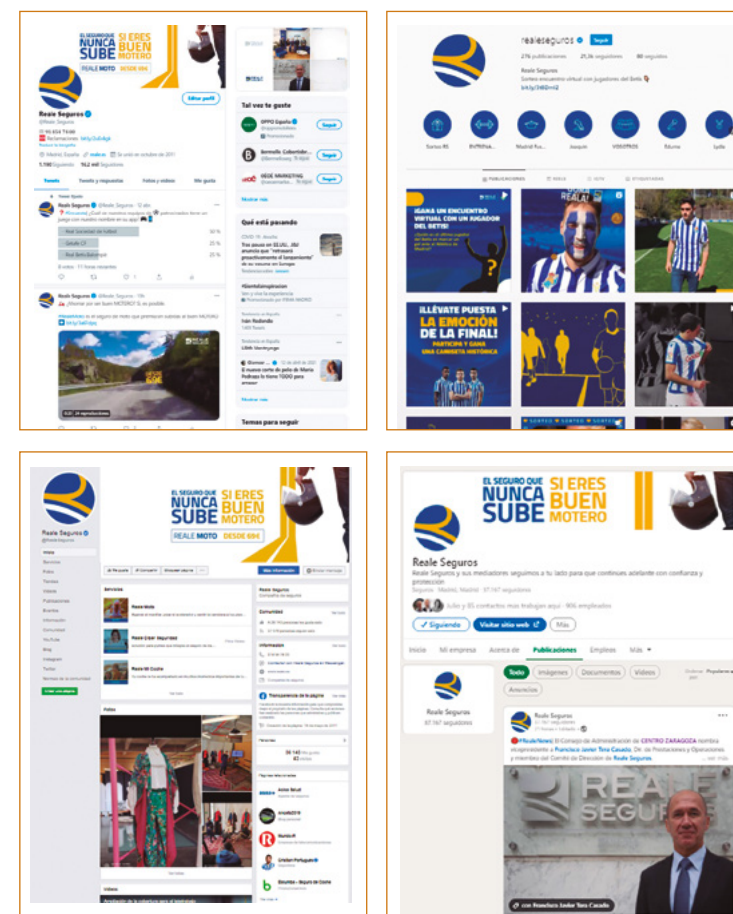
3.5. Redes sociales

Las Redes Sociales se han consolidado como un canal de comunicación cada vez más integrado en la realidad de Reale Seguros. Pese a su complejidad, 2020 fue en este aspecto un año más de crecimiento y reconocimiento, en el que aumentó nuestro número de seguidores en las distintas plataformas sociales en las que tiene presencia la compañía. En todas ellas se alcanzaron crecimientos por encima de la media del sector, lo que convirtió a Reale Seguros en la **tercera mejor empresa en Gestión de Redes Sociales** del ranking de Innovación Aseguradora.



Incremento

Facebook	15,90%
LinkedIn	24,73%
Instagram	0,41%
Twitter	6,28%



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

Pese a los buenos resultados de los últimos años, nuestro compromiso es seguir aportando valor a nuestros clientes, mediadores y al resto de personas y empresas que nos siguen, para lo que **trabajamos siempre con dos objetivos** muy claros:

1. Mantener una conversación constante, directa y personalizada con nuestros grupos de interés, basándonos en tres líneas de comunicación que nos permiten generar contenido de valor:

- **Dar a conocer Reale Seguros** (su misión, visión y valores; su actividad en RSE; los patrocinios y los eventos que promociona...). En 2020 se publicaron 1.746 piezas relativas a estas temáticas.
- Poner en valor la figura de nuestros mediadores y **presentar nuestra oferta de valor en productos y servicios**. El número de piezas publicadas acerca de estos temas en 2020 fue de 669.
- **Hacer comprensible la terminología propia de nuestro sector** y ofrecer formación en materia de prevención y seguridad: 808 piezas publicadas a lo largo de 2020.

2. Atender cualquier solicitud de información, queja o reclamación que recibimos y buscar las mejores soluciones para nuestros seguidores. En 2020 atendimos 1.015 peticiones en Redes Sociales y se incluyeron 23 comentarios en las plataformas de Google Play y Apple Store relacionadas con nuestra APP.



El **56,7%** de las solicitudes de información se realizó a través de Facebook





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4. Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

- 4.1. CUIDADO DE LAS PERSONAS
- 4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN
- 4.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD
- 4.4. CELEBRACIONES ESPECIALES
Y RECONOCIMIENTOS
- 4.5. GESTIÓN DE LAS PERSONAS EN CIFRAS



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

4. Personas



Si bien las personas son el activo principal y más poderoso de Reale Seguros siempre, en 2020 aún lo fueron más. Con la irrupción de la COVID-19, garantizar la seguridad sanitaria de todo el equipo humano fue una de las grandes prioridades de la compañía, que centró sus esfuerzos en cuidar no solo la salud física de todos los empleados, sino también su bienestar emocional. Para ello, Reale Seguros facilitó el teletrabajo a todos sus empleados. En 2020, un total de 1.071 trabajadores conformaban la plantilla de la compañía: 551 hombres (un 51,5%) y 520 mujeres (un 48,5%).



4.1. Cuidado de las personas

La misión de la Dirección de Personas se fundamenta en cuatro ejes:

- **Compromiso:** resultado de sumar el sentimiento de pertenencia a la compañía y la motivación.
- **Satisfacción:** resultado de gestionar la empresa pensando en la "centralidad de las personas".
- **Eficiencia:** gestión óptima del gasto de personal, para ser competitivos y poder seguir invirtiendo en las condiciones de trabajo.
- **Gestión del cambio:** capacidad para encarar la evolución constante de nuestro entorno.

4.1.1. Modelo de gestión

El aspecto diferencial de Reale Seguros radica en saber que **las personas** que componen nuestra organización son **nuestro principal y más poderoso activo**. Por ello, nuestro **modelo de gestión fomenta el equilibrio entre la vida profesional, familiar y personal**, convirtiéndolo en una realidad que forma parte de nuestro ADN.

Reale Seguros cuenta con **uno de los mejores convenios del sector**. Con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021, es referencia en el sector asegurador, manteniendo e impulsando un empleo y unas condiciones laborales de calidad que incrementan la satisfacción y el compromiso de los empleados, y también la fidelización y atracción del talento. El 100% de la plantilla está cubierta por estas medidas.



Reale Seguros no aplicó **ningún ERTE o ERE** en 2020



El **Convenio Colectivo de Reale Seguros** cubre al **100% de la plantilla** y garantiza la conciliación de la vida profesional, familiar y personal



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

Todos los trabajadores recibieron **ayudas económicas para teletrabajar desde casa**

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

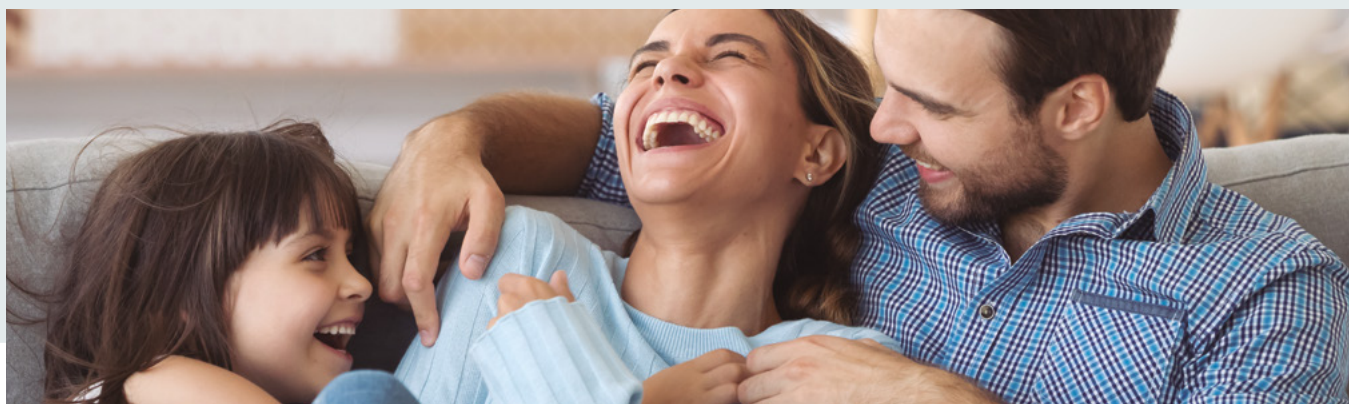
7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- **Vacaciones por encima del convenio sectorial** (26 días frente a 25).
- **Jornada intensiva.** Del 1 de junio al 30 de septiembre y todos los viernes del año (de 8:00 a 15:00 horas). Cuatro meses de jornada intensiva frente a tres meses en el convenio del sector.
- **Cuidado de hijo menor de 5 años.** Jornada laboral de 8:00 a 15:00 horas, sin reducción de salario (reducción de la jornada de 1 hora diaria).
- **Cuidado de familiar dependiente.** Jornada laboral de 8:00 a 15:00 horas, sin reducción de salario. Según el grado de dependencia, serán cuatro, tres y dos meses. En caso de tener a cargo más de un familiar dependiente, podrá ser durante todo el año.
- **Nacimiento de hijo.** Permiso de tres días (dos de ellos laborables) a cinco (tres de ellos laborables).
- **Flexibilidad horaria** de entrada y salida de dos horas durante todo el año.
- **Días de vacaciones adicionales.** Tres días laborables para empleados de 60 a 62 años, y cinco para empleados a partir de 63 años.
- **Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización.** Permiso de cuatro días naturales, ampliables a seis días en caso de producirse fuera de la localidad, y posibilidad de disfrutar de este permiso de manera fraccionada y por horas.
- **Hospitalización de familiar.** En aquellos casos en que el familiar continúe hospitalizado, se concederán tres días adicionales. Por cada día de vacaciones solicitado y siempre que persista la causa, la empresa cede un día adicional con un máximo de 10 días. Una vez agotados estos permisos, se podrá disfrutar de jornada intensiva sin reducción de salario durante un mes.
- **24 horas de asuntos particulares,** con la posibilidad de disfrutar 15 de esas horas de forma que la empresa ceda la hora de comida realizando de este modo jornada intensiva (además de los 4 meses de verano).
- **Vísperas de festivos nacionales.** Posibilidad de realizar jornada intensiva.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

BENEFICIOS SOCIALES

- **Obsequio de Navidad** por un valor de 175 euros.
- **Plan de pensiones**, con una aportación por parte de Reale del 3% del salario bruto anual del empleado.
- **Fondo de préstamos** para empleados Reale.
- **Seguro médico gratuito** para el empleado, y bonificación del 80% para su cónyuge o pareja de hecho e hijos.
- **Ayudas para estudios de hijos** de empleados: 300 euros hasta los 18 años y 500 euros hasta los 25 años, por estudios de grado superior.
- **Pago de guardería**. Hasta 800 euros anuales, por hijos menores de 3 años.
- **Ayudas económicas por familiares dependientes** hasta primer grado de consanguinidad o afinidad, en las siguientes cuantías: dependencia moderada 1.500 euros, dependencia severa 2.000 euros y gran dependencia 3.000 euros.
- Adicionalmente a la anterior, **ayudas económicas** de 1.000 euros anuales para aquellos **familiares dependientes que no convivan en el domicilio**, para gastos residenciales o asistenciales.
- **Ayuda anual por hijo con discapacidad**:
 - Discapacidad del 33 al 50%: 1.650 euros.
 - Discapacidad del 51 al 74%: 2.200 euros.
 - Discapacidad igual o superior al 75%: 3.300 euros.
- **Nacimiento de hijo con discapacidad** igual o superior al 33%. Ayuda adicional única de 6.000 euros.
- **Paga extra por matrimonio**.
- **Fondo de escolaridad** para hijos de compañeros fallecidos hasta los 25 años.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

4.1.2. Organización del Trabajo

La organización del trabajo en Reale Seguros se realiza **de acuerdo con lo establecido en las normas legales y lo pactado en el Convenio Colectivo** (publicado en el Boletín Oficial del Estado en junio de 2017). Como se recoge en su **Código Ético**, Reale Seguros promueve las actuaciones necesarias para que, dentro de su organización y con carácter permanente, se respeten los legítimos derechos de todas las personas empleadas y el cumplimiento estricto de las leyes y obligaciones que se derivan de ellas.

En especial, se fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar en su condición de empresa familiarmente responsable, y la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

La jornada laboral tiene diversas distribuciones, que están recogidas en el Convenio Colectivo. A modo de resumen:

1. Carácter general:

- **Horario de invierno:** 39 horas semanales (1 de octubre a 31 de mayo).
 - Con carácter general, de 8:00 a 17:00 horas, y el viernes de 8:00 a 15:00 horas.
 - Flexibilidad horaria: hora de entrada de 7:30 a 9:30 horas, y hora de salida de 16:30 a 18:30 horas.
 - El horario de salida de los viernes podrá ser a partir de las 14:00 horas.
 - El tiempo de comida será de una hora, con media hora de flexibilidad.
- **Horario de verano:** 35 horas semanales (1 de junio a 30 de septiembre).
 - Con carácter general de 8:00 a 15:00 horas.
 - Flexibilidad horaria: entrada de 7:30 a 9:30 horas y salida de 14:30 a 16:30 horas.
 - El horario de salida de los viernes podrá ser a partir de las 14:00 horas.

2. Jornadas y horarios especiales por razones de conciliación de la vida personal y laboral:

- Personas empleadas, por cuidado de un hijo o hija menor de cinco años.
- Empleadas, a partir de la semana 35 de gestación.
- Permiso de lactancia. El empleado o la empleada podrá optar por reducir en 1 hora el horario de salida o de entrada.
- Personas empleadas que se encuentren en tratamiento oncológico (tumores malignos, melanomas y carcinomas).
- Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo a su cónyuge, pareja de hecho o familiar hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años, o a una persona con discapacidad psíquica, física o sensorial que no desempeñe otra actividad retribuida.
- Personas empleadas que tengan hijos o hijas que deban permanecer hospitalizados por cualquier causa tras el parto.
- Progenitor/a, adoptante o acogedor/a de carácter pre-adoptivo o permanente.



En Reale Seguros, la **organización del trabajo** se realiza **según lo establecido en las normas legales y lo pactado en el Convenio Colectivo**

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

4.1.3. Gestión de la crisis sanitaria COVID-19

Previo al Estado de Alarma, se constituyó el **Comité Operativo de Emergencias**, con el objetivo de gestionar de forma adecuada y permanente la situación, tomando decisiones en todas las líneas de trabajo que componen la estructura organizativa.

Desde el primer momento, **la totalidad de la compañía trabajó en remoto desde su casa**. Posteriormente, Reale Seguros publicó una serie de indicadores sanitarios para conocer el momento idóneo para retornar a los centros de trabajo en función de los datos del área geográfica de referencia, garantizando así seguridad y salud de sus empleados. Los criterios utilizados por Reale Seguros fueron más garantistas que los marcados por las autoridades sanitarias.

Adicionalmente, en línea con el compromiso de Reale Seguros de velar por la salud de toda la compañía, durante la situación de crisis sanitaria, se pusieron en marcha **medidas tendientes a mantener la seguridad y salud de los empleados**:

- Desarrollo del **Plan de Bienestar Emocional** en colaboración con la consultora de salud y bienestar emocional Emotio. Se realizó un análisis para medir el impacto psicoemocional que esta situación estaba teniendo en el bienestar de los empleados, mediante un cuestionario online, con el objetivo de detectar posibles necesidades de intervención y prevención. Tras evaluar los resultados, se desarrollaron contenidos específicos y píldoras que contribuyeran a garantizar el bienestar de los trabajadores.

Además, dentro del citado plan, se puso a disposición del empleado y sus familiares de primer grado un servicio de asistencia psicológica telefónica y online de carácter gratuito como factor preventivo prioritario.

- **Guía de Seguridad y Salud frente a los riesgos de la COVID-19**. Se puso en marcha una batería de medidas y protocolos de actuación tendientes a garantizar la seguridad y salud de los empleados:

- Medidas de protección, higiene y limpieza.
- Medidas organizativas.
- Medidas formativas e informativas.

Todas estas medidas quedaron recogidas en la **nueva web "Ready"**.

Posteriormente, y yendo más allá de las recomendaciones de las autoridades sanitarias, Reale puso a disposición de todos sus empleados actuaciones en materia de vigilancia de la salud, como las pruebas de detección de la COVID, la vacuna de la gripe o los chequeos completos postCOVID-19 en el Hospital MD Anderson.

- Diseño de un **completo itinerario formativo online específico de trabajo en remoto**, dirigido al refuerzo del bienestar emocional, la familiarización con las competencias propias del trabajo a distancia y la continuidad de la formación técnica para incrementar nuestro conocimiento.

Por un lado, se ofrecieron **vídeo tutoriales** de la utilización de las herramientas de trabajo en remoto (Teams, Excel, Word, Power Point, etc.), y se facilitaron **recursos con pautas y consejos** sobre cómo trabajar en esta modalidad. Por otro lado, se ofrecieron **materiales y recursos** con indicaciones en materia de seguridad y salud, así como un **curso específico sobre la COVID-19**. Asimismo, se incrementó la formación técnica de negocio.

Adicionalmente, se lanzó un **Programa de Webinars**, liderado por un experto, en las cuales los empleados podían participar en tiempo real. Todos los materiales formativos y las grabaciones de las sesiones forman parte del nuevo repositorio de teletrabajo y han quedado a disposición de los empleados en el **síte** de formación.



Reale Seguros facilitó a sus empleados **pruebas de detección de la COVID-19, vacunas de la gripe y chequeos completos postCOVID**



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

- Diseño de un **Plan de Comunicación** con el objetivo de mantener motivado e informado al equipo humano en todo momento. Se crearon **canales de comunicación específicos** entre la empresa y los empleados, como un buzón de correo electrónico para trasladar todo tipo de dudas e inquietudes relacionadas con la nueva situación. También se lanzó una **edición especial de la newsletter corporativa** cada jueves, denominada **"TogetherMore"**, compartiendo recursos y contenidos relacionados con la situación. Todos **los miembros del Comité de Dirección incluyeron vídeos** realizados en su propia casa para mantener informada a la plantilla en sus respectivos ámbitos de responsabilidad. Periódicamente, se lanzaron comunicados por parte del Comité Operativo de Emergencias y se intensificó la actividad de la herramienta de comunicación Happyforce, como canal de comunicación adicional.

- Implantación de **medidas extraordinarias para mantener la seguridad y salud y para garantizar la conciliación**, como la posibilidad de solicitar reducción de jornada durante las semanas de trabajo en remoto y poder compensarlas durante el periodo estival, o la **ampliación del periodo de disfrute de las vacaciones pendientes** de 2019, entre otras.



GESTIÓN EN
TIEMPOS DE
COVID-19

Programa de asistencia de apoyo inmediato y profesional con el proveedor Healthywork para atender necesidades de cualquier tipo relacionadas con el hogar y la familia (servicio de atención para familiares dependientes, de apoyo para cuidado de hijos y profesores particulares para refuerzo docente).



Reale Seguros desarrolló un **Plan de Bienestar Emocional y una Guía de Seguridad y Salud frente a la COVID-19**

4.1.4. Programa de teletrabajo

Uno de los objetivos establecidos en el modelo de gestión de Reale Seguros es avanzar en **implantar medidas de flexibilidad espacial como el teletrabajo**, que, además, ha sido una de las medidas más solicitadas por los empleados en los últimos años.

Adhesión al Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad

Reale Seguros fue una de las 75 empresas firmantes en 2020 del Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad impulsado por Fundación Másfamilia. La adhesión tuvo lugar en un acto celebrado el 19 de febrero de ese año.

El Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad es un compromiso al que se ha adherido Reale Seguros de manera voluntaria para **fomentar un claro compromiso con la cultura de la flexibilidad laboral y el teletrabajo**. La adhesión al Chárter evidencia nuestro propósito de **continuar avanzando en materia de conciliación de la vida laboral, personal y familiar**, certificando además la apuesta de la compañía con las nuevas formas de trabajo. También muestra nuestro compromiso con la necesidad de extender una cultura de flexibilidad y teletrabajo para fomentar una sociedad más avanzada y acorde a los nuevos tiempos.

Programa de teletrabajo SMARTFlex:

Atendiendo a una de las principales inquietudes trasladadas por parte del equipo humano a través de distintos canales, en 2020 se ha valorado la implantación de **un modelo de teletrabajo que flexibiliza la presencia de los empleados en los centros de trabajo durante el horario laboral**. SMARTFLEX tiene una vocación mucho más amplia, ya que supone una nueva forma de trabajar. Es una **apuesta por la responsabilidad y autonomía de las personas, la gestión por objetivos, el uso de nuevas tecnologías y la eficiencia y flexibilidad**. El lanzamiento del programa se realizará una vez superada la crisis sanitaria.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

4.1.5. Proyecto de Liderazgo II

Se trata de **un completo programa de entrenamiento de los comportamientos de liderazgo a través de un plan de formación, desarrollo y comunicación**. Este programa ha sido diseñado bajo acciones “en cascada” que comienzan por el Comité de Dirección y posteriormente involucran a todos los directivos y mandos de la compañía.

Se ha implantado una **“Escuela de Feedback”**, como sustento del reconocimiento en la actividad cotidiana y refuerzo de la comunicación interpersonal. Esta escuela consiste en encuentros de aprendizaje soportados en talleres de formación, eminentemente prácticos y participativos, orientados a hacer fácil la práctica del feedback y a descubrir cómo vencer “nuestras resistencias/miedos” a tener conversaciones de reconocimiento o de mejora.

4.1.6. Conversación de Desarrollo 2020

La calidad directiva está determinada por la calidad de las conversaciones con sus equipos, centradas en el desarrollo de los mismos. Por esta razón, promovemos lo que llamamos “Conversación de desarrollo”. Se trata de un **encuentro anual de comunicación entre mando y colaborador**, donde se evalúan competencias, funciones y conocimientos, a partir del cual se realiza un **“Plan de Acción”**.

Este encuentro también permite conocer las expectativas del empleado tanto de movilidad geográfica nacional como internacional, así como de movilidad funcional.

4.1.7. Cuidado de la Salud: III Edición de las Olimpiadas Solidarias eHealth Challenge

Un año más, participamos en la nueva edición de la Olimpiada Solidaria como fomento de hábitos de vida saludables. No importa ni el momento ni el lugar donde realizar la actividad, en bici, caminando o corriendo, todo vale para sumar kilómetros y quemar calorías, pudiendo realizarlo en grupos de 5 personas o individualmente, con tan solo un dispositivo móvil para ir registrando las sesiones de la actividad. En 2020, destacó el **carácter solidario de la carrera**, ya que entre todos los empleados se recorrieron 30.000km, por lo que la **compañía donó 2.000€ a la Fundación EMETARCOIRIS**.

4.1.8. Plan de desconexión

Reale Seguros apuesta decididamente por la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y, en esta línea, durante el año 2019 empezó a trabajar en la **“Política de Derecho a la Desconexión”**, que permite la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar sin más necesidad de una conexión wifi.

El objetivo de esta política es **garantizar a los empleados el respeto a su tiempo de descanso, permisos y vacaciones**, fijando unos límites ante la sobreexposición tecnológica, para evitar el uso de las herramientas digitales con fines laborales una vez concluida la jornada.



ACCIONES COVID-19

A causa de la situación provocada por la pandemia, **el total de la plantilla desarrolló su trabajo en casa**, lo cual ha implicado una gestión de tiempos más exhaustiva.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

4.1.9. Canales de denuncia

- **Buzón Ético Reale.** Canal de comunicación en la Intranet, a través del cual se puede **informar de manera confidencial sobre cualquier tipo de actuación irregular o mala práctica** que detecte el empleado en el curso de su trabajo y atente contra la ética de Reale Group y la normativa. Busca potenciar la participación de todas las personas que trabajan en Reale para velar por el buen gobierno corporativo.

Las comunicaciones se remitirán automáticamente al Director de Auditoría Interna de Reale Seguros, que pondrá en marcha los procedimientos necesarios.

- **Buzón de Sugerencias Efr.** Como parte del compromiso de la compañía con sus empleados en relación al equilibrio empresa-persona-familia, y en conciencia de la necesidad de contar con una estructura formal que asegure la efectiva implementación y mantenimiento del modelo Efr, se ha elaborado un esquema que permite **aclarar el tratamiento que se debe dar a las sugerencias, quejas, manifestaciones, etc.** que los empleados deseen hacer constar en el Buzón Efr.

Estas sugerencias son recogidas por los miembros del Equipo Efr, quienes se encargan de analizarlas, registrarlas y dar respuesta a las mismas, consensuándolo con el responsable Efr e informando de las mismas al Comité de Diversidad.

- **Canal Comunicación Fundación Másfamilia.** Herramienta incluida en la Intranet para **garantizar la comunicación de los empleados, también en materia de conciliación e igualdad de oportunidades.** Estas comunicaciones van dirigidas en exclusiva y de forma

totalmente anónima a la Fundación Másfamilia, deben versar sobre afecciones de carácter colectivo y haber sido comunicadas con anterioridad a la organización sin que hayan obtenido respuesta en un tiempo razonable.



A través del **Buzón Ético Reale** se puede informar, de **manera confidencial**, sobre cualquier actuación irregular o mala práctica



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

PROTOCOLOS/RECURSOS COMUNICATIVOS

Con el objetivo de **fomentar la participación de los empleados en las decisiones importantes** que se toman en la organización y de **que los empleados puedan trasladar cualquier situación de cualquier tipo que consideren necesario** (cuestiones de dudosa integridad o desagradables o bien ideas, sugerencias, quejas, etc.), la compañía dispone de los siguientes mecanismos:

- **Comisión paritaria mixta de interpretación y seguimiento del convenio colectivo.** Reale Seguros tiene un convenio colectivo propio que mejora sustancialmente muchas de las condiciones recogidas en el convenio colectivo del sector, al cual también nos sometemos en todo aquello no contemplado en el convenio propio. Esta comisión interna tiene la función de velar por el adecuado cumplimiento de lo recogido en convenio, así como solventar cualquier discrepancia surgida en cuanto a su interpretación.
- **Comisión de Formación y Desarrollo Profesional.** Creada también en el seno del convenio colectivo de Reale Seguros, y compuesta por representantes de la organización y de los empleados, tiene encomendadas las siguientes competencias:
 - Conocimiento del Plan Anual de Formación y planteamiento de propuestas.
 - Seguimiento del desarrollo del Plan Anual de Formación.
 - Propuesta de mejoras para el correcto funcionamiento del Plan de Formación y que permitan un mayor aprovechamiento.
- **Comisión de Gestión.** Creada igualmente en el seno del convenio y compuesta por representantes de la Dirección de Personas, de la Dirección de Administración y representantes de los trabajadores, su función es la de gestionar todas las ayudas económicas relativas a estudios de empleados, estudios de hijos de empleados y concesión de préstamos personales.
- **Comisión de Igualdad de Oportunidades.** Compuesta de forma paritaria por representantes de la organización y representantes de los empleados, tiene el cometido de controlar que se desarrolle adecuadamente cada año el Plan de Igualdad de Oportunidades y que se consiguen los hitos y objetivos marcados. Asimismo, se trasladan propuestas por todas las partes y se adquieren compromisos.
- **Protocolo de acoso sexual.** Mediante la adopción de este protocolo, Reale Seguros se compromete a evitar y prevenir el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral, mediante la sensibilización de los trabajadores con estas situaciones. Los representantes de los trabajadores contribuirán en la labor de prevenir el acoso en el trabajo, sensibilizando a los empleados e informando a la Dirección de la Empresa de cualquier conducta de la que pudieran tener conocimiento.
- **Protocolo antimobbing y de actuación frente a situaciones de acoso moral en el trabajo.** Reale Seguros manifiesta su más profundo rechazo y "tolerancia cero" ante cualquier comportamiento o acción que constituya alguna de las modalidades de acoso moral en el trabajo, comprometiéndose a colaborar de manera activa, eficaz y firme, para prevenir, detectar, corregir y sancionar cualquier tipo de conducta constitutiva de acoso moral.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

4.1.10. Plan de Formación

Las acciones relevantes que se han llevado a cabo desde el área de Selección y Desarrollo son las siguientes:

- **En Formación**, se ha realizado un especial acompañamiento a los empleados en el trabajo durante el confinamiento a través de:

- Formación en remoto: Teams, ofimática, productos Reale...
- Webinars de habilidades para el acompañamiento en pandemia.



- **Migrar los itinerarios formativos a formato virtual**, tanto de formación en acogida, como en competencias y las formaciones técnicas del puesto.

- **Disminuir el Gap que tienen los empleados** en competencias a través de itinerarios formativos y la realización de planes de acción para **conseguir la transferencia al puesto**.

- **Continuidad y Ejecución del Proyecto de Liderazgo** con el objetivo de formar a todos los mandos de la compañía.

En cuanto a los temas vinculados con la **selección y el desarrollo**, desde la compañía:

- Se han **identificado los perfiles "ADN" de los empleados** Reale, haciendo especial énfasis sobre este perfil en las personas que se incorporan en la compañía.
- Se han definido y planificado **varias iniciativas de employer branding** para atraer talento a la organización.
- Se está implantando una **herramienta digital para los procesos de selección** poniendo en valor la experiencia del candidato.



Reale Seguros ofreció un **acompañamiento especial a sus empleados** en el trabajo durante el confinamiento



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

LA FORMACIÓN EN CIFRAS



ACCIONES COVID-19

Con motivo del trabajo en remoto a causa de la pandemia, se organizaron una serie de talleres, con píldoras, consejos y aspectos relevantes a tener en cuenta en la nueva modalidad de trabajo, que han incrementado visiblemente los datos relacionados con la formación. Destacan fundamentalmente:

- **Programa de Apoyo al trabajo en casa.**
- **Herramientas Office 365.**
- **Curso de ciberseguridad.**
- **Talleres de liderazgo**, con un foco específico en la gestión de equipo en remoto, tanto desde el punto de vista de planificación, como de gestión de emociones.



HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

CATEGORÍAS PROFESIONALES	2019			2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
■ Técnicos / Administrativos	7.446	7.273	14.719	9.925	12.170	22.095
■ Mandos intermedios	6.745	1.731	8.476	5.004	1.264	6.268
■ Directores	1.509	250	1.759	2.625	566	3.191
Total	15.700	9.254	24.954	17.555	14.000	31.554



Las horas
de formación
aumentaron
en 2020 un **26%**

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

4.1.11. Brecha salarial

En enero de 2020 se llevó a cabo un estudio respecto a la brecha salarial, utilizando el **criterio del posicionamiento en banda**, calculado como el cociente entre el salario bruto fijo anual "neteados" y el salario definido por la política salarial para el nivel de responsabilidad del puesto. Reale Seguros entiende la brecha salarial como la diferencia entre el posicionamiento en banda de ambos sexos para un mismo criterio seleccionado (puesto, antigüedad, nivel de responsabilidad, área, etc.). El posicionamiento en banda es una magnitud que elimina componentes de la retribución que puedan resultar en inequidades por situaciones personales.

El **análisis de la brecha salarial** existente se ha realizado **comparando empleados en un mismo nivel de responsabilidad y eliminando el sesgo de antigüedad** que influye en los salarios, de manera que se ha simulado el posicionamiento estimado de cada uno para una misma antigüedad.

Además, se ha calculado el porcentaje de revisión salarial por sexo para cada año de antigüedad en la compañía; y se ha actualizado el posicionamiento en banda de cada empleado para actualizarlo a la antigüedad media del colectivo masculino en cada nivel de responsabilidad.

Conclusiones del estudio:

- La antigüedad en la compañía es el factor que mayor correlación tiene con el posicionamiento en banda de un empleado.
- Descontando el efecto de la antigüedad, en términos generales podemos concluir que **en Reale no existe una brecha salarial significativa**.



La brecha salarial en
Reale Seguros es insignificante



PROMEDIO DE POSICIONAMIENTO

	TODA LA MUESTRA			SIN PUNTOS ATÍPICOS (MUY POCOS)			ANTIGÜEDAD MEDIA	
	HOMBRE	MUJER	DIF.	HOMBRE	MUJER	DIF.	HOMBRE	MUJER
2020	109,3%	100,6%	8,7%	104,1%	100,6%	3,5%	18,05	15,46
2019	109%	105%	3,7%	108%	104%	4,1%	18,2	16,4



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

La herramienta de comunicación **Happyforce**, lanzada en el año 2018, **ha intensificado su actividad en 2020** como canal de comunicación adicional durante la crisis sanitaria. A través de ella toda la plantilla puede:

- **Comunicar** inquietudes, dudas y quejas.
- **Conocer** de forma inmediata el estado de ánimo, las opiniones y los temas que interesan.
- **Reconocer y agradecer** comportamientos a compañeros.

Los índices más representativos de este año (vs. el anterior):

- 79% de la plantilla activa (frente al 74%).
- 10 medidas implantadas (frente a 21).
- 1.761 comentarios (frente a 2.422).
- 11 áreas de reconocimiento.
- 53.387 likes (frente a 35.074). y 9.254 dislikes (frente a 7.861).

4.2.2. Otros medios de comunicación interna

- **Newsletter.** Esta herramienta sigue siendo el elemento principal para la comunicación interna. Cada lunes, todos los empleados reciben un resumen del total de las noticias e hitos más importantes, así como información relativa a procesos de selección internos, altas, bajas, nacimiento de hijos, etc.
- **Buzón Efr.** Cubre la necesidad de contar con una estructura formal que asegure la efectiva implementación y mantenimiento del modelo Efr en el seno de Reale Seguros.

- **Canal de Comunicación de la Fundación Másfamilia.** Herramienta incluida en la Intranet para garantizar la comunicación de los empleados en temas relacionados con la Conciliación e Igualdad de oportunidades.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

4.3. Gestión de la diversidad

Teniendo en cuenta las necesidades y características de los diferentes colectivos de la compañía, el modelo de gestión pone el **foco en la diversidad de género y la diversidad de edad**. Esto queda registrado en el Plan Estratégico de la compañía, en el que se fijan objetivos que se miden y analizan mensualmente. Los indicadores son:

- Incrementar el porcentaje de mujeres a puestos directivos.
- Incrementar el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad.



El Plan Estratégico de Reale Seguros tiene como objetivos **aumentar el porcentaje de mujeres en puestos directivos y en puestos de responsabilidad**

Una muestra más del compromiso de Reale Seguros con la diversidad es la **adhesión al Chárter de Diversidad**, un código que, con carácter voluntario, firman las empresas e instituciones, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso con:

- Los principios fundamentales de **igualdad**.
- El comportamiento de respeto al derecho de la **inclusión** de todas las personas, independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- El reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la **diversidad cultural**, demográfica y social en una organización.
- La implementación de políticas concretas para favorecer un **entorno laboral libre de prejuicios** en materia de empleo, formación y promoción.
- El fomento de programas de **no-discriminación** hacia grupos desfavorecidos.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

4.3.1. La igualdad de género en Reale Seguros

Reale Seguros está firmemente comprometida con la inclusión, y la diversidad de género es uno de sus principales focos de atención. Así se recoge en el **III Plan de Igualdad** de la compañía, que comprende una **campana de sensibilización en materia de igualdad** cuyo eslogan, "Estrategia de la Compañía en materia de diversidad de género", supondrá el inicio de una serie de acciones y medidas enfocadas a sensibilizar sobre la importancia del lenguaje inclusivo, así como a ayudar a identificar los sesgos inconscientes para **lograr espacios de trabajo más inclusivos e igualitarios**.

El **vídeo de sensibilización**, dirigido a todos los empleados, está introducido por el consejero delegado y cuenta con la presencia del director de Personas y Transformación y los miembros del área de Satisfacción y Compromiso. Tiene el objetivo de **compartir con los empleados la estrategia en materia de igualdad de género**, el compromiso de Reale Seguros, los objetivos marcados para 2025 y el plan de acción definido para alcanzarlos.

Además, Reale Seguros tiene diversos canales, como la figura del Agente de Igualdad, el buzón ético y el buzón Efr, además de contar con **un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo** para canalizar las situaciones de discriminación.

4.3.2. Celebración del X Aniversario de Renovación del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE)

En 2020 se ha cumplido el décimo aniversario de la obtención del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE), otorgado por el Ministerio de Igualdad. Se trata de **una marca de excelencia que otorga el Ministerio a las empresas que destacan por el desarrollo de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral**, mediante la implantación de planes de medidas de igualdad, reconociendo y estimulando la labor de las empresas comprometidas con la igualdad. Actualmente, solo 160 entidades ostentan este distintivo, siendo **Reale Seguros una de las primeras 27 empresas en obtenerlo** en el año 2011.

4.3.3. Empleados con discapacidad

La legislación española sobre integración de personas con discapacidad permite a las empresas obligadas a cumplir con la **cuota de reserva del 2% a favor de trabajadores con discapacidad** dar cumplimiento de esta obligación a través del uso de medidas alternativas.

De acuerdo con el modelo de negocio de la sociedad, existen razones por la naturaleza y características productivas, organizativas y técnicas que permiten la solicitud de excepcionalidad. Esta fue concedida en el año 2011 y renovada en 2018. Las medidas alternativas de 2018 siguen en vigor hasta el año 2021.

En línea con la centralidad de la persona, la compañía gestiona la **accesibilidad de sus instalaciones** para que sean accesibles para cualquier persona. La sede, que aglutina el 40% de la plantilla, está habilitada para que empleados y visitantes acceden de forma absolutamente factible y sencilla. En este sentido, están adaptados tanto el acceso como puertas y servicios.



Las instalaciones de Reale Seguros son **accesibles** para todas las personas

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



CELEBRACIONES

- **Cóctel de Navidad.** Debido a la situación de crisis sanitaria, el tradicional Cóctel de Navidad que cada año se organiza en la Compañía se celebró de manera diferente al no ser posible hacerlo de manera presencial. Por primera vez, y fieles a nuestro lema "Together More", **toda la compañía pudo celebrarlo de manera conjunta** siguiendo el evento desde sus domicilios.



- **Homenaje a los empleados con 35 años de antigüedad.** Acto de homenaje a los compañeros que han cumplido 35 años de antigüedad en la compañía en formato online. Esta emotiva videoconferencia por Teams contó con la presencia del consejero delegado, el director de Personas y Transformación y miembros del Comité de Dirección.



RECONOCIMIENTOS



- Mantenimiento de **A+ Empresa Familiarmente Responsable.**
- **5ª mejor empresa para trabajar en el ranking de GPTW**, en la categoría de 500-5.000 empleados.
- **4ª mejor empresa para trabajar** según el **ranking de Actualidad Económica.**
- **Sello Horarios Racionales otorgado por ARHOE**, que acredita políticas de horarios racionales y conciliación en la organización.
- **Premio "Mejor práctica en la Gestión de la Diversidad"** otorgado por la Fundación Diversidad.



4.5. Gestión de las personas en cifras

Todas las cifras que se reportan en las siguientes páginas hacen referencia exclusivamente a los trabajadores que se encuentran en España.

La clasificación profesional se establece según el **convenio del sector asegurador**, capítulo III, Sistema de Calificación Profesional, en el cual se indican los principios generales y aspectos básicos de la clasificación profesional, funciones, ámbito de responsabilidad, conocimientos, autonomía... Es decir, es la legislación la que determina la clasificación según los criterios del convenio y lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores (art. 22):

- **Técnicos/administrativos:** Grupo 3 y 2/Nivel 7,6,5 y 4.
- **Mandos intermedios:** Grupo 1/Nivel 3 y 2.
- **Directivos:** Grupo 1/Nivel 1.



EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y POR GÉNERO

GÉNERO	CONTRATO TEMPORAL		CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO A TIEMPO COMPLETO		CONTRATO A TIEMPO PARCIAL		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
■ Hombres	8	6	547	545	553	550	2	1	1.110	1.102
■ Mujeres	16	21	477	499	492	519	1	1	986	1040
Total	24	27	1.024	1.044	1.045	1.069	3	2	2.096	2.142

Los datos hacen referencia a los contratos por tipología a cierre del año 2020. Si bien podemos decir que hay poca variación mensual y que los datos de fin de año se pueden considerar como promedio.



EMPLEADOS POR GÉNERO Y EDAD

GÉNERO	<30		30-50		>50		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
■ Hombres	26	15	301	305	228	231	555	551
■ Mujeres	53	43	300	324	140	153	493	520
Total	79	58	601	629	368	384	1.048	1.071



PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN PROGRAMAS DE DESARROLLO, DIVIDIDOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA



100%, en todas las categorías profesionales



100%, en todas las categorías profesionales

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



CATEGORÍAS PROFESIONALES POR GÉNERO Y EDAD

AÑO 2019

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30 - 50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
■ Técnicos/ Administrativos	23	50	73	172	238	410	119	116	235	314	404	718
■ Mandos intermedios	-	3	3	103	59	162	83	21	104	189	83	272
■ Directivos	-	-	-	26	2	28	26	4	30	52	6	58
Total	23	53	76	301	299	600	228	141	369	555	493	1.048

AÑO 2020

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30 - 50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
■ Técnicos/ Administrativos	13	40	53	176	259	435	119	123	242	308	422	730
■ Mandos intermedios	-	3	3	102	63	165	87	26	113	191	92	283
■ Directivos	-	-	-	27	2	29	25	4	29	52	6	58
Total	13	43	56	305	324	629	231	153	384	551	520	1.071



DESPIDOS POR GÉNERO, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD

	2019		2020	
■ Género	2 mujeres	1 hombre	2 mujeres	2 hombres
■ Categoría profesional	3 administrativos		4 administrativos	
■ Grupo de edad	1 – Menor de 30 años 2 – Entre 30 y 50 años		2 – Entre 30 y 50 años 2 – Mayores de 50	



REMUNERACIÓN MEDIA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

Para la elaboración de la información relativa a la retribución, se ha incluido la siguiente información:

- Para todos los empleados se ha incluido el salario fijo y el salario variable anual.
- Para los directivos, además de lo anterior, se ha incluido el valor del Plan de Previsión Social, que solo perciben los directivos.

AÑO 2019

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30		30-50		>50		TOTAL	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
■ Técnicos/Administrativos	26.190,71	22.115,43	37.520,57	31.559,80	45.973,91	36.746,28	40.452,79	32.368,48
■ Mandos intermedios	40.999,42	38.975,00	61.831,19	63.045,27	71.689,47	64.122,00	65.847,41	61.776,42
■ Directivos	-	-	144.861,47	165.079,45	153.492,80	142.123,97	148.980,97	153.601,71
Total	27.116,28	23.844,62	53.429,34	37.129,18	63.874,92	40.814,88	57.018,39	37.169,78

AÑO 2020

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30		30-50		>50		TOTAL	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
■ Técnicos/Administrativos	22.382,49	22.523,49	33.257,71	29.738,40	39.155,84	33.717,94	35.077,51	30.214,44
■ Mandos intermedios	41.049,99	39.087,18	55.653,68	55.319,82	57.320,27	55.661,15	56.259,89	54.886,96
■ Directivos	-	-	109.891,21	137.704,23	121.434,14	78.929,85	115.440,70	98.251,31
Total	24.871,49	23.679,09	47.531,46	35.379,02	54.901,57	38.628,87	50.004,41	35.367,73

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD

EDADES	TOTAL <30	TOTAL 30-50	TOTAL >50	TOTAL
■ 2020	24.966,51€	46.397,71	56.995,60€	49.036,91€
■ 2019	24.796,37€	45.279,26€	54.944,50€	47.681,21€



REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA

AÑO 2019

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL GENERAL
■ Técnicos/Administrativos	40.452	32.368	35.944
■ Mandos intermedios	65.847	61.776	64.753
■ Directivos	148.980	153.601	149.366
Total	57.018	37.169	47.681

AÑO 2020

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL GENERAL
■ Técnicos/Administrativos	40.845	32.115	35.798
■ Mandos intermedios	65.604	59.551	63.636
■ Directivos	146.735	124.414	144.426
Total	59.421	38.034	49.037

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informeRETRIBUCIÓN MEDIA POR
CONSEJERO, SEGMENTADA
POR GÉNERO (DATOS EN MILES DE EUROS)

DATOS EN MILES DE EUROS	2019	2020
■ Hombre	30	30
■ Mujer	25	25
Total	25	25

COMPOSICIÓN MEDIA DE LOS
CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN
DE LAS CUATRO COMPAÑÍAS
CLASIFICADA POR GÉNERO

Nº DE CONSEJEROS	2019	2020
■ Hombre	37	32
■ Mujer	4	4
Total	42	36

NÚMERO DE ACCIDENTES
DE TRABAJO

	CON BAJA		SIN BAJA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
■ 2019	1	1	3	4
■ 2020	1	-	1	1

Absentismo y accidentes

■ **Horas de absentismo:** 82.414 en 2020 (88.177 en 2019). El número de horas de absentismo reportado es una estimación basada en el número de días reportados (10.844 días) multiplicado por 7,6 horas diarias. Consideramos como absentismo total: enfermedad común, enfermedad profesional y accidentes de trabajo.

■ **Tasa de frecuencia:** la fórmula para calcular el índice de frecuencia es el número de accidentes dividido entre el número de horas de trabajo, multiplicado por 1.000.000, obteniéndose los siguientes resultados desglosados por sexo:

- Hombres: 2,49% (2,14% en 2019).
- Mujeres: 1,22% (4,82% en 2019).

Respecto a la tasa de frecuencia, se excluyen los accidentes que son 'in itinere'; contabilizándose solamente aquellos que ocurren mientras

existe exposición al riesgo estrictamente laboral. Además, el índice es general, es decir, incluye tanto los accidentes con baja como sin baja.

■ **Tasa de gravedad:** la fórmula utilizada para el cálculo de esta tasa es igual a los días perdidos multiplicados por 1.000, dividido entre el total de horas que el empleado está expuesto al riesgo. Los datos desglosados por sexo son los siguientes:

- Número de días en 2020: 54 días (hombres: 36 días, mujeres: 18 días).
- Horas trabajadas en 2020: 1.619.520 (hombres: 803.040 horas, mujeres: 814.480 horas).
Mujeres: 0,02 (0,22 en 2019).
Hombres: 0,04 (0,15 en 2019).

■ **Enfermedades profesionales:** en el año 2020, como ocurrió en 2019, no se registraron enfermedades profesionales, ni en hombres ni en mujeres.



Las horas de absentismo laboral descendieron un **6,4%** en 2020





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5. Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

5.1. CANAL CORREDORES

5.2. CANAL AGENCIAS/AGENTES



5. Mediadores



Las empresas de Reale Seguros operan en el mercado español fundamentalmente a través de mediadores: corredores, agencias Reale y agentes exclusivos. Fiel a su estrategia de constituirse como un referente en la mediación, y de acuerdo con su Plan Estratégico para los años 2019-2022, la actividad de la compañía en este campo se orientó a lo largo de 2020 hacia la consecución de los siguientes grandes objetivos: potenciar los canales de agentes y corredores para ganar cuota de mercado y crecer de forma rentable, por encima de la competencia y diversificando el negocio.



95,3%

Porcentaje de la **cartera de Reale Seguros mediada en España**

■ 5.1. Canal Corredores



El **Canal de Corredores representa** el 63% de la cartera de **Reale Seguros Generales**, el 64% de su negocio total y el 69% de su nueva producción:



El **Canal de Corredores** media el 51% de la cartera total de **Reale Vida**:



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

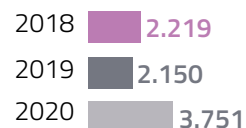
5 Mediadores

6 Proveedores

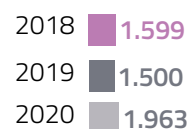
7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

NÚMERO DE CORREDORES

Reale Seguros Generales, S.A.



Reale Vida

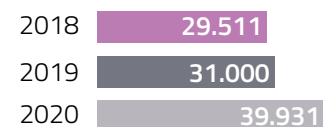


NÚMERO DE PÓLIZAS

Reale Seguros Generales, S.A.



Reale Vida



5.1.2. Planes estratégicos

Desarrollo del Plan Estratégico de Corredores (PEC)

En línea con el año precedente, a lo largo de 2020 se avanzó en la consolidación del PEC, con especial atención a los siguientes aspectos:

- Mejora del **conocimiento del perfil de negocio** de cada corredor.
- Adaptación de las **estrategias de desarrollo** acordes a cada perfil.
- Mejora de las **ratios de gestión** con herramientas personalizadas.
- Crecimiento de los **perfiles de alto interés** estratégico de Reale.
- Incremento de la **cuota de penetración** (cartera media) en corredores con un resultado satisfactorio.

Conectividad

La innovación y la mejora continua son objetivos estratégicos de la compañía. Por ello, a lo largo de 2020, se trabajó junto a las principales aseguradoras implicadas para conseguir el impulso definitivo del **Estándar de Intercambio entre Aseguradoras y Mediadores**.

GESTIÓN EN
TIEMPOS DE
COVID-19

- Atención más personalizada.
- Creación de campañas especiales.
- Facilidades en la gestión de pólizas, de la cartera, proceso de suscripción y gestión de siniestros.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

5.1.3. Nuestra relación con los corredores



CONVERSACIONES EN TIEMPOS DE COVID19

Reale Seguros **reunió en 2020 a más de 600 corredores** para escucharlos y compartir el futuro. La iniciativa estuvo liderada por el consejero delegado de la compañía, Ignacio Mariscal, quien mantuvo diversos encuentros con las principales asociaciones, agrupaciones y una selección de grandes corredurías. También participaron en los encuentros el director de Marketing, Víctor Ugarte, y el del Canal de Corredores, Rafael Calderón, así como miembros del Comité de Dirección y los directores territoriales.

Su objetivo fue explicar la **situación socioeconómica del país**, teniendo en cuenta varios escenarios y las previsiones de crecimiento, tanto para el ejercicio 2020 como para el 2021. Se repasaron los diferentes indicadores con mayor afectación (PIB, deuda, desempleo, exposición de PYMES, autónomos y zonas geográficas,...) y las expectativas del sector asegurador, a la vez que se resaltó la **importancia de los corredores** de seguros a la hora de asesorar a los clientes en estos tiempos de incertidumbre, poniendo en valor su conocimiento y las herramientas que tienen para facilitarles la vuelta a la normalidad.



Congreso Titanium

Se celebró en el mes de diciembre en formato virtual. Contó con la presencia del CEO, Ignacio Mariscal, que dialogó con Ana Palacio (exministra de Asuntos Exteriores). También participaron en el encuentro: el director comercial, Javier Espinosa; el director de Marketing, Víctor Ugarte, y el director del Canal de Corredores, Rafael Calderón.

Consejos Consultivos

Como en ejercicios anteriores y con el propósito de **conocer mejor las demandas de los corredores** e incrementar su satisfacción con la compañía, en 2020 se celebraron Consejos Consultivos en cada una de las siete diferentes Direcciones Territoriales, con una convocatoria total de unos 140 corredores. Durante estas reuniones, se tuvo la oportunidad de tratar de forma cercana las inquietudes de cada Territorial, para facilitarles los **principales planes de acción y novedades** susceptibles de afectar a sus negocios.

ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros)

La compañía mantuvo su estrecha colaboración con ADECOSE, participando en diversos proyectos desarrollados por la asociación. Además, en 2020, Reale Seguros recibió un año más el reconocimiento de la entidad asociativa, que le otorgó el **Premio Estrella de Oro**. Este galardón se concede en función de los resultados del Barómetro ADECOSE, que mide la **calidad del servicio prestado** por las compañías aseguradoras.

FECOR

Reale Seguros continúa formando parte del grupo de apoyo de la Federación Española de Corredores de Seguros.

Congresos y eventos de asociaciones y agrupaciones

Como cada año, la compañía participó como colaborador en diversos congresos y eventos organizados por diferentes asociaciones, entre ellas, Willis Network; ACS-CV, en Valencia, y ESPABROK y COJEBRO en Madrid.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

5.2. Canal Agencias/Agentes

5.2.1. El canal en cifras

Reale Seguros Generales

Cartera mediada por agencias **22,3%**

Cartera y número de pólizas
mediado por agentes **8,9%**

Pólizas mediadas por agencias **23%**

Reale Vida

Cartera mediada por agencias **47%**

Volumen de la cartera intermediada: **292** millones de euros
954.029 pólizas



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

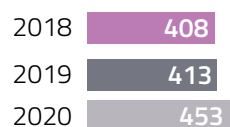
9 Sobre
este informe


REALE SEGUROS GENERALES

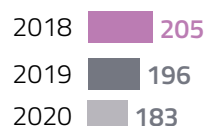
Agentes exclusivos



Agencias



Agentes vinculados



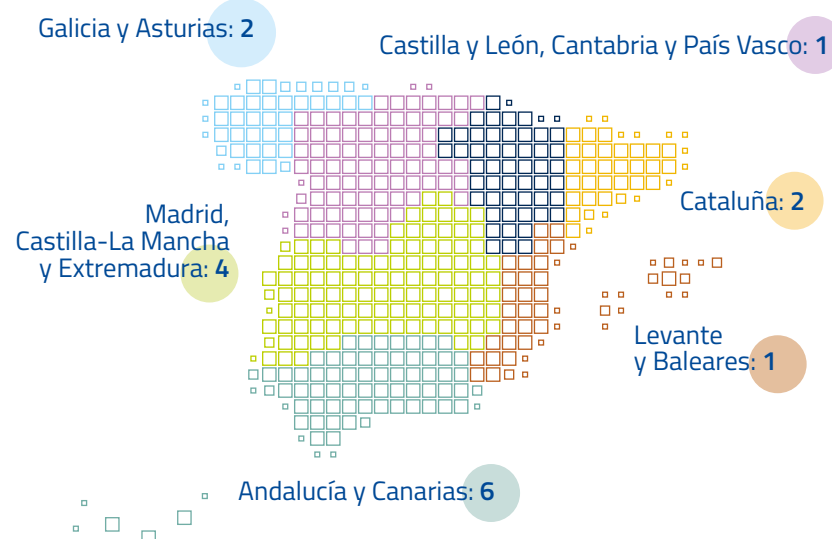
REALE VIDA

Agentes



16

Agencias Reale inauguradas en 2020



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

5.2.2. Planes estratégicos

A lo largo de 2020 prosiguieron los esfuerzos para facilitar el desarrollo de la actividad profesional de agentes y agencias y optimizar su gestión a través de la implementación de los siguientes **planes y programas**:

- Mejora continua del **Plan Estratégico de Agencias**.
- Implantación del **Plan Estratégico de Agentes**.
- Programas de **excelencia en la gestión y formación**.

5.2.3. Nuestra relación con las agencias y agentes

Consejos Territoriales de Agencias

Estas reuniones tienen por objetivo **conocer las necesidades, ideas y sugerencias de las agencias Reale** y encontrar puntos de encuentro. Además, permiten informar y explicar proyectos y objetivos estratégicos de la compañía y del Canal, así como velar por el correcto desarrollo del colectivo y fortalecer las relaciones con el mismo. Para la compañía tienen un valor esencial pues en ellas surgen muchas propuestas de mejora, por lo cual, si bien en 2020 no se celebraron debido a la situación sanitaria, sigue siendo un objetivo prioritario desarrollarlas de manera presencial en 2021.

Convención Anual de Agencias

Se trata de una iniciativa cuyo propósito es fomentar la relación y la cercanía con las agencias. Se celebra una vez al año y a ella están convocadas todas las agencias Reale de España. **En 2020 tuvo lugar en San Sebastián**, con el objetivo de dar a conocer el nuevo estadio de fútbol Reale Arena. Durante la Convención se hace balance del año anterior, se presentan los principales objetivos para el año en curso y se ponen en valor las palancas sobre las que se entiende se deben desarrollar los objetivos. Además, se hacen públicos los **principales reconocimientos con que Reale Seguros distingue a sus mejores**

agencias del año anterior. Los galardones en 2020 fueron:

- Premio Más Vida**, a la agencia con más ventas en Vida Riesgo.
- Premio Más Empresas**, para la agencia más productiva en ramos de empresas.
- Premio Código Ético**, a la mejor idea planteada como trabajo final en el curso del Código Ético.
- Premio Más Valor**, un reconocimiento a la agencia con mayor puntuación anual de rating (que recoge indicadores tales como el crecimiento, las ventas de vida, la diversificación o el margen de contribución a la compañía).



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

- Atención personalizada.
- Ayudas económicas.
- Facilidades en la gestión de las pólizas, de los siniestros y del proceso de suscripción.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Jornadas Post Convención

Una **novedad en 2020** fue la puesta en marcha de estas jornadas de refuerzo, en las que se realiza una presentación presencial a todas las agencias Reale de cada Territorial.

Reunión Webinar Motivacional

También en el mes de julio, se crearon estas reuniones virtuales para mantener la cercanía con nuestras agencias.

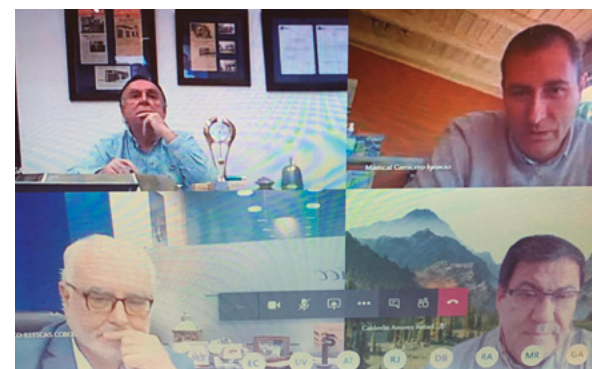
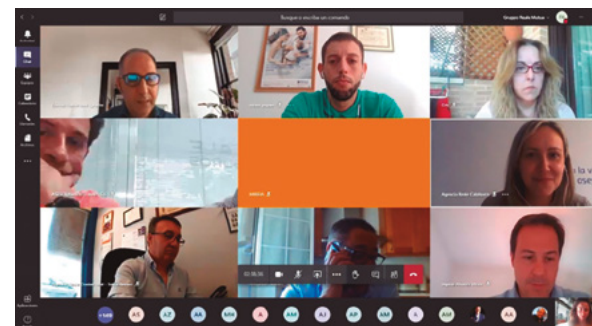
Comunicación con las agencias

Durante 2020 se consolidó la *newsletter* mensual **Conecta Reale**, un medio destinado a constituirse en el principal canal de comunicación con las agencias, al recoger todas las noticias de interés para nuestros agenciados.



Conecta Reale

Una newsletter destinada a convertirse en el principal canal de comunicación con las agencias



GESTIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

Otra novedad de 2020 fue la celebración en el mes de julio de una **reunión de nuestro consejero delegado, Ignacio Mariscal, con todas las agencias**. Su finalidad: fomentar la cercanía con la compañía y compartir con las agencias la situación real del país tanto a nivel económico como sanitario y sectorial. Además, se **informó a las agencias de las diferentes acciones emprendidas por la compañía ante la situación de emergencia desencadenada por la COVID-19**.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

5.2.4. Traslado de la responsabilidad social

Hace cuatro años **Reale Seguros** incorporó a su Plan Estratégico de **Agencias Reale** el objetivo de **Responsabilidad Social**, con el propósito de mejorar la alineación de la estrategia del Canal con la estrategia de la compañía.

La principal iniciativa destinada a trasladar los valores de la compañía a las agencias fue el **Concurso Có-**

digo Ético, puesto en marcha hace cuatro años y que desde entonces se ha mantenido como requisito para conseguir el punto cualitativo del rating que califica a las agencias.

En 2020 se trabajó el quinto valor, la **RESPONSABILIDAD**. Los ganadores de este concurso tienen que destinar el premio obtenido a una ONG de su zona de acción.



El **9,3%** de las agencias Reale participó en acciones de voluntariado, superando el objetivo del 5% fijado para 2020



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

En 2020 se superaron todas las expectativas respecto a la extensión del voluntariado corporativo a las agencias. La iniciativa se lanzó en 2019 con el objetivo de conseguir que un 5% de las agencias se sumaran a ella y se llevaran a cabo al menos cinco actividades en 2020. **Se alcanzó una participación del 9,3% (37 agencias) y se llevaron a cabo las seis actividades** recogidas en cuadro adjunto.

- **Gimkana con refugiadas** en el Museo de Ciencias Naturales de Madrid (presencial, celebrada antes del estado de alarma por la pandemia).
- Donación de **lotes de alimentos a Cruz Roja** por parte de todas las agencias de la Sucursal León.
- Donación por parte de todas las agencias de Zaragoza al **Hospital Miguel Servet**.
- Donación de las agencias de **Madrid** en la plataforma de crowdfunding.



- Donación de las agencias de la Territorial de **Cataluña** en la plataforma de crowdfunding, creada para ellas.
- Participación de diversas agencias de la compañía en la acción **Quédate en el Nido**, consistente en el avistamiento de aves para contribuir a la preservación de las mismas.





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6. Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

6.1. PROVEEDORES DE NEGOCIO

6.2. PROVEEDORES INDIRECTOS



6. Proveedores



Reale Seguros selecciona a sus proveedores de acuerdo con criterios de igualdad de oportunidades, competencia y transparencia. Su contratación se rige por la Política de Compras común para todos los países en que opera aprobada en 2020 por Reale Group. También en 2020 se procedió a actualizar el Portal del Proveedor, diseñado para asegurar la mayor eficiencia de los procesos. Todos los proveedores son evaluados para prevenir impactos negativos, y los directamente relacionados con el negocio, especialmente los talleres de reparación de vehículos, seleccionados, además, de acuerdo con criterios medioambientales.

6.1. Proveedores de negocio

6.1.1. Profesionales y servicios prestados

El descenso de la actividad ocasionado por la COVID-19 afectó a lo largo de 2020 a la amplia red de proveedores de negocio con la que cuenta Reale Seguros.

No solo su número sufrió un leve descenso, al pasar de 10.835 en 2019 a 10.494 en 2020; también se redujo el número de servicios prestados, que disminuyó respecto al año precedente en todos gremios excepto en el de peritos diversos, que experimentó un leve repunte en relación con 2019.

La situación de confinamiento y de restricciones a la movilidad explica que el mayor descenso en el número de servicios se registrara en los sectores de asistencia en viaje y talleres especializados en reparaciones de chapa y lunas.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

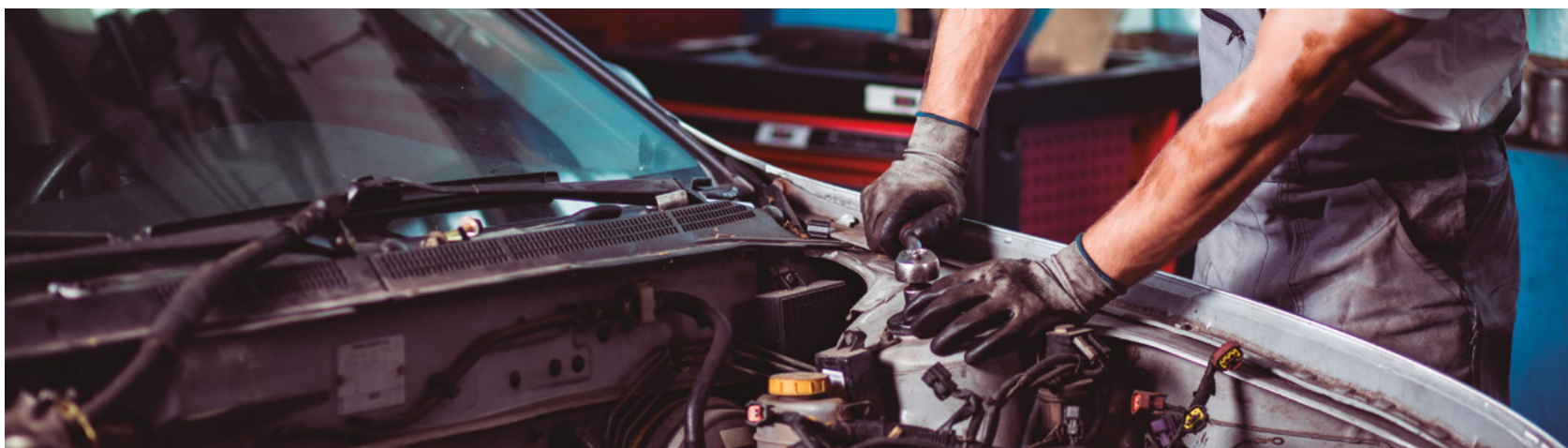
8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



TIPO DE PROVEEDOR

	2020		2019	
	NÚM DE PROVEEDORES	SERVICIOS	NÚM DE PROVEEDORES	SERVICIOS
■ Talleres concertados, reparación de carrocerías	2.060	43.040	2.116	58.550
■ Talleres especialistas en reparación y sustitución de lunas	1.409	57.206	1.667	64.459
■ Vehículos grúa de asistencia en viaje	6.454	329.684	6.479	350.645
■ Proveedores de asistencia sanitaria	5	5.066	5	9.888
■ Peritos autos	157	131.113	158	172.359
■ Peritos diversos	189	141.168	190	132.445
■ Peritos médicos	82	24.594	83	28.455
■ Abogados	138	33.087	137	38.613





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

6.1.2. Acciones llevadas a cabo

Libertad de asociación. El derecho de los proveedores de Reale Seguros a la libre asociación está garantizado en el ámbito geográfico en que desarrollan su actividad, un país que ha asumido y ratificado la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948 y en el que están en vigor el **Estatuto de los Trabajadores** y **convenios colectivos** en todas las áreas de negocio.

- No se han identificado proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pudiera estar en riesgo. Se **respeto el derecho de todos los proveedores a formar o unirse libremente a una organización** o grupo para actuar, expresar, promover, ejercer y defender de manera colectiva fines de interés común, y la capacidad para llevarlos adelante a través de los medios y las acciones que sus miembros consideren idóneos.
- Reconocimiento de las **asociaciones de talleres** con capacidad para representar y negociar en nombre de sus asociados, así como defender sus derechos legítimos. Entre ellas figuran las más representativas a nivel nacional, como CETRAA, ASETRA o CONEPA.
- Los peritos y letrados cuentan con el respaldo de sus **colegios profesionales y asociaciones especializadas** en cada ámbito, como, por ejemplo, la Sociedad Española de Valoración del Daño Corporal.



Reale Seguros respeta el **derecho de sus proveedores a unirse en organizaciones** para defender sus intereses legítimos



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

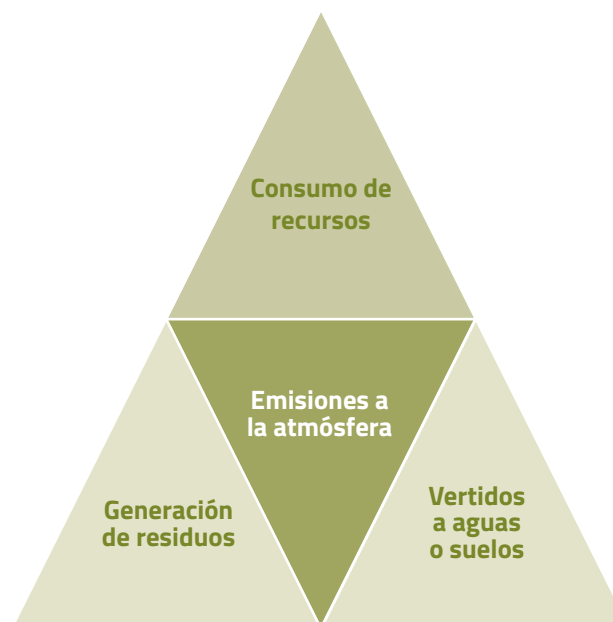
6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Evaluación medioambiental de proveedores. Reale Seguros exige a sus nuevos proveedores superar filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales. La exigencia es mayor en el caso de los talleres de reparación de vehículos, identificados como los proveedores más expuestos a los riesgos medioambientales y a los que **se evalúa de acuerdo con los cuatro indicadores** representados en el gráfico de la derecha.



Reale Seguros exige a sus proveedores **superar filtros de selección basados en criterios medioambientales**

Los talleres de la red de concertados de Reale Seguros cuentan con las correspondientes **licencias de actividad**, en las que se contempla el impacto medioambiental de esa actividad y se exige el cumplimiento de los requisitos marcados por la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados.



AUTO RESPONSABLE

Reale Seguros comercializa esta póliza específica que pone a disposición de los clientes **258 talleres comprometidos con el medioambiente y con certificación específica** en gestión medioambiental de acuerdo con la normativa ISO 14001:

- Tüv Rehiland
- Centro Zaragoza
- ISO 14000
- TQ Cesvimap
- Certificado AA+



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

6.1.3. Formación

Como en ejercicios anteriores, a lo largo de 2020 se organizaron acciones de **formación continua** destinadas a los principales proveedores de negocio de la compañía: red de abogados, red de médicos, talleres y peritos.

ACCIONES COVID-19

- Información de recomendaciones sanitarias.
- Agilización de la facturación a proveedores y profesionales.
- Control y agilización del pendiente por imposibilidad de visitas por confinamiento.
- Formación e inicio de videooperación en autos y diversos.
- Creación de nueva certificación en prevención de COVID para talleres, emitida por Centro Zaragoza.
- Campaña de desinfección en talleres tras reparación.
- Adelanto de tres meses de facturación a peritos y talleres que lo precisen.

6.1.4. Otras acciones

Protocolo de emergencias

A diferencia con el año anterior (en que se puso en marcha en todas las territoriales a excepción de Galicia y Aragón), en 2020 el plan de emergencias se activó únicamente en **Levante y Cataluña**, a causa de la borrasca Gloria, que afectó al nordeste peninsular y las islas Baleares a mediados de enero.

Encuestas a asegurados

Servicio de taller. A lo largo de 2020 se enviaron **22.635 encuestas a asegurados** mediante SMS-Link, de las cuales obtuvieron respuesta 2.266. El 91,31% de los encuestados calificaron la atención prestada por el taller concertado como buena o excelente.

Una vez analizados los resultados y detectados los puntos de mejora, **se tras-**

ladó la información a los talleres con peores resultados, y se realizó el correspondiente seguimiento, con el objetivo de introducir las correcciones oportunas para mejorar el servicio.

Prestación de servicios de Asitur. Los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en 2020 no difieren significativamente de los obtenidos en 2019.



ENCUESTAS A CLIENTES

	2019	2020
SERVICIO DE TALLER	2.487	2.266
Porcentaje de encuestados que califican de buena o excelente la atención recibida	91,88%	91,31%
SERVICIOS DE ASITUR		
■ HOGAR	18.033	15.277
Índice de satisfacción	95,03%	94,96%
NPS*	63,10%	61,49%
■ ASISTENCIA EN VIAJE	2.939	2.525
Índice de satisfacción	96,05%	96,70%
NPS*	70,64%	74,14%
■ REPARACIÓN DE LUNAS	913	827
Índice de satisfacción	96,60%	96,37%
NPS*	72,84%	73,64%

*Net Promoter Score es una herramienta para medir la lealtad del cliente



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

6.2. Proveedores indirectos

En relación con los proveedores indirectos, en 2020, **Reale Group aprobó una Política de Compras común a todos los países donde opera**, asegurando una consistencia operativa en todos ellos conforme a los principios corporativos de buenas prácticas que rigen nuestras contrataciones.

Éstas se realizan de acuerdo con un modelo de gestión basado en **criterios de igualdad de oportunidad, competencia y transparencia**, que se complementa con el **buzón ético** que los proveedores tienen a su disposición en la web corporativa. Además, con carácter anual, la

Dirección de Compras mantiene un contacto directo con sus proveedores, más allá del ámbito del proceso de licitación, para recabar su percepción acerca de la aplicación efectiva de dichos principios. Las principales conclusiones son:

- **El 91% de los proveedores consultados conoce la existencia del Código Ético de Conducta** de Grupo Reale, y considera que los procesos de la compañía favorecen la competencia, recibiendo un trato de equidad.
- **El 82% de los proveedores confirma el rol de Compras como facilitador del diálogo** con la compañía, y la transparencia de los procesos de contratación.



ACCIONES COVID-19

A lo largo de 2020, para paliar la situación creada por la pandemia, el **Departamento de Compras** garantizó la **dotación de medios de seguridad personal y prevención**, entre otros: dotación de kits individuales de protección, instalación de mamparas, incorporación de nuevos productos de desinfección por el personal de limpieza... Además, ha participado en el **Comité de Emergencia**, llevando a cabo la nebulización de los centros de trabajo, suministro e instalación de puntos de toma de temperatura a la entrada de oficinas y la redacción de un nuevo protocolo de *facility* aplicable en todo el territorio nacional.

6.2.1. Portal del Proveedor

Reale Seguros promueve el uso de un portal electrónico, denominado Portal del Proveedor, que ofrece el soporte necesario para asegurar mayor eficiencia en los procesos de contratación, así como garantizar los criterios de equidad y transparencia. En 2020, se iniciaron las labores de **revisión y actualización del Portal del Proveedor**, con reapertura prevista para abril de 2021, con el propósito de:

- Redefinir los parámetros de registro de proveedores de forma más racional.
- Actualizar los formularios solicitados adaptándolos a los nuevos requerimientos empresariales y legales, añadiendo requerimientos corporativos referentes a la seguridad de la información y el ISO 27001.
- Incorporar al módulo de la información financiera facilitada por Informa D&B.
- Tener un mayor control y trazabilidad sobre la veracidad/adecuación entre la información solicitada citada y la cargada por el proveedor en la plataforma.
- Lograr impacto de compras en la sostenibilidad de Reale Seguros.

Reale Seguros contempla **tres ejes diferenciados de sostenibilidad**: medioambiental, social y económico. El Departamento de Compras se convierte en agente motor de estos ejes, incorporando criterios de sostenibilidad en sus procesos de contratación. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo en 2020:

- **Flota de vehículos comerciales con menor footprint**, reduciendo las emisiones de CO2 hasta en un 28%, y el consumo hasta en un 15%.
- Mejora de la seguridad de los conductores de flota y peatones, incorporando **vehículos con sistemas de seguridad avanzada (ADAS)**.
- Acuerdo marco con proveedores locales de mobiliario, potenciando la **fabricación nacional**, lo que impacta en un menor *footprint*:
 - Sillería fabricada en un 75% de materiales reciclados.
 - Embalaje más eficiente.
- Compromiso con la empresa de *facilities*, para **protección de los puestos de trabajo del personal externo** pese al cierre temporal de oficinas durante el confinamiento por COVID.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

6.2.2. Gestión de riesgos

Con el objetivo de minimizar riesgos, el Departamento de Compras mantiene una continua **monitorización de los proveedores con los que trabaja**, en especial sobre aquellos servicios etiquetados como “críticos” para el negocio. Los elementos que el **sistema de evaluación de riesgo de Informa D&B** tiene en cuenta se pueden clasificar en tres bloques:

- Derivados de la situación financiera de la empresa.
- Los que tienen en cuenta sus principales características.
- Relacionados con la experiencia y trayectoria profesional del proveedor.

En 2020 se cumplieron cuatro años de la implantación de la **metodología de homologación de proveedores**, que ayuda a prevenir y reducir posibles impactos negativos asociados a las colaboraciones con terceros. Estos mecanismos de control permiten identificar riesgos asociados a estabilidad, pero también el **nivel de alineamiento del proveedor con los valores de RSE** y de adecuación del mismo a las necesidades de la compañía.

Otros criterios o valores tenidos en cuenta en la homologación de los proveedores son:

- La valoración que los usuarios hacen del servicio.
- Las certificaciones que tengan relacionadas con la RSE: EFR, CEE o ISO14001.

En función del cumplimiento de estos criterios, hay hasta cinco niveles de proveedores, como puede verse en la siguiente tabla:



NIVELES DE HOMOLOGACIÓN

CRITERIOS Y VALORES

	RIESGO FINANCIERO (PUNTUACIÓN D&B)	VALORACIÓN USUARIOS	CERTIFICACIONES RSE
■ Homologado – Partner	D&B > 64	Apto	No inferior a 2
■ Homologado	D&B > 64	Apto	Indiferente
■ Homologado - Monitorizar	44 < D&B < 65	Apto	
■ No homologado - Desempeño	D&B > 44	No apto	
■ No homologado - Riesgo financiero	D&B < 45/Inactiva/ Sin Inf.	Indiferente	



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

- 7.1. IMPULSO DE LA MUJER
- 7.2. IMPULSO DE LOS JÓVENES
- 7.3. VOLUNTARIADO
- 7.4. ALIANZAS PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS
- 7.5. UN REFERENTE EN SOSTENIBILIDAD
- 7.6. OTRAS ACCIONES RELACIONADAS CON LA SOCIEDAD
- 7.7. FUNDACIÓN REALE FOUNDATION

7. Compromiso social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7. Compromiso social



La excepcional situación creada por la COVID-19 fue un reto frente al que el área de Responsabilidad Social de Reale Seguros supo reaccionar con rapidez y solvencia. Además de a los proyectos ya definidos en sus planes estratégicos, el área de RSE dedicó gran parte de su esfuerzo a impulsar iniciativas destinadas a mitigar los efectos de la pandemia entre los sectores sociales con mayor riesgo.

Junto a las acciones vinculadas a los proyectos definidos como estratégicos, y que se describen a lo largo de este capítulo, Reale Seguros, a través de su departamento de RSE, puso en marcha a lo largo de 2020 un total de **38 acciones específicas, por un importe total de 2.500.000€**, para cubrir las necesidades de tipo sanitario, económico y social de los **grupos sociales más vulnerables frente a los efectos de la crisis desencadenada por la COVID-19**.

Estas iniciativas, muchas de ellas en colaboración con hospitales, residencias de ancianos y ONG, reafirman la fortaleza del compromiso de Reale Seguros con la sociedad y el entorno en que desarrolla su activi-

dad, demostrando, en un año especialmente difícil, que se trata de una compañía que desarrolla su actividad aplicando los **principios de la Responsabilidad Social** y que compete en el mercado con la convicción de que el beneficio económico ha de respetar los derechos humanos y los intereses de los consumidores.

Esas convicciones se aplican, en primer lugar, con los empleados. No solo están reflejadas en el Convenio Colectivo, sino también en los protocolos de actuación para situaciones de acoso o en los criterios que rigen la selección de los proveedores. En todos los casos, se busca **garantizar la dignidad y la integridad física y moral de las personas**.

Como en años anteriores, a lo largo de 2020 no se produjo ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos (del tipo que sea). Y el trabajo forzoso o la explotación de menores son aspectos que no aplican en esta memoria.



38 acciones para paliar los efectos

de la COVID por valor de **2.500.000€**





ACTUACIÓN FRENTE A LA COVID-19

Reale Seguros y la fundación corporativa de Reale Group, Reale Foundation, destinaron **2,7 millones de euros a proyectos e iniciativas encaminadas a luchar contra los efectos de la pandemia**. Un paquete de medidas urgentes, en colaboración con hospitales, residencias de ancianos y ONG, destinado a ayudar, en todas las fases de la crisis, a los sectores más afectados de los entornos geográficos en que opera la compañía. Las iniciativas se agruparon en **cuatro grandes líneas: prevención frente a la enfermedad, paliación de sus efectos, ayuda económica y ayuda social**. La actuación de Reale Seguros la definió así su consejero delegado, Ignacio Mariscal, patrono delegado de Reale Foundation: "Dentro de nuestro compromiso con la sociedad y a través de nuestra fundación corporativa, Reale Foundation, trabajamos en identificar iniciativas que ayuden al conjunto de la población, y especialmente a aquellos grupos con mayor riesgo, apostando, hoy más que nunca, por nuestros **valores de cohesión y centralidad de las personas**, en un momento en el que la sociedad lo necesita".

■ Investigación	Donación al proyecto de investigación #YoMeCorono del Hospital Gemans Trias y Pujol de Badalona: 100.000€.
	Acuerdo con la Asociación Creadores de Moda (Madrid) para la organización de una subasta solidaria, cuya recaudación se destinó al proyecto de investigación #YoMeCorono.
■ Material para hospitales	Donación de 10.000€ al Hospital 12 de Octubre (Madrid) para la adquisición de una grúa para enfermos.
	Donación de 100.000€ al Hospital 12 de Octubre (Madrid) para la adquisición de camas y mobiliario para UCI.
	Adquisición de una bombona de oxígeno para el hospital de campaña de Castilla y León: 6.000€.
	Suministro de material sanitario para residencias de Cataluña por valor de 5.000€.
	Suministro de equipos de protección individual en La Rioja: 10.000€.
■ Ayuda a grupos vulnerables	Donación de 10.000€ a la organización San Vicente Paul (Madrid) para la asistencia a colectivos desfavorecidos de la zona sur de la ciudad.
	Acuerdo con Casa Caridad (Valencia) para atender al incremento de la demanda de servicios (comedor, acogida, ...), por valor de 30.000€.
	Acuerdo con la organización APRAMP para la producción de mascarillas y kits de protección individual: 30.000€.
	Talleres formativos para mujeres, de la organización Cocina Económica (Santander): 10.000€.
	Colaboración con los proyectos sociales de Cáritas (Sevilla, Murcia, Albacete, Valencia, León, Santiago de Compostela y Cataluña), todos ellos relacionados con la asistencia social, alimentaria y sanitaria a grupos en riesgo de exclusión: 160.000€.

■ Suministro de tablets y proyectos de digitalización	Donación de tablets a residencias donde colabora la organización Grandes Amigos (Madrid): 10.000€.
	Donación de tablets para jóvenes a través de la organización Fundación Amanecer (Madrid): 10.000€.
	Acuerdo con el distrito de Villaverde (Madrid): donación de tablets para favorecer la escolarización de los jóvenes, por un valor de 40.000€.
	Donación de tablets para jóvenes en la ciudad de Málaga: 30.000€.
	Proyecto de digitalización con la Junta de Extremadura: 30.000€.
■ Recuperación económica	Ayudas económicas a empresarios y pymes en cuatro comunidades autónomas por valor de 600.000€.
	Planes de reactivación de la economía en Reus: 45.000€.
	Planes de reactivación económica en Santander: 40.000€.
■ Alimentación	Donación de 4.000€ a la organización ASION para la elaboración de kits de comida destinados a familias afectadas por el tratamiento oncológico de un hijo.
	Acuerdo con empresa CESAL para la gestión de cocinas (cedidas por el Ayuntamiento) y reparto de comida por valor de 100.000€ (incluía formación de jóvenes en riesgo de exclusión).
	Proyecto de reparto de comidas/cenas en Navidad elaboradas por cocineros en mala situación económica, y destinadas a familias de elevado nivel de pobreza y a grupos en riesgo de exclusión.
	Distribución de comida mediante un convenio con un mercado local de Santander y otras entidades: 40.000€.
	Distribución de comida en parroquias de Jerez de la Frontera.
	Donaciones a los siguientes comedores y bancos de alimentos:
	■ Banco de Alimentos de La Rioja: 10.000€. ■ Banco de Alimentos de Cantabria: 10.000€. ■ Banco de Alimentos de Extremadura: 10.000€. ■ Comedores Sociales de Monteporreiro: 10.000€. ■ Comedor Triana (Sevilla): 10.000€. ■ Comedores de Almería: 15.000€.
■ Desinfección	Desinfección de residencias en Aragón: 90.000€.
	Desinfección en hospitales en Cataluña: 60.000€.
	Desinfección de residencias en Castilla y León: 25.000€.
	Desinfección de residencias en Castilla-La Mancha: 25.000€.
■ Seguros	Donación de la póliza de autos de la empresa WIBLE, para su uso en el transporte de sanitarios: 4.000€.
	Póliza de vida de UNESPA para el colectivo de sanitarios.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7.1. Impulso de la mujer

El impulso de la mujer figura entre las líneas estratégicas de Reale Seguros. Aunque en los últimos años la evolución del porcentaje de mujeres en la compañía, tanto a nivel global como en puestos de responsabilidad, ha experimentado una evolución positiva, el objetivo es progresar aún más en esa línea. Para ello se ha diseñado un plan de acción específico que pretende fomentar el desarrollo y reconocimiento de la mujer en el mundo laboral, con acciones globales en la sociedad.

Más allá del ámbito estricto de la compañía, se ha desarrollado asimismo un plan destinado a dar mayor **visibilidad a la mujer en diversos ámbitos sociales y económicos**. Las acciones contempladas en ese plan son las siguientes:

- **Carrera por los Huérfanos de la Violencia de Género.** La edición de 2020 de esta carrera solidaria se celebró en el mes de febrero de la mano de la Fundación Mujeres y su recaudación se destinó, como en años anteriores, al Fondo de Becas Fiscal Soledad Cazorla, instituido para proteger y apoyar a las niñas y niños huérfanos a consecuencia de los crímenes de violencia de género.
- **Madrid Woman's Week.** Debido a las restricciones sanitarias decretadas con motivo de la pandemia, la celebración de la 10ª edición de la Semana Internacional de la Mujer en Madrid no pudo celebrarse más que parcialmente. Reale Seguros participó en la mesa "El dircom como agente del cambio", de la mano de Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE. Este congreso de varios días de duración tiene por objeto debatir temas como el liderazgo femenino, la transforma-



Reale Seguros ha diseñado un plan de acción para **fomentar el desarrollo y reconocimiento de la mujer en el ámbito laboral**

ción digital, la implementación de medidas de igualdad en las empresas, la perspectiva de género en la cultura, el tratamiento de la información relativa a las mujeres y la igualdad de género en los medios de comunicación. En la edición de 2020 se hizo hincapié en la importancia de las jóvenes y las niñas como agentes del cambio y contribuir a su empoderamiento.

- **Encuentro de emprendedoras Yo Dona y jornada Poder Femenino.** Ninguno de estos dos encuentros, destinados a poner en valor el talento femenino y que cada año patrocina Reale Seguros en colaboración con la revista Yo Dona, pudo celebrarse en 2020 debido a la pandemia.

- **Apoyo a la plataforma STEM Talent Girl.** El respaldo a esta plataforma virtual, que permite la mentorización de alumnas mediante videoconferencia y la realización de masterclass on line, deriva del apoyo que la fundación Reale Foundation presta a la Fundación ASTI. El servicio, cuyo objetivo es fomentar de forma efectiva la igualdad de oportunidades, el empoderamiento de la mujer y el talento femenino, se ofreció a hijas de empleados y agenciados.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

- Cruz Roja de la Comunidad de Madrid.** La entidad invitó a varias organizaciones a una charla sobre igualdad de género que sirvió de base a un artículo publicado en la web www.zonacreo.com coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer. Durante la charla, que no fue pública, se trataron temas como la brecha salarial, el techo de cristal, las medidas dirigidas a la maternidad y paternidad, así como los estereotipos respecto a los puestos de trabajo de hombres y mujeres. En representación de Reale Seguros acudió la directora de Comunicación Institucional y RSE, Pilar Suárez-Inclán.
- Reale Foundation.** La fundación corporativa de Reale Group apoya acciones en favor de la mujer a través de diversas organizaciones a las que presta su apoyo (más información en el epígrafe 7.7).



Reale Seguros pone en marcha acciones para dar mayor visibilidad a la mujer en el ámbito social y económico

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

7.2. Impulso de los jóvenes

Reale Seguros apuesta por el valor y el impulso de los jóvenes, especialmente los menores de 30 años, tanto a nivel interno como externo. En el plano interno, se está desarrollando un plan de acciones destinadas a **promover la contratación de jóvenes para los puestos de entrada en la compañía**. Con el objetivo de **impulsar el talento joven en el mercado laboral en general**, externamente a la propia compañía, Reale Seguros apoya desde hace años una serie de proyectos, suspendidos temporalmente en 2020 debido a la crisis creada por la pandemia y que está previsto retomar en cuanto las circunstancias lo permitan. Entre ellos, figuran:



Apoyamos una serie de proyectos para **impulsar el talento de los jóvenes menores de 30 años**



- **ITmakES.** Es un proyecto impulsado por la Embajada de Italia en Madrid para resaltar los valores comunes que unen a España e Italia, promover oportunidades de colaboración entre los dos países y ofrecer oportunidades a los jóvenes.
- **Proyecto Work Experience.** Se trata de una iniciativa liderada por la patronal aseguradora Unespa en colaboración con la **Fundación Junior Achievement**, organización

internacional sin ánimo de lucro dedicada a la educación emprendedora. En ediciones anteriores contó con voluntarios de Reale Seguros para impartir sesiones educativas sobre prevención de riesgos.

- Algunas de las acciones puestas en marcha a favor de los jóvenes están vinculadas a organizaciones apoyadas desde la fundación **Reale Foundation** (véase epígrafe 7.7).



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7.3. Voluntariado

El voluntariado corporativo es uno de los pilares de la responsabilidad social de Reale Seguros. El esfuerzo que realiza para **impulsar, movilizar y acompañar a sus empleados en la participación de actividades de voluntariado social y ambiental** es una muestra de su compromiso con la responsabilidad social, la sostenibilidad y el entorno donde opera la compañía. Este empeño obedece a varios **objetivos**:

✓ **Promover la participación de los empleados** en las acciones de apoyo a las comunidades en las que está presente la compañía, a través de **actividades de voluntariado corporativo**, dedicando tiempo (parte del cual está considerado como horas de trabajo) a proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro que redunden en beneficio de la sociedad.

✓ **Reforzar la cohesión del equipo humano** en torno a los Valores del Grupo Reale y el sentimiento de orgullo de pertenencia.

✓ **Favorecer la vivencia personal de los valores éticos por parte de los empleados** como parte de su plenitud humana y camino más sólido para generar confianza, tanto dentro de la organización como hacia el resto de nuestros grupos de interés: clientes, mediadores, proveedores, medioambiente y sociedad en general.

✓ **Servir de palanca de desarrollo del talento y del potencial del equipo humano en competencias y habilidades para nuestra excelencia**, como son el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación empática y la comprensión de las expectativas y necesidades de los demás, además de desarrollar el espíritu de servicio.

✓ **Que los empleados puedan proponer y desarrollar, previo consenso con RSC, proyectos de valor compartido** que tengan un impacto positivo en la sociedad y para la compañía, que fomenten el emprendimiento social a través de la innovación y creatividad. Invitar a las personas a proponer y desarrollar acciones de voluntariado.



ACCIONES COVID-19

El año 2020, marcado por la pandemia generada por la COVID-19, presentó muchas dificultades a la hora de organizar actividades de voluntariado corporativo. Para minimizar el impacto y en consonancia con la directriz de la compañía de instaurar el teletrabajo para todos los empleados **con el fin de garantizar su salud y seguridad, se optó por una estrategia que incluía tres tipos de voluntariado**, ampliando así la oferta habitual de años previos:

- Organización de **actividades a distancia** (opción inexistente con anterioridad).
- Realización de **actividades presenciales individuales o en grupos muy reducidos**.
- Promoción de **acciones matching given**.

Aunque el voluntariado corporativo siempre ha sido uno de los pilares fundamentales de la responsabilidad social de Reale Seguros, en 2020 cobró vital importancia ya que la situación de emergencia sanitaria, económica y social impulsó tanto a empleados como a las agencias Reale a volcarse en la ayuda a diversos colectivos mediante voluntarios virtuales.



En 2020 los **empleados y agencias** de Reale Seguros se volcaron para ayudar a los **más vulnerables**



7.3.1. El voluntariado en cifras

Como en años anteriores, el desarrollo del voluntariado corporativo fue uno de los objetivos estratégicos del área de RSE a lo largo de 2020, un objetivo que fue revisado en el Comité de Dirección junto a los demás indicadores de negocio.



METAS

Empleados:

- Conseguir que al menos un **15% de los empleados fueran voluntarios**, como mínimo una vez al año.
- Poner en marcha **30 acciones de voluntariado** a lo largo del año.

Agencias:

- Conseguir que un **5% de las agencias Reale hicieran alguna acción de voluntariado**.
- Poner en marcha, al menos, **5 acciones a lo largo del año**.



LOGROS

EMPLEADOS

■ N° de voluntarios	168
■ N° de participaciones	498
■ N° de actividades	30
■ N° de beneficiarios	2.701
■ Horas / voluntario	3,4
■ Importe invertido	12.106€
■ € / participación	24€
■ % logrado	16,4%

AGENCIAS

■ N° de agencias	37
■ N° de actividades	6
■ N° de beneficiarios	80
■ Horas / voluntario	3
■ % logrado	9,3%

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



ACCIONES REALIZADAS

- Actividades de **ocio con grupos vulnerables** (antes de la pandemia).
- **Recogidas de alimentos** y artículos de segunda mano.
- Colaboraciones en **comedores y cocinas sociales**.
- Reparto de **alimentos para familias necesitadas**.
- **Apoyo y acompañamiento a distancia en beneficio de mayores** en soledad, mediante cartas y envío de ramos de flores de papel realizados por los propios voluntarios.
- Apoyo y acompañamiento virtual entre empleados de la compañía gracias a la creación de **comunidades de aficiones comunes**.
- Reforma de instalaciones para la creación de una **sala de formación** donde puedan dar clase niños que conviven en un centro-hogar.
- Realización de **ropa para bebés** recién nacidos.
- Compra de **regalos de Navidad y material escolar** para niños en riesgo de exclusión social.
- Donaciones para quienes más lo necesitan a través de la **plataforma de micro financiación de Reale Seguros**, y la compra del décimo de lotería solidario de la compañía.
- Compra de artículos en el **mercadillo de Navidad** solidario de Reale Seguros, este año en formato virtual.
- Actividad ambiental de **avistamiento de aves**, con el fin de recabar datos para emplearlos en investigaciones de preservación del hábitat.



OBJETIVOS
PARA 2021



Empleados voluntarios: 15%
Nº de actividades: 30



Agencias: 5%
Nº de actividades: 6



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7. 4. Alianzas para conseguir los objetivos

- **Foro de Empresas por Madrid.** Se trata de una plataforma colaborativa de planificación y desarrollo de proyectos que permite al tejido empresarial contribuir y aportar sus conocimientos, experiencias y tecnologías para avanzar en el bien común de toda la ciudadanía, a través de su colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y sus diferentes Áreas de Gobierno.

Las más de 20 empresas que componen el Foro trabajan en estrecha colaboración desarrollando proyectos cuyo fin es siempre mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, de los espacios urbanos y de las oportunidades que ofrece la ciudad. **Reale Seguros forma parte del Foro con el fin de poner en marcha iniciativas cuyo beneficio redunde en los ciudadanos madrileños.** Esta alianza nos ha permitido desarrollar acciones enfocadas, en la mayoría de los casos, a empleabilidad, ciudades sostenibles y medioambiente. En 2020 las reuniones de los miembros han sido virtuales.

- **Forética.** Es la asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial/sostenibilidad líder en España y La-



En el marco de Forética, Reale Seguros participa en varios foros empresariales sobre cambio climático, buen gobierno y liderazgo

tinoamérica. Su misión es fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. Reale Seguros participa en ella desde 2012, y desde 2019 integra su junta directiva. Además, en el marco de Forética, colabora en los siguientes grupos de trabajo:

- **Clúster de Cambio Climático.** Es la plataforma empresarial de referencia en España en materia de cambio climático. Está integrado por un grupo de más de 50 grandes empresas, que trabajan jun-

tas para liderar el posicionamiento estratégico frente al cambio climático en la agenda empresarial, dialogar e intercambiar opiniones y buenas prácticas, ser parte del debate global y agentes clave en las decisiones que se tomen a nivel administrativo. Desde el último trimestre de 2015, coincidiendo con la aprobación del Acuerdo de París de la COP 21, el Clúster trabaja para generar hojas de ruta, colaborar en las discusiones globales, aprender y desarrollar conocimientos y difundir buenas prácticas.

- **Clúster de Impacto Social.** Es un punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales –internos y externos–. El grupo está compuesto por más de 60 grandes empresas, entre las que se encuentran cotizadas en el Ibex 35, filiales de multinacionales y empresas familiares.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7.5. Un referente en sostenibilidad

El Plan de Comunicación puesto en marcha en 2019 con el objetivo de difundir los proyectos de sostenibilidad que realiza o en los que colabora Reale Seguros se afianzó a lo largo de 2020, generando mayor visibilidad de las acciones realizadas tanto en el marco del **Plan de Responsabilidad Social** de la compañía, incluyendo el voluntariado corporativo, como en el del **Plan de Actuación de Reale Foundation**.

Una de las principales herramientas del Plan de Comunicación es la newsletter SER REALE (<https://blog.reale.es/serreale/>), que se envía a empleados y mediadores. Lanzada en 2019 con el objetivo de convertirse en el principal canal de comunicación con los grupos de interés de la compañía, logró consolidarse a lo largo de 2020, año en el que alcanzó 5.052 usuarios que visitaron 10.592 páginas del blog. Un dato a destacar es que el 26,4% de esos usuarios corresponde a tráfico orgánico, es decir, usuarios que han descubierto el contenido sin recibir mensualmente la newsletter.

Realizada en un entorno sencillo y accesible, SER REALE incluye noticias sobre las actividades de voluntariado que se desarrollan en la compañía, tanto de las ya realizadas como de las previstas. También informa de la participación de Reale Seguros en distintos foros y eventos, de sus iniciativas de mecenazgo y de todo lo relacionado con el compromiso de la compañía con el entorno en el que desarrolla su actividad. Además, la plataforma permite buscar información relativa a alguno de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) en los que se basan las propuestas de responsabilidad social de la compañía.

A lo largo de 2021 se va a ampliar el envío de la newsletter a otros grupos de interés de la compañía, entre ellos, a los clientes y proveedores. Con ello Reale Seguros cumplirá así con la obligación de compartir con ellos la información sobre las acciones que la empresa realiza para dar cumplimiento a los planes de responsabilidad social aprobados.



SER REALE ha alcanzado más de 5.000 usuarios en el primer año desde su lanzamiento



A lo largo de 2021 SER REALE llegará también a clientes y proveedores

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

7.6. Otras acciones relacionadas con la sociedad

Más que patrocinios

- **Reale Street, en la Feria Madrid Fusión.** Un año más, Reale Seguros fue el principal patrocinador de Reale Madrid Fusión, la mayor cita gastronómica de nuestro país, que congrega a más de 1.700 congresistas, 92 ponentes (65 de ellos restauradores con estrella Michelin), 230 empresas expositoras y casi 20.000 visitantes.

Reale Seguros dispuso de una de las pasarelas de manera exclusiva para sus clientes relacionados con la gastronomía: bodegas, almazaras, empresas de embutidos y conservas; cooperativas, pequeños productores y, especialmente, empresas familiares y Km 0, reforzando así el **apoyo de Reale Seguros al territorio y la sostenibilidad.**

Tras finalizar la feria, un grupo de voluntarios de la compañía acudió a recoger parte de la comida que se exponía en los distintos stands para donarla al Comedor Social de Ventas, que gestiona la ONG Manos de Ayuda Social. Se recogieron más de 750 kg de frutas, verduras, productos envasados y conservas.



En su apuesta por la sostenibilidad,
**Reale Seguros apoya a los pequeños
productores y los productos Km 0**

- **Feria de Diseño Madrid DIMAD 2020.** Reale Seguros patrocinó esta muestra que reúne objetos de uso cotidiano realizados por diseñadores y empresas manufactureras de la región italiana del Piemonte. La exposición, apoyada por la Embajada de Italia en España y promovida por la Cámara de Comercio de Turín en colaboración con el Centro Estero per l'Internazionalizzazione del Piemonte (CEI Piemonte), fue inaugurada por la alcaldesa de Turín y el embajador de Italia en España, Stefano Sannino.
- **Taller de Costura APRAMP.** El servicio de costura para empleados de las sedes de Príncipe de Vergara y San Bernardo, prestado por la organización APRAMP y cuya recaudación se destina al mantenimiento de programas formación que permitan la inserción laboral, se mantuvo hasta que comenzó el estado de alarma.



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

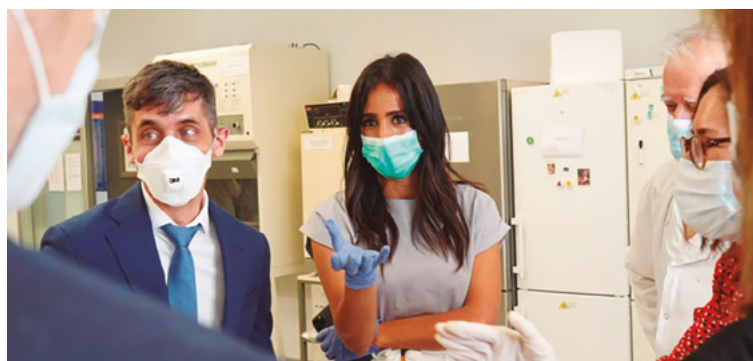
Acciones a favor de grupos vulnerables

- **Donación de furgoneta.** El Hogar San Antonio de Padua de Sevilla, una institución que acoge y tutela a niñas sin hogar, inmigrantes no acompañadas y en riesgo de trata, recibió en concepto de donación una furgoneta recuperada de robo. De su puesta a punto se encargaron uno de nuestros talleres en Sevilla, Taller Calonge Motor, que asumió los costes de reparación, y la Agencia Reale Gines de Sevilla, que se hizo cargo del pago de la póliza del seguro durante el primer año.



ACCIONES COVID-19

- **Recogida virtual de regalos en Navidad.** La iniciativa ÁRBOL SOLIDARIO, puesta en marcha el año anterior, pudo celebrarse en 2020 de forma virtual gracias a una aplicación que permite enviar el regalo o seleccionar la opción DONACIÓN. Los regalos recogidos se entregan por Cooperación Internacional a niños sin recursos de varias organizaciones.
- **Mercadillo Solidario Virtual.** El tradicional Mercadillo Solidario que se celebra en las dos oficinas de Madrid también tuvo que celebrarse en 2020 de forma virtual a causa de la pandemia, lo cual permitió que participaran todos los empleados de España. También contó con la presencia de las todas aquellas organizaciones con las que ya colaboramos, y que tienen página web, para poder gestionar ventas.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

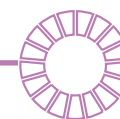
7.7. Fundación Reale Foundation

Cada año, **Reale Group destina un 1% de sus beneficios a su fundación corporativa, Reale Foundation**. Esta donación se distribuye entre proyectos de los tres países en los que hay estructura, Italia, España y Chile, y se destina a apoyar iniciativas en favor de la sociedad. La fundación ha identificado tres áreas especialmente prioritarias para generar valor añadido en línea con el espíritu mutualista y los intereses de Reale Group.

Reale Foundation trabaja a través de un **Patronato** y de un **Comité Operativo**, compuestos por representantes de las empresas del Grupo (Società Reale Mutua Assicurazioni,

Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales y Reale Vida), que tienen la función de presentar y convalidar los programas y los proyectos. Además, hay un Órgano de Control (Comitato Probiviri), cuya función es garantizar que las actividades de Reale Foundation respondan a los **principios éticos y a los objetivos de sostenibilidad que guían a Reale Group**.

Los recursos asignados se destinan a las **áreas de actuación principales relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, reflejadas en el cuadro adjunto.



CONTRIBUIMOS A LOS ODS



Fin de la pobreza



Salud y bienestar



Trabajo decente
y crecimiento económico



Ciudades y comunidades
sostenibles



Alianzas para
conseguir objetivos



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Del total del donativo, **Reale Foundation destinó 516.000€ para proyectos en España**. De esa cantidad, 308.115€ se dedicaron a **proyectos sociales** relacionados directamente con las ONG que co-

laboran con la fundación, y el resto, 207.885€, a una partida especial denominada Protocolo de Emergencias, que se distribuyó entre proyectos destinados a **paliar los efectos de la COVID-19**.



En 2020 Reale Foundation destinó a proyectos en España casi un 32% más que el año anterior



PROYECTOS DE REALE FOUNDATION EN ESPAÑA: 516.000€

Proyectos sociales con ONG colaboradoras: 308.115€



Fin de la pobreza
y trabajo decente



Salud y
bienestar



Ciudades sostenibles

Protocolo de Emergencias: 207.885€



Salud y bienestar



Ciudades sostenibles

En el caso de los **proyectos llevados a cabo con las ONG colaboradoras**, la distribución de la donación se realiza en función de los cuatro ODS con los que trabaja Reale Foundation

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Proyectos relacionados con el FIN DE LA POBREZA y el TRABAJO DECENTE: 18% (vs. 23% en 2019).

- **Aldeas Infantiles** (Nacional). Colaboración en el mantenimiento de la aldea que la organización tiene en Granada.
- **APRAMP** (Madrid). Financiación de la formación de las mujeres rescatadas por la asociación para que puedan optar a un trabajo digno.
- **Fundación DASYC** (Comunidad Valenciana). Sufragar los gastos de los campamentos de verano de 100 niños de la organización.
- **Fundación DFA** (Zaragoza). Contribución a la construcción de la planta de detección temprana.
- **Manos de Ayuda en Acción** (Madrid). Colaboración en el reparto de alimentos a familias sin recursos derivadas de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Proyectos relacionados con SALUD Y BIENESTAR: 5% (vs. 7% en 2019)

- **Grandes Amigos** (Madrid). Contribución al proyecto STOP SOLEDAD de acompañamiento a personas mayores que viven solas en residencias o en sus hogares.
- **ASION-Asociación Infantil Oncológica** (Madrid). Contribución a los proyectos de apoyo psicosocial.
- **Cultura en Vena** (Madrid). Sufragar los gastos del programa MIR, por el cual estudiantes de música dan conciertos en hospitales de forma voluntaria.
- **Fundación LUKAS** (Alicante). Ayuda para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad múltiple severa y la de sus familias.
- **Lola Busca Nueva Imagen** (Alicante). Financiación de las actividades de la organización, relacionadas con la mejora de la calidad de los niños enfermos de cáncer.
- **Fundación Sofía Barat** (Madrid). Promoción de la educación integral lo cual implica el trabajo en las soluciones para personas con discapacidad.



Hemos destinado fondos a financiar la investigación de la vacuna contra la COVID-19



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Proyectos relacionados con CIUDADES SOSTENIBLES: 77% (vs. 60% en 2019).

- **Acción Social por la Música** (Madrid). Proyecto que busca poner la música al servicio de las personas vulnerables, como herramienta de transformación social, con la finalidad de generar cambios estructurales que contribuyan a la igualdad de oportunidades.
- **Certamen de Belenes** (Madrid). Apoyo a una actividad que mantiene viva la tradición de los belenes navideños.
- **Ayuntamiento de Reus** (Cataluña). Apoyo a acciones relacionadas con la crisis generada por la pandemia.
- **Festival de Mérida** (Extremadura). Contribución a la celebración de uno de los acontecimientos culturales más importantes de Extremadura.
- **Fundación ASTI** (Castilla y León). Apoyo al arranque de un programa STEM en varias provincias de esa comunidad autónoma.
- **Fundación Atapuerca** (Burgos). Becas para que mujeres puedan desarrollar su carrera relacionada con la arqueología en un lugar de referencia mundial.
- **Grupo de Teatro YESES** (Madrid). Patrocinio de la gira del grupo de teatro integrado por mujeres de una cárcel de Madrid.
- **Plant For The Planet**. Ayuda a la replantación de zonas de la España Vacía, y colaboración en la realización de talleres formativos para la concienciación del cuidado del medioambiente.
- **Programa de Desarrollo Grupos Exclución** (Jérez de la Frontera). Formación profesional para jóvenes a los que se les conceden, al mismo tiempo, unos ingresos que cubran sus necesidades básicas.
- **WWF/ADENA** (Nacional). Concienciación social sobre la necesidad de adoptar medidas contra el cambio climático.



Por efecto de la pandemia, la mayor parte del presupuesto se destinó a proyectos relacionados con el ODS3: Salud y bienestar



ACCIONES COVID-19

La **distribución de la partida presupuestaria destinada al Protocolo de Emergencia** se realizó en función de las primeras necesidades provocadas por la pandemia COVID-19: emergencia sanitaria y emergencia social. De esta manera:

- **El 78% destinado a SALUD Y BIENESTAR** se invirtió en financiar investigación de la vacuna, efectos secundarios de la enfermedad, distribución de medicamentos y mejora de la calidad de vida de enfermos y sanitarios.
- **El 22% destinado a CIUDADES SOSTENIBLES** se invirtió en reparto de equipos de protección y comida, y desinfección de residencias, centros de acogida e instituciones benéficas.

Como efecto de la pandemia, en 2020 **la mayor proporción del presupuesto, un 45%, se deslizó hacia los proyectos relacionados con el ODS3** (Salud y bienestar), mientras que en años precedentes más de la mitad de la partida presupuestaria se destinó a fines relacionados con el ODS11 (Ciudades sostenibles).

También es importante destacar el hecho de que varias organizaciones a las que venía ayudando Reale Foundation recibieron apoyo a cargo de la **partida especial que Reale Seguros** como compañía destinó a paliar los efectos del COVID19.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

En 2020 se produjo un fuerte incremento de beneficiarios directos respecto a 2019 debido a que **el plan de acción de Reale Foundation estuvo muy orientado a paliar y mitigar el efecto de la crisis originada por la COVID-19** y se concentró en ayudas directas tanto a colectivos desfavorecidos como a pymes y autónomos. En el gran descenso del número de beneficiarios indirectos hay que tener en cuenta que la impactante cifra de 2019 se debe a que a lo largo de ese año se patrocinaron festivales, lo que en 2020 fue imposible, excepto en el caso del Festival de Mérida.

Desde 2019 **Reale Foundation mide el impacto de sus acciones** en número de beneficiarios directos e indirectos mediante la metodología LBG-Mas Impact, cuyos principales beneficios son:

- 1 Aporta una **visión completa del total de las contribuciones de la empresa** a la comunidad, aumentando, en muchos casos, su cuantía, ya que el modelo recoge aportaciones que normalmente no se consideran acción social.
- 2 Permite **clasificar todos los proyectos en la comunidad según los Objetivos de Desarrollo Sostenible** y sus metas.
- 3 Se controlan los **indicadores adecuados para conocer los logros y el impacto**, que tanto la empresa como la comunidad obtienen de la inversión social.
- 4 Facilita el **enfoque y la gestión estratégica de los programas**, permitiendo la alineación a los objetivos del negocio, planificación y políticas
- 5 Permite **comunicar la acción social en un lenguaje homogéneo**, fiable y reconocido.
- 6 Facilita la **selección de proyectos para optimizar los recursos**, aportando un mayor beneficio a la sociedad y a la empresa.



IMPACTO DE LAS ACCIONES

Beneficiarios directos

2020	40.133
2019	7.640

Beneficiarios indirectos

2020	444.660
2019	1.176.075



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

9 Sobre
este informe

- 8.1. POLÍTICAS APLICADAS
- 8.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
- 8.3. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN
- 8.4. CONTAMINACIÓN
- 8.5. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN
- 8.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
- 8.7. CAMBIO CLIMÁTICO
- 8.8. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- 8.9. SENSIBILIZACIÓN Y ALIANZAS
- 8.10. LOGROS Y OBJETIVOS

8. Compromiso medioambiental



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

8. Compromiso medioambiental



Reale Seguros cuenta desde 2019 con un Plan de Sostenibilidad Medioambiental Estratégico, cuyo objetivo es lograr en un futuro la condición de empresa neutra en carbono. Mientras tanto, la sociedad trabaja en la reducción de las emisiones generadas y en su compensación. En 2020 Reale Seguros puso el foco en reducir el impacto medioambiental negativo directo e indirecto y en apoyar proyectos que ayuden a proteger el medioambiente y restaurar la biodiversidad, además de llevar a cabo acciones de sensibilización y concienciación destinadas a empleados y a la sociedad en general. El área dedicada al medioambiente es la de Comunicación Institucional, Responsabilidad Social Empresarial y Reputación Corporativa, integrada dentro del departamento de RSE, que cuenta con una partida presupuestaria específica para el tema medioambiental.

8.1. Políticas aplicadas

Desde 2015, Reale Seguros cuenta con una política ambiental, implementada a nivel grupo, que se actualizó en 2020. Puede consultarse en la página web de la compañía (en el apartado de Estrategia de Sostenibilidad):

<http://www.realegroup.eu/ES/nosotros/sostenibilidad/Estrategia-de-Sostenibilidad>



Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental**, certificado en 2019 con la norma ISO 14001:2015, **superó con éxito en 2020 la auditoría de mantenimiento de la certificación**



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN REVISADOS PERIÓDICAMENTE



Indicadores ambientales (consumos y reciclaje):

- Electricidad
- Gas natural
- Agua
- Papel
- Pilas
- Tóner
- Plásticos
- Lámparas
- Banal



Huella de carbono:

- Alcance 1
- Alcance 2

8.2. Gestión medioambiental

Reale Seguros tiene muy presentes los efectos actuales y futuros que su actividad provoca en el medioambiente, así como en la salud y la seguridad. Para suavizarlos, se han identificado los **principales aspectos que impactan en el medioambiente**:

- Emisiones a la atmósfera.
- Consumo de energía eléctrica.
- Consumo de papel.

Desde el departamento de RSE se trabajó en 2020 –y en 2021 se continuará en esta línea– en diferentes **planes de acción para reducir el impacto ambiental** de la compañía, que están enfocados a lograr ser **una compañía neutra en carbono** en un futuro (estos planes se detallan en los apartados correspondientes al Cambio Climático):

- Planes de compensación de la huella de carbono medida en 2018.
- Planes de reducción de emisiones.



En 2020 **no hubo sanciones por el incumplimiento de leyes y normas en materia medioambiental**

Dada la naturaleza de la actividad de Reale Seguros, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones tienen que ver con incumplimientos normativos y las emisiones a la atmósfera, centradas principalmente en los consu-

mos de recursos (energía eléctrica, combustible, papel...). Para mitigar esos riesgos se han elaborado **planes de acción relacionados con la gestión medioambiental**, el uso sostenible de los recursos y el cambio climático.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

8.2.1. Certificaciones ambientales

Reale Seguros cuenta con la certificación **ISO 14001:2015 en todas las empresas del Grupo en España**, y con el **sello LEED** de edificios sostenibles para la sede central y dos sucursales. Además, en 2020 se comenzó el proceso de certificación de edificios sostenibles **VERDE** para la territorial de Sevilla, recientemente reformada con criterios ambientales, que finalizará en 2021 con la correspondiente certificación.



ISO 14001:2015

Reale Seguros cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental certificado desde el año 2019**, que tiene las siguientes características:

- **Objetivos:**
 - Mejora de las prestaciones ambientales.
 - Ejecución de las obligaciones de cumplimiento.
 - Logro de los objetivos ambientales.
- **Alcance.** Comprende la sede central del Grupo en España y todas las territoriales y sucursales de la compañía, además de todos los procesos derivados de las actividades de esta.
- **Responsable Ambiental.** Figura que, en coordinación con el Responsable Ambiental del Grupo, se encarga de desarrollar las siguientes tareas:
 - Difusión de la política ambiental del Grupo.
 - Indicación de necesidades de formación de carácter ambiental.



- Comprobación del desarrollo de las actividades previstas para alcanzar las metas ambientales.
- Actualización de documentos y datos referidos a la empresa.
- Comprobación de la puesta en marcha de medidas correctivas y preventivas que deriven de la indicación de no cumplimiento.
- Apoyo para la planificación de las auditorías internas.
- **Cumplimiento normativo.** Reale Seguros cuenta con la **herramienta normativa WORLDLEX**, una plataforma que recoge por cada ciudad donde se encuentran las sedes y sucursales de Reale Seguros la normativa aplicable en materia medioambiental, tanto en el ámbito europeo y estatal como a nivel de comunidad y local. WORLDLEX mantiene y actualiza la plataforma con los cambios normativos aplicables a las oficinas.
- **Auditorías.** Reale Seguros supera anualmente dos tipologías de auditorías del **Sistema de Gestión Ambiental**:
 - Auditoría interna, en la que intervienen el Responsable Ambiental y un consultor externo cualificado y especializado.
 - Auditoría de seguimiento con la empresa certificadora RINA.
- **Formación y comunicación.** Los empleados de la compañía reciben **formación continua** en materia ambiental. También se llevan a cabo **acciones de comunicación y sensibilización**, tanto internas (mediante la *newsletter* corporativa) como externas (mediante RRSS, notas de prensa, blog SER REALE, etc.). Además, periódicamente se realizan **encuestas ambientales a los grupos de interés** para conocer su grado de conocimiento acerca del Sistema de Gestión Ambiental y el Plan Estratégico Ambiental y solicitar sus sugerencias e ideas de mejora.
- **Proveedores.** Control del sistema de homologación de proveedores, valorando certificaciones ambientales en los procesos de contratación y garantizando que los proveedores aceptan y respetan la política ambiental de Reale Seguros.
- **Productos sostenibles.** Comercialización de productos sostenibles que contemplen aspectos ambientales.
- **Indicadores ambientales.** Periódicamente se realizan seguimientos y revisiones de los indicadores ambientales y se elaboran planes de acción en caso de desviaciones.



Las auditorías revisan el cumplimiento de la norma ISO 14001:2015, el Sistema de Gestión Ambiental y la legislación vigente



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

LEED

Reale Seguros aplica en todos sus proyectos de remodelación de oficinas **criterios de sostenibilidad ambiental y social**, y ya se han comenzado a certificar edificios con el sello LEED y VERDE (sistemas de certificación de edificios sostenibles).



Para los **proyectos de reformas** y para la construcción de **nuevas oficinas** se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, los siguientes parámetros:

- Innovación en el diseño.
- Desarrollo sostenible y confortable de los espacios internos y externos.
- Medidas de eficiencia energética y aprovechamiento del consumo de agua.
- Valoración de uso de energías alternativas.
- Selección de materiales y recursos sostenibles.
- Aprovechamiento de recursos naturales.
- Gestión sostenible de residuos.



La territorial de Sevilla obtendrá
la certificación VERDE en 2021



Tres oficinas con certificación LEED: sede
central (categoría ORO) y dos sucursales de
A Coruña y Reus (categoría PLATA)

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

8.3. Principio de precaución

El Sistema de Gestión Ambiental de Reale Seguros identifica los **aspectos e impactos medioambientales relevantes**, derivados de las actividades de la compañía. Además de los **controles pertinentes del sistema**, donde periódicamente se registran y analizan los indicadores relacionados con los impactos, se están desarrollando varios **proyectos para mejorar** directamente dichos impactos (se detallan en el apartado de Cambio Climático de este mismo capítulo).

En Reale Seguros también se están haciendo esfuerzos para ofrecer a los clientes productos que ayuden a cuidar el medioambiente:

- **Auto Responsable.** Producto de autos donde toda la documentación se tramita digitalmente, y con la posibilidad del cliente de llevar su vehículo a reparar a talleres medioambientalmente responsables.
- **RC patinetes y bicicletas eléctricas.** Producto de responsabilidad civil que permite asegurar nuevas formas de movilidad sostenible.
- **Responsabilidad medioambiental.** Producto para empresas que cubre la responsabilidad por haber causado daños ambientales o por riesgo inminente de causarlos.



Ofrecemos a nuestros clientes productos que cuidan el medioambiente



En 2020 no hubo quejas relacionadas con ruido y contaminación lumínica

8.4. Contaminación

Las medidas de Reale Seguros para **prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono** que afectan gravemente el medioambiente, incluidas también las relativas al ruido y la contaminación lumínica, son las siguientes:

- **Sustancias que agotan la capa de ozono.** En 2020 se recargaron con 1,5 kg de gas refrigerante los equipos de climatización de la sucursal de Granada, y no fueron necesarias más recargas porque no se produjeron fugas en ningún equipo más.

Gran parte de los equipos de climatización de Reale Seguros funcionan con el gas R407C y el R410A, que tienen buenas propiedades termodinámicas, bajo impacto ambiental y muy baja toxicidad. El resto de los equipos se irán sustituyendo por otros que empleen los gases mencionados a medida que se vayan remodelando las oficinas o sea necesario por deterioro de los equipos actuales.

Las recargas de gas perjudicial para la capa de ozono bajaron casi un 92 por ciento

- **Ruido.** El ruido generado en los edificios y oficinas de Reale Seguros es el derivado de su actividad habitual.
- **Contaminación lumínica.** Nuestras oficinas cumplen con la normativa ambiental vigente respecto al alumbrado exterior. Desde 2015, todos los **rótulos y banderolas de nuestras oficinas operan con luces LED**, que, además de tener una eficiencia energética óptima, no poseen elementos tóxicos y tienen mayor vida útil.



RECARGA

TIPO DE GAS*	2019	2020
■ R407C	13	-
■ R410A	5	1,5

*En Kg.

8.5. Economía circular, prevención y gestión

Reale Seguros está firmemente comprometida con la prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos. La gestión de los residuos derivados de la actividad de la compañía en todas las oficinas de España se realiza a través de la empresa especializada en servicios facilities ISS.

Esta labor consiste en la **segregación, recogida selectiva y posterior eliminación o reciclaje** mediante un gestor autorizado de los residuos que se generan diariamente en los diferentes edificios y sucursales repartidos por toda la geografía española. Además, todo ello se acompaña con **medidas de concienciación y forma-**

ción a empleados sobre la importancia de reciclar y sobre cómo hacerlo adecuadamente, y con una **dotación adecuada a las oficinas** de los correspondientes medios materiales (contenedores de reciclaje, papeleras diferenciadas, señalética, etc.).

Los principales residuos generados en los edificios y sucursales de Reale Seguros son:



Los residuos se tratan de forma particular en función de su tipología y del volumen que se genera.

La **gestión de residuos** se lleva a cabo según la documentación que establece la **normativa vigente**:

- Plan de Residuos, que clasifica los residuos peligrosos y no peligrosos según el código LER correspondiente.
- Procedimiento de segregación y retirada residuos.
- Archivo Cronológico de los residuos peligrosos y no peligrosos.
- Registro de los albaranes de recogida y destrucción de residuos.
- Documentación relativa a los gestores autorizados: contratos de tratamiento, autorización oficial del gestor de residuos, certificado de transportista de residuos habilitado...
- Procedimiento Emergencia Ambiental.



El reciclaje descendió considerablemente en 2020 al caer el consumo por la pandemia de la COVID-19



RESIDUOS

INDICADOR	AÑO		
	2018	2019	2020
■ Papel (Kg)*	94.970	11.352	3.770
■ Lámparas de descarga, fluorescente y no LEDs (Kg)	340	18	0

* El papel se reportaba de manera conjunta hasta el año 2018. En 2019 se ha separado: el papel empleado en la realización de documentación de negocio se reporta en el apartado de materias primas y el resto en este apartado.



RECICLAJE

INDICADOR	AÑO			DIFERENCIA 2019 vs 2020
	2018	2019	2020	
■ Papel (Kg)	28.559	13.117	11.796	-10%
■ Pilas (Kg)	33	109	0	-100%
■ Tóner (uds.)	123	142	66	-54%

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

8.6. Uso sostenible de los recursos

El consumo de recursos incide directamente en la huella ambiental de la compañía, por lo que desde Reale Seguros **fomentamos el ahorro y el reciclaje** para incrementar la eficiencia y por **conciencia ambiental**.



Hemos reducido el
consumo de agua
un 40% en 2020

8.6.1. Agua

Las medidas adoptadas para reducir el consumo de agua son las siguientes:

- Envío de **comunicaciones de sensibilización ambiental a empleados**. En 2019 se elaboró y compartió con los empleados y con la red agencial una "Guía de buenas prácticas ambientales", con un apartado específico sobre gestión y reducción del consumo de agua. Además, periódicamente se realizan comunicaciones en RRSS acerca del consumo de recursos y se publican consejos acerca de la gestión responsable de los mismos.

- Continuación del **plan de reformas de oficinas**, aplicando criterios sostenibles desde el punto de vista ambiental y de bienestar. En 2020 se han realizado tres reformas (Territorial de Sevilla, sucursal de Santander y sucursal de Logroño), y en 2021 tendrá lugar la de la sucursal de Córdoba, todas ellas con las siguientes mejoras enfocadas en la reducción de agua:
- Instalación de aireadores en los grifos.

- Colocación de dispositivos de doble carga en las cisternas.
- Realización de **mantenimientos preventivos periódicos** en todas las oficinas de España para comprobar el buen funcionamiento de los sistemas de reducción de agua y prevenir las fugas de agua, filtraciones y goteos.



AGUA

INDICADOR

AÑO

2018

2019

2020

■ Consumo de agua
(m³)

4.117

5.733

3.402



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

8.6.2. Materias primas

Por la naturaleza de nuestra actividad, el único consumo que se puede considerar de materias primas es el papel. Para reducir el consumo de este material, las medidas tomadas en 2020 fueron las siguientes:

- Envío de **comunicaciones de sensibilización ambiental a empleados**. La “Guía de buenas prácticas ambientales” recoge un apartado específico dedicado a la gestión y reducción del consumo de papel. También periódicamente se realizan **comunicaciones en RRSS** acerca del consumo de re-
- cursos y se publican consejos sobre la gestión responsable de los mismos.
- Ejecución de proyectos en el que uno de los objetivos es la disminución del consumo de papel:
 - Proyecto Paperless. El objetivo del proyecto es orientar y **preparar a la compañía para un entorno “sin papel”** que permita reducir su uso en un corto plazo y eliminarlo en el medio/largo plazo.



El consumo de papel de documentación de negocio creció en 2020 por el **aumento del 4,2% del número de pólizas**



Los envíos de cartas mensuales se redujeron a la mitad en 2020, con un **ahorro estimado de papel de material de contratación de casi 4.600 kilos**



CONSUMOS

INDICADOR	AÑO		
	2018	2019	2020
■ Papel (Kg)	94.970	112.855	167.045
■ Pilas (Kg)	115	103	45
■ Tóner (uds.)	393	270	67



Los **consumos de pilas y tóner cayeron** de manera importante por el teletrabajo



Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

8.6.3. Energía

Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

- Envío de **comunicaciones de sensibilización ambiental a empleados**:
 - La **"Guía de buenas prácticas ambientales"**, elaborada en 2019 y compartida con los empleados y la red agencial, cuenta con un apartado específico dedicado a la gestión y reducción de la energía.
 - Periódicamente se realizan **comunicaciones en RRSS** acerca del consumo de recursos y se publican consejos acerca de la gestión responsable de los mismos.
 - Reale Seguros, a través de su fundación Reale Foundation, colaboró en 2020 con la iniciativa mundial **La Hora del Planeta**.
- Continuación en 2020 del **plan de reformas de oficinas**. Las reformas acometidas en la Territorial de Sevilla, sucursal de Santander y sucursal de Logroño, a las que se sumará la sucursal de Córdoba en 2021, incluyen las siguientes mejoras enfocadas en la eficiencia energética:
 - Instalación de luces LED en todas las oficinas.
 - Sensores de regulación de luz.
 - Sistemas de climatización inteligentes.
- Mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas** para prevenir cualquier fallo en las instalaciones.



El consumo de gas natural bajó un 67,5% en 2020 por el confinamiento y el teletrabajo y porque el invierno fue cálido

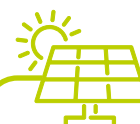
A nivel general, en los **proyectos de reformas y construcción de nuevas oficinas**, tenemos en cuenta para reducir consumos y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos los siguientes **parámetros**:

- Innovación en el diseño.
- Desarrollo sostenible y confortable de los espacios exteriores e interiores.
- Medidas de eficiencia energética y aprovechamiento del consumo de agua.
- Valoración de uso de energías alternativas.
- Selección de materiales y recursos sostenibles.
- Aprovechamiento de recursos naturales.
- Gestión sostenible de residuos.



CONSUMOS DIRECTO E INDIRECTO

INDICADOR	AÑO		
	2018	2019	2020
■ Gas natural (m³)	10.089	4.132	1.341
■ Energía eléctrica (KWh)	2.389.445	1.681.827	1.763.265



ENERGÍAS RENOVABLES

Trabajamos desde julio de 2018 con un proveedor que garantiza que el **100% de la energía eléctrica suministrada a todas las oficinas de Reale Seguros proviene de fuentes renovables**.

8.7. Cambio climático

Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de Reale Seguros, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, se muestran en la siguiente tabla:

EMISIONES

	2018	2019	2020
	TCO ₂ e	TCO ₂ e	TCO ₂ e
Alcance 1	206	211	106
Alcance 2	404	0	0

Para su valoración, hay que tener en cuenta las siguientes aclaraciones:

- La huella de carbono corresponde a los edificios de más de 50 empleados de Reale Seguros.
- En el alcance 1 están incluidos los conceptos: flota de vehículos, energía procedente del gas natural y gases refrigerantes.
- En 2019 y 2020 la energía eléctrica de estos edificios fue suministrada por fuentes 100% renovables. La metodología de cálculo empleada es Market Based.



COVID-19

La **reducción emisiones se debe a la situación de pandemia**: descendieron los desplazamientos comerciales con la flota de vehículos, el consumo de gas natural en las oficinas y la recarga de gases refrigerantes.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

Metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados

El objetivo del Plan Estratégico Ambiental de Reale Seguros es **consolidar una estrategia medioambiental** para la compañía, alineada con las directrices internas y con las principales tendencias, retos y oportunidades. En 2020, se puso el foco en **reducir el impacto medioambiental negativo directo e indirecto** y en apoyar proyectos medioambientales que ayuden a proteger el medioambiente y a restaurar la biodiversidad. Además, se volvió a medir la huella de carbono de la compañía para las principales oficinas.

- **Planes de Compensación.** La estrategia de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se centró en apoyar proyectos en países en vías de desarrollo y en territorios donde opera la compañía:
- **Proyecto internacional de energías renovables en Chile.** El 85% de las emisiones se compensaron comprando bonos de carbono de un proyecto internacional de energías renovables, que consiste en la producción de energía eléctrica a través de una planta de biogás, abastecida con residuos orgánicos. Este proyecto, además de promover las energías limpias, **impulsa la economía local y el empleo en la zona.**

- **Reforestación de un bosque autóctono en España con la ONG Plant for the Planet.** El 13% de las emisiones se compensaron mediante la reforestación con especies autóctonas de un bosque que sufrió un incendio en Villamuriel de Cerrato (Palencia). Este proyecto genera empleo rural en la zona y apuesta por la **restauración de la biodiversidad en el territorio donde opera Reale Seguros.** Dentro de este proyecto, en 2021 se organizará una "Academia" con niños y niñas para realizar actividades de capacitación ambiental, como apoyo a la red de embajadores de Plant for the Planet.

- **Recuperación de un olivar en España con Apadrina un Olivo.** El 2% de las emisiones restantes se compensaron mediante la recuperación de un olivar abandonado el Oliete (Teruel). Además de compensar emisiones, este proyecto ayuda a la **conservación de la biodiversidad de la zona e impulsa la economía local rural.** En concreto, se generaron dos empleos para mujeres que se encargan de recuperar y mantener el olivar Reale, ayudando así a la fijación de población femenina en un área rural.



ACCIONES COVID-19

Los **objetivos de reducción de la huella de carbono** (2018 vs 2020) para las emisiones medidas en los cuatro edificios principales de la compañía son del 3% para las de Alcance 1, del 100% para las de Alcance 2 y del 2% para las de Alcance 3. Los resultados se conocerán en marzo o abril de 2021, y se publicarán en el informe no financiero correspondiente a ese ejercicio, aunque, debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, la compañía cree que estos objetivos no solo se lograrán, sino que previsiblemente se superarán considerablemente. No obstante, estos resultados no serán válidos para demostrar la eficacia de los planes de reducción, por lo que el indicador real respecto al funcionamiento de estos planes se tendrá cuando se mida la huella de carbono generada en 2021.



En 2020 se **alcanzó el objetivo de compensar el 100% de la huella de carbono generada por la compañía en 2018**

- **Planes de reducción.** Reale Seguros trabajó en 2020 en cinco planes concretos de reducción de emisiones (*véase página siguiente*), que afectaban a los tres alcances en los cuales se engloban las emisiones de GEI. En 2021 se dará continuidad a estos planes, además de añadir nuevas líneas de acción.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

PLANES DE REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI

1. Proyecto de adecuación de edificios—edificios sostenibles

Reale Seguros está trabajando para convertir sus oficinas y edificios en edificaciones sostenibles (respetuosas con el medioambiente, el bienestar de las personas y el entorno), introduciendo en los mismos criterios de sostenibilidad que, además de reducir la contaminación emitida, permitirán un ahorro en costes. Para ello, las acciones implementadas durante 2020 han sido las siguientes:

- Estandarización de los criterios ambientales para las reformas.
- Diseño de una estrategia de certificación:
 - Certificación ambiental LEED para los edificios emblemáticos y destinados a inversión inmobiliaria.
 - Certificación ambiental VERDE para las territoriales y sucursales de Reale Seguros.

- Contratación de un proveedor especializado para certificar los edificios.
- Comienzo del proceso de certificación VERDE en la territorial de Sevilla, con la previsión de lograr la certificación en el primer semestre de 2021.

En 2021 continuarán las reformas y las certificaciones. En la sucursal de Córdoba se iniciará el proceso de reforma y certificación VERDE al mismo tiempo. Alcances afectados:

Alcance 1: Emisiones procedentes de la energía de combustión (por ejemplo, gas natural, combustibles para vehículos...).

Alcance 2: Emisiones procedentes de la energía eléctrica.



Hemos elaborado un manual de reciclaje que se ha compartido con todos los empleados

2. Proyecto de gestión de residuos con ECOEMBES

En 2020 la compañía trabajó en la **actualización y optimización del procedimiento de gestión de residuos**, y en colaboración con ECOEMBES **se renovaron los contenedores de reciclaje en todas las oficinas** de España. Se implantaron las siguientes acciones:

- Actualización e implementación del procedimiento de gestión de residuos.
- Dotación de nuevos contenedores diferenciados de reciclaje a todas las oficinas de España, en colaboración con ECOEMBES.
- Elaboración de un **manual de reciclaje**, que se ha compartido con todos los empleados a través de la *newsletter* corporativa.

Reale Seguros sigue trabajando en el desarrollo de una **formación sobre las 3R (reducir, reutilizar y reciclar)**, que se impartirá a todos los empleados en el primer trimestre de 2021. Alcance afectado:

Alcance 3: Resto de emisiones indirectas (por ejemplo: viajes corporativos, desplazamientos domicilio / oficina, papel, otros residuos...).

3. Proyecto de eliminación del uso de plástico en oficinas "Plastic Free"

Reale Seguros comenzó a elaborar en 2020 con un proveedor especializado un **plan de oficinas libres de plástico** cuyo objetivo es reducir el uso de este material a corto/medio plazo y eliminarlo en el largo plazo, de un modo sostenible y realista.

El plan tendrá 3 partes principales:

- Plan operativo de eliminación de plásticos.
- Plan de formación a empleados.
- Plan de comunicación, tanto interna como externa.

Se prevé que el plan estará terminado durante el primer semestre de 2021, para comenzar a implementar acciones en el segundo semestre. Este proyecto comenzó a germinar en 2019 con la iniciativa de eliminar todos los vasos de plástico de la compañía y sustituirlos por vasos de vidrio. Alcance afectado:

Alcance 3: Resto de emisiones indirectas (por ejemplo: viajes corporativos, desplazamientos domicilio / oficina, papel, otros residuos...).



PLANES DE REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI

4. Proyecto de sustitución de la flota renting de vehículos comerciales:

Consiste en **sustituir la flota de vehículos comerciales** de la compañía (200 coches aproximadamente) **por automóviles híbridos y eléctricos**, más eficientes y respetuosos con el medioambiente. Al término de 2020 se había sustituido el 48% de la flota y se pretende haber completado el cambio a finales de 2022. Alcance afectado:

Alcance 1: Emisiones procedentes de la energía de combustión (por ejemplo, gas natural, combustibles para vehículos...).



5. Proyecto Paperless y digitalización de comunicaciones:

Reale Seguros está orientando y preparando a la compañía para un entorno **"sin papel"**, que permita a la compañía reducir el uso de este material en un corto plazo y eliminarlo en el medio/largo plazo. En 2020 se ha realizado:

- Un **programa piloto de firma digital** para Auto Reale y Reale Hogar, con 10 agencias y 10 corredores. Resultó un éxito y, por ello, la **firma digital se implantó a toda la mediación** durante el mes de diciembre en los ramos de Auto, Hogar y Vida.

- Se han digitalizado las comunicaciones:
- Para **clientes** que tienen correctamente informado el mail:
 - Avisos de cobro de Autos (para empleados clientes).
 - Aviso de impago de póliza.
 - Liquidación de siniestro: carta de liquidación a favor del cliente.
 - Inexistencia de accidente.
- Para toda la **mediación**:
 - Recibos de cobro: comunicaciones a mediación con los recibos de cobro adjuntos, para que puedan gestionarlo directamente con sus clientes.
 - Regularización de pólizas: aviso y relación de clientes afectados en prima por la regularización de pólizas, una vez cerrado el ejercicio contable y conocido el valor real de las bases usadas para el cálculo de las primas.
 - Agrupación de los envíos de comunicaciones a la mediación de forma mensual.



El 48% de la flota de vehículos comerciales fue sustituida por coches híbridos y eléctricos a finales de 2020, y en 2022 habremos renovado la totalidad

Gracias a las medidas descritas **hemos reducido a la mitad los envíos de cartas mensuales**, con un **ahorro de papel estimado de 4.586 kg** correspondiente a material de contratación durante el año 2020. Alcance afectado:

Alcance 3: Resto de emisiones indirectas (por ejemplo: viajes corporativos, desplazamientos domicilio / oficina, papel, otros residuos...).

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

8.8. Protección de la biodiversidad

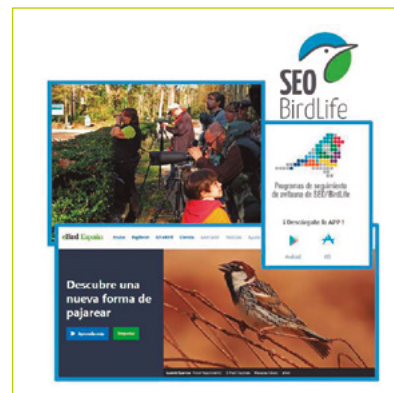
La actividad de Reale Seguros no impacta en áreas protegidas, pero, pese a ello, en 2020 se desarrollaron varios **proyectos de preservación y protección de la biodiversidad**, afianzando el compromiso de la compañía con el territorio donde opera. Las medidas llevadas a cabo fueron las siguientes:

- **Colaboración con la restauración de los bosques gallegos.** En 2017 Reale Seguros inició una colaboración con WWF/Adena en un proyecto de restauración de los bosques gallegos afectados por la ola de incendios ocurridos durante ese mismo año, que finalizó en diciembre de 2020.

En el marco de ese proyecto, que se realizó con la colaboración de la Comunidad de Montes de Chan-debrito (Pontevedra), se plantaron 3.000 árboles con el fin de reforestar un bosque de Pontevedra, provincia que sufrió el incendio más grande registrado en Galicia. Durante los años 2017 y 2018 se

realizaron trabajos de limpieza, recuperación y restauración del suelo, y en 2019 se plantaron los primeros 1.500 árboles, a los que se sumaron otros 1.500 en 2020. **Voluntarios de Reale participaron en la plantación** de 100 de estos árboles.

- **Voluntariado medioambiental.** En 2019 iniciamos de manera recurrente acciones de voluntariado ambiental con los empleados de Reale Seguros, con el fin de conservar y proteger el entorno natural del país y fomentar la concienciación medioambiental entre los trabajadores.



Nuestros empleados siguieron realizando acciones de voluntariado en colaboración con SEO BirdLife pese a la pandemia

Pese a la pandemia, la compañía quiso **seguir contribuyendo con los voluntarios a la protección del medioambiente** y se logró gracias a una **colaboración con la ONG SEO BirdLife**. La actividad, que se inició a finales de noviembre de 2020 y se mantendrá vigente durante 2021, consiste en que los empleados observen las aves de

su población, bien en sus paseos bien desde sus ventanas y balcones, e incluyan en una aplicación de la ONG las aves avistadas y sus características. Con esta información, la ONG tiene datos acerca del comportamiento y especies de las aves en España, y elabora planes para su conservación y protección.



COVID-19

En 2020, debido a la pandemia y con la finalidad de garantizar la seguridad y salud de todos los empleados, **se suspendieron las actividades de voluntariado presenciales en grupo.**

8.9. Sensibilización y alianzas

Reale Seguros realizó durante 2020 un esfuerzo en materia de **sensibilización ambiental con empleados y sociedad** en general, y en lograr **alianzas para la protección del medioambiente**. Destaca una iniciativa llevada a cabo por la compañía que cubre ambos objetivos:

#ReEncuentro con el Planeta: Foro medioambiental desde la perspectiva del seguro.

En febrero de 2020 se celebró el evento **#ReEncuentro con el Planeta**, un foro medioambiental desde la perspectiva del seguro organizado por el departamento de RSE de Reale Seguros, que reunió a **más de una docena de expertos y profesionales** del área de la sostenibilidad medioambiental y Responsabilidad Social.

El evento se convirtió en un **espacio de diálogo, reflexión y alianzas** para compartir y generar sinergias **sobre la responsabilidad con el medio ambiente**, las acciones responsables y sostenibles que se llevan a cabo en ayuntamientos, empresas y fundaciones, y los aspectos relacionados con la emergencia climática.

La jornada se estructuró en tres bloques:

- **Bloque institucional.** Representantes de ayuntamientos como Madrid, Málaga, Alcañiz o Los Alcázares explicaron sus medidas en el ámbito medioambiental y las consecuencias del cambio climático en sus municipios.
- **Bloque del sector seguros.** Desde Reale Seguros se explicó qué puede hacer una aseguradora con una estrategia medioambiental, con sus productos, asegurando los transportes de mercancías, la RC Medioambiental, y teniendo edificios y oficinas sostenibles.
- **Bloque de alianzas.** Representantes de tres ONG relacionadas con el medioambiente, Ecoembes, Apadrina un Olivo y WWF, contaron su experiencia y trabajo en este ámbito.

El evento finalizó con la intervención de **una embajadora infantil de la fundación "Plant of the Planet"**, quien instó a los presentes a dejar a los niños un mejor planeta donde vivir.

Posteriormente, todos los asistentes pudieron degustar un vino español ofrecido por Biomenú, único catering en España con certificación ecológica, y participar en **una actividad interactiva medioambiental** a cargo de Ciclab que consistió en encender un panel de luces led a través exclusivamente de la energía producida por sus pedaladas en dos bicicletas.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

8.9.1. Sensibilización

- **Adhesión a La Hora del Planeta.** Se animó a los empleados, en situación de teletrabajo por el COVID-19, a que apagasen las luces de sus casas durante una hora y compartiesen su experiencia.
- **Difusión y apoyo a la Semana Internacional de la Movilidad.** Se lanzaron mensajes de sensibilización y consejos sobre la movilidad sostenible y se instó a los trabajadores a utilizar bicicleta o caminar durante los desplazamientos.
- **Día Mundial del Reciclaje.** Se compartieron en redes sociales los datos de reciclaje de la compañía y se animó a seguir reciclando.
- **Día Internacional Libre de Bolsas de Plástico.** Se lanzó una comunicación a empleados invitando a reflexionar sobre el impacto de los plásticos de un solo uso en el medioambiente y se resumieron las acciones que lleva a cabo la compañía.
- **Día Mundial del Medioambiente.** Se convocó un concurso en redes sociales para poner en valor las acciones ambientales realizadas por la compañía y su relación con los ODS.

8.9.2. Alianzas

- **Participación en el Clúster de Cambio Climático de Forética.** Reale Seguros es miembro del Clúster de Cambio Climático de Forética, la entidad de referencia en España en materia de cambio climático. El objetivo es abordar las claves de la transformación empresarial en el camino hacia una economía baja en carbono. En 2020 el Clúster trató acerca de la transformación de los modelos de negocio para avanzar hacia la neutralidad de carbono.
- **Patrocinio de los premios "Hau da Green".** Reale Seguros patrocinó y participó en la entrega de premios del proyecto "Hau da Green", una **iniciativa ambiental organizada en el País Vasco**. Se trata de una plataforma donde empresas, colegios y personas particulares presentan iniciativas que cuidan el entorno y protegen el medioambiente. Las mejores iniciativas se premian económicamente para que se puedan seguir desarrollando y ampliando.



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

8.10. Logros y objetivos

El desarrollo del Plan de Sostenibilidad Medioambiental Estratégico fue uno de los **objetivos esenciales del área de RSE en 2020**. Fue **revisado en el Comité de Dirección** junto a los demás indicadores de negocio.

Metas de 2020:

- Compensación de emisiones: lograr la compensación del 100% de la huella de carbono calculada en 2018.
- Reducción de emisiones: conseguir la implantación de 5 acciones enfocadas en la reducción de emisiones.



LOGROS

■ Emisiones compensadas en 2020 (correspondiente al año 2018)	100%
■ N° de acciones implantadas para reducir las emisiones de Alcance 1	5
■ N° de acciones implantadas para reducir las emisiones de Alcance 2	5
■ N° de acciones implantadas para reducir las emisiones de Alcance 3	6

Por otro lado, tenemos también **objetivos internos de reducción de la huella de carbono** (2018 vs 2020), que son:

- Alcance 1: 3%.
- Alcance 2: 100%.
- Alcance 3: 2%.



COVID-19

El resultado de los **objetivos de reducción de la huella de carbono** se conocerá en marzo/abril de 2021 y se publicarán en el informe de ese ejercicio, aunque, debido a la pandemia de la COVID-19, estos objetivos se superarán considerablemente pero no serán válidos para demostrar la eficacia de los planes de reducción.

Los **objetivos de Reale Seguros para 2021** se continuará desarrollando el plan estratégico ambiental de la compañía, trabajando en la reducción y compensación de emisiones de huella de carbono y en la restauración de la biodiversidad, de acuerdo con el compromiso de Reale Seguros de combatir el cambio climático y proteger el territorio donde opera.

Ojetivos del plan ambiental de 2021:

- **Invertir en proyectos sostenibles internacionales** para compensar la huella de carbono generada en 2019 por Reale Seguros, calculada para los 4 edificios principales (de más de 50 empleados).
- Continuar implementado los **planes de reducción de la huella de carbono** activos en la actualidad, y añadir nuevas líneas de acción que afecten a otra tipología de emisiones.
- Apoyar **nuevos proyectos de restauración de la biodiversidad** en España.
- Seguir fomentado el **voluntariado corporativo ambiental**.
- Potenciar los **planes de formación ambiental para los empleados** de la compañía.
- Proseguir con la **sensibilización y concienciación** sobre aspectos ambientales a través de la comunicación externa e interna.





Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

- 9.1. GENERACIÓN DE VALOR AÑADIDO
- 9.2. PRINCIPIOS DE CALIDAD
- 9.3. COMPROMISO CON LA AGENDA 2030
- 9.4. GRUPOS DE INTERÉS
- 9.5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD
- 9.6. CONTENIDOS DEL ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA Y VERIFICACIÓN
- 9.7. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



9. Sobre este informe

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



9. Sobre este informe

9.1. Generación de valor añadido

La **Estrategia de Sostenibilidad de Reale Seguros** surge de su compromiso con el desarrollo sostenible, la transparencia y las expecta-

tivas de sus grupos de interés. Para lograr sus objetivos a corto y medio plazo, se sirve de una serie de **acciones e iniciativas destinadas a**

generar valor añadido a la sociedad. El presente Informe de Sostenibilidad recoge en sus páginas las acciones más significativas de

cuantas se llevaron a cabo a lo largo del ejercicio 2020, cumpliendo, al mismo tiempo, los **siguientes requisitos:**

- Informa sobre cómo, en el contexto del entorno externo, el gobierno corporativo, el desempeño y las perspectivas de Reale Seguros conducen a **crear valor en el corto, medio y largo plazo.**
- Refleja la actividad económica y el **desempeño en materia de sostenibilidad** de Reale Seguros.
- Pone de relieve el cumplimiento con las **obligaciones de transparencia y reporte establecidas en la normativa vigente** y con los compromisos voluntariamente adoptados.
- Identifica los **riesgos y oportunidades relacionados con la organización**, la estrategia y el modelo de negocio de Reale Seguros.
- **Beneficia a los grupos de interés**, interesados en conocer cómo la compañía genera valor a lo largo del tiempo.
- Describe el **progreso anual en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

9.2. Principios de calidad

El presente Estado de Información no Financiera se ha elaborado de acuerdo con las exigencias de la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información no Financiera y Diversidad**, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados y por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

Para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la ley, este Estado de Información no Financiera, en el que se recoge la información consolidada de Reale Seguros Generales S.A., Reale Vida y Pensiones S.A. de Seguros, Inmobiliaria Grupo Asegurador S.A. y Reale ITES ESP S.L., persigue informar **sobre cuestiones ambientales, sociales, de personal y relativas a los derechos humanos** relacionadas con las actividades propias del negocio.

Además, en la elaboración de este Informe se han considerado también:

- Las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la **Directiva 2014/95/UE**.
- Las recomendaciones del Marco para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** y el **Marco de Reporting Integrado <IR>** del International Integrated Reporting Council (IIRC). El nivel de aplicación de los estándares utilizados (GRI Standard) es el 'comprehensive'.
- Otros marcos y guías de referencia: Normas ISO, las Normas AA1000 AccountAbility; **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de la ONU y los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas.



El presente estado de información no financiera ha superado un proceso de **revisión externa independiente**



Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

9.3. Compromiso con la Agenda 2030

Reale Group se unió en 2017 al **Pacto Mundial**, la iniciativa creada por las Naciones Unidas para alentar a las empresas de todo el mundo a adoptar políticas sostenibles y fomentar la responsabilidad social de las empresas.

La compañía ha diseñado su **Estrategia de Responsabilidad Social** teniendo en cuenta su compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) definidos en la **Agenda 2030 de las Naciones Unidas**, a cuyo logro se ha propuesto contribuir.

La integración de los ODS en este Informe se ha realizado desde el enfoque de los principales marcos de referencia, entre ellos, la guía "Integrando los ODS en los informes corporativos", el "SDG Compass" y el "Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets".

Adicionalmente, este Informe establece la **trazabilidad entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los estándares GRI**, con la finalidad de poner de relieve cómo contribuye la actividad de Reale Seguros a la Agenda 2030 de la ONU de una manera efectiva y comparable.

9.4. Grupos de interés

Las relaciones de Reale Seguros con los demás afectan a su capacidad para crear valor a través del tiempo. Por ello, el contenido de este Informe se ha determinado a partir de la identificación de los grupos de interés, es decir, de aquellas **entidades o individuos que se ven afectados de forma significativa por las actividades, productos, servicios o desempeño de la compañía**, o cuyas acciones podrían tener repercusión al aplicar sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Los grupos de interés se identificaron dentro del Código Ético del Grupo, aprobado por el Consejo de Administración de la compañía matriz. **Reale Seguros mantiene una relación y diálogo constante con estos grupos de interés a través de distintos canales de comunicación**, lo que permite conocer sus opiniones y atender tanto sus expectativas como sus necesidades (véase Capítulo 2).



Empleados



Clientes



Sociedad



Mediadores



Proveedores



Medioambiente



Administraciones Públicas



Órganos de vigilancia

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

9.5. Análisis de Materialidad

En el mes de febrero de 2020 el Comité de Gestión del Grupo Reale aprobó una matriz de materialidad que se fue revisando a lo largo del año en función de las **líneas estratégicas de la compañía**:

- Capital
- Personas
- Internacionalización
- Transformación digital
- Tecnología
- Centralidad

Tras un análisis de contexto y del sector, Reale Group compartió los temas identificados como potencialmente relevantes, así como sus razonamientos y motivaciones, con los grupos de interés tanto internos como externos, para finalmente elaborar la siguiente lista de temas materiales.



TEMAS MATERIALES

■ TRANSPARENCIA	Persecución de los objetivos de todos aquellos que operan dentro de la empresa, con lealtad, honestidad, competencia y a través de una conducta transparente , que esté en línea con los intereses de todas las partes interesadas.
■ PERSONAS	Desarrollo y gestión del talento y promoción del crecimiento profesional de los empleados . Consolidación de una fuerte cultura organizacional, promovida por un entorno abierto y atractivo donde el potencial de cada colaborador puede desarrollarse para conseguir un desempeño colectivo superior.
■ DIVERSIDAD	Cultura organizacional de diversidad e inclusión basada en la no discriminación por género, discapacidad, edad, religión, nacionalidad, orientación sexual, creencias personales, etc.
■ CENTRALIDAD DE LA PERSONA	Mejora de la experiencia del cliente con Reale , que además responda a las necesidades de los diferentes perfiles.
■ CAMBIO CLIMÁTICO	Atención al cambio climático y al impacto medioambiental (directo e indirecto) del Grupo, en particular el consumo de energía, la movilidad de los empleados, el uso de recursos y la gestión de residuos.
■ CANALES DE DISTRIBUCIÓN	Importancia de la red de agencias de Reale, como un activo fundamental para la implementación de estrategias y para la diferenciación por la calidad del servicio. Creación de programas de crecimiento y capacitación, orientados al desarrollo de figuras profesionales especializadas en la comercialización de productos específicos.
■ FINANZAS SOSTENIBLES	Gestión sostenible y socialmente responsable a través de la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las inversiones.
■ CIBERSEGURIDAD	Adopción de un sistema de gestión de seguridad de la información para proteger los activos de la empresa y la privacidad de los clientes .
■ REPUTACIÓN	Reconocimiento y solidez de la identidad de Reale Group tanto en relación con las actividades de comunicación y marketing como en el sentido de pertenencia de los empleados y el conocimiento de los valores de Reale.
■ INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD	Desarrollo de productos y servicios confiables e innovadores que impacten positivamente en la percepción externa de la organización y las personas que operan en su nombre.
■ IMPACTO SOCIAL	Desarrollo de una imagen de legitimidad por los temas sociales, mediante actividades destinadas a invertir en proyectos con impacto social, positivo y medible , en línea con la naturaleza mutualista del Grupo Reale.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



GRUPOS DE INTERÉS

Cambio demográfico y social

Educación financiera

Seguridad de la cartera de clientes

Prevención de la corrupción

Márketing social

Movilidad

Centralidad de los clientes

Ciberseguridad

Transparencia y mutualidad

Importancia de la red de mediadores

Comunicación y reputación

Finanzas responsables

Innovación

Personas y diversidad

Inversión social

Cambio climático

Remuneración justa de los empleados

Sostenibilidad en la cadena de proveedores

REALE GROUP

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

9.6. Contenidos del Estado de Información no Financiera y verificación

Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información financiera y diversidad:

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CUESTIONES GENERALES				
MN1	Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio (entorno empresarial y organización)	GRI 102.4 GRI 102.6	
MN2		Presencia geográfica		
MN3		Objetivos y estrategias de la organización		
MN4		Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		
MA	Materialidad	Materialidad		
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
GM1.1	Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad		
GM1.2				
GM1.3				
GM2		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		
GM3		Aplicación del principio de precaución		
GM4		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		
GM5		Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CT1.1	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)		
CT1.2				
CT1.3				
CT1.4				
ECR1.1	Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306.2	
ECR1.2				
USR1.1	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303.1	
USR1.2				
USR2.1		Consumo de materias primas		
USR2.2				
USR3		Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302.1	
USR4		Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética		
USR5		Uso de energías renovables		
CC1	Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce		
CC2		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin		
PB1	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304.2	
PB2		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
EMP1	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	GRI 102.8	
EMP2		Número total y distribución de empleados por edad	GRI 102.8	
EMP3		Número total y distribución de empleados por país		Todos los empleados están en España
EMP4		Número total y distribución de empleados por categoría profesional	GRI 102.8	
EMP5		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102.8	
EMP6		Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	GRI 102.8	Los datos son a cierre de los ejercicios 2019 y 2020. Las variaciones durante el ejercicio no son significativas
EMP7		Promedio anual de contratos indefinidos por edad	GRI 102.8	
EMP8		Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	GRI 102.8	
EMP9		Promedio anual de contratos temporales por sexo	GRI 102.8	
EMP10		Promedio anual de contratos temporales por edad	GRI 102.8	
EMP11		Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	GRI 102.8	
EMP12		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	GRI 102.8	
EMP13		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	GRI 102.8	
EMP14		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	GRI 102.8	
EMP15		Número de despidos por sexo		
EMP16		Número de despidos por edad		
EMP17		Número de despidos por categoría profesional		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
EMP18	Empleo	Brecha salarial		Se describe la forma de cálculo que se ha realizado para eliminar todos los sesgos derivados de antigüedad o diferencia por convenio
EMP19		Remuneración media por sexo		
EMP20		Remuneración media por edad		
EMP21		Remuneración media por categoría profesional		
EMP22		Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad		
EMP23		Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo. Se debe dejar claro los conceptos incluidos en la remuneración, en la columna "Información aportada por la compañía"		
EMP24		Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo. Se debe dejar claro los conceptos incluidos en la remuneración, en la columna "Información aportada por la compañía"		
EMP25		Implantación de políticas de desconexión laboral		
EMP26		Empleados con discapacidad	GRI 405.1	
OT1	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo		
OT2		Número de horas de absentismo		
OT3		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
SS1	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		
SS2		Número de accidentes de trabajo por sexo		
SS3		Tasa de frecuencia por sexo		
SS4		Tasa de gravedad por sexo		
SS5		Enfermedades profesionales por sexo		
RS1	Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 403.1	
RS2		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102.4	
RS3		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo		
FO1	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404.2	
FO2		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales		
AU	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
IG1	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405.1	
IG2		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 405.1	
IG3		Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
IG4		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CUESTIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS HUMANOS				
DH1	Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		
DH2		Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		
DH3		Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		
DH4		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		
DH5		Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
DH6		Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		No aplica
DH7		Abolición efectiva del trabajo infantil		
CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
LCS1	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		
LCS2		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		
LCS3		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		
CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD				
DS1	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local		
DS2		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
DS3	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos		
DS4		Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102.13	
PR01	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308.1	
PR02		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308.1	
PR03		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas		
CS1	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores		
CS2		Sistemas de reclamación		
CS3		Quejas recibidas y resolución de las mismas		
IF1	Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país		
IF2		Impuestos sobre beneficios pagados		
IF3		Subvenciones públicas recibidas		

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

VERIFICACIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid
Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de REALE SEGUROS GENERALES, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de REALE SEGUROS GENERALES, S.A. (en adelante Reale) que forma parte del Informe de Gestión 2020 adjunto de Reale.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluido en el Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Reale, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Reale. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo del citado Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Reale son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Doncilio Social: C/Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 6.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1. Inscripción 1ª, Madrid 9 de marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada, basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Reale que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Reale para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Reale y descrito en el propio EINF (en el apartado "Estrategia de Sostenibilidad"), considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

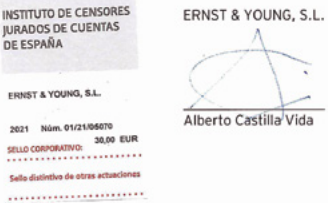
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Reale correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión.



Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



14 de abril de 2021

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

9.7. Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	1.3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.3 / 3.3 / 8.3		
	102-3 Ubicación de la sede			C/Príncipe de Vergara, 125. 28002 - Madrid
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.3		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	1.3 / 1.7		
	102-6 Mercados servidos	1.3 / 1.9 / 3.1 / 5.1 / 5.2.1 / 6.1.1		
	102-7 Tamaño de la organización	1.1 / 4.5		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.5 / 5	8	
	102-9 Cadena de suministro	1.3 / 5 / 6.1.1 6.2.1		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1.3 / 1.7 / 1.9 5.2.1 / 6.1.1 / 8.6.3		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	2.2 / 3.2.1 5.1.2 / 5.2.4 6.1.2 / 6.2.1/6.2.2 7.4 / 7.7 / 8		

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-12 Iniciativas externas	2.2.1 / 5.1.2 / 7.2 / 7.4 7.6 / 8.2.1 / 8.2.2 8.6.3 / 8.7 / 8.8 / 8.9 9.2 / 9.3	7.1 / 7.3 / 7.7	
	102-13 Afiliación a asociaciones	2.1.1 / 2.2.3 4.2.3 / 4.3 / 5.1.2 5.1.3 / 7.4 / 7.7 8.9 / 9.3		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Consejero Delegado		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.4 / 2.1 / 2.2 / 4.1 / 4.3 / 5.1.2 5.2.2 / 6.1.2 6.2.1 / 7.4 / 8 / 9		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.5.1 / 2.2.1 / 2.2.2 4.1.2 / 5.2.3 5.2.4 / 6.1.2 / 6.2.1 7.3 / 8.1	16	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.4 / 1.5.2 / 2.1 2.2 / 3.2 / 4.1.6 / 4.1.9 / 4.2.2 / 5.1.3 5.2.3 / 5.2.4 / 6.2.1 6.2.2 / 7.5 / 8.9	16	
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	1.3 / 1.4 / 1.6 / 2.1 / 2.2		
	102-19 Delegación de autoridad	1.3 / 1.4. / 2.1 / 2.2 / 7.7		

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.3 / 1.4.1 1.4.2		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4	16	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.3 / 1.4.1 / 1.4.2	5, 16	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	1.3	16	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	1.4.1 / 1.4.2		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.1.2 / 2.2.3	4	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.1		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1.4.1 / 1.4.2 2.2.1 / 2.2.2 / 9.5	16	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1.4.1 / 1.4.2 / 2.1 / 2.2		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1.4 / 2.1 / 2.2.1		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.2		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2.1 / 2.2		
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	4.1 / 4.5	8	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4		

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.2.1 / 2.2.2 / 9		
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	1.2 / 1.3 / 1.9		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	9		
	102-47 Lista de temas materiales	9.5		
	102-48 Reexpresión de la información			Los cambios que puedan afectar a la comparabilidad con datos de informes anteriores se explican en dichos supuestos. Ej. epígrafe 8.5
	102-49 Cambios en la elaboración de informes			
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2020		
	102-51 Fecha del último informe	Ejercicio 2019		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	direccion.comunicacion@reale.es		
	102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	9.2		
	102-55 Índice de contenidos GRI	9.7		
	102-56 Verificación externa	9.6		

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegadoNuestra
respuesta al
COVID-191 Reale Group
Reale Seguros2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social8 Compromiso
medioambiental9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
TEMAS MATERIALES				
GRI 200 Estándares económicos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.3 / 1.4.3 / 1.5 / 1.7 1.9 / 2.2 / 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 2.1 / 3.2.1 / 3.2.3 / 3.2.5 / 5.2.4 / 6.1.1 / 6.1.2 / 6.2.1 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 7.7 / 8	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.4.1 / 1.4.2 / 1.7 / 1.9 2.1 / 3.1 / 9.2 / 9.6	12, 13, 14, 15	
Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	1.3 / 1.7 / 1.9	2, 5, 7, 8, 9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	8.1 / 8.2 / 8.3 8.6.2	13	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	1.8 / 1.9		
Anticorrupción				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.1.1	16	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.1.2	16	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.1.1	16	
Competencia desleal				
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		16	No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 300 Estándares ambientales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.5.1 / 2.2 / 6.2.1 8 / 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 1.5.2 / 1.5.3 1.6 / 3.2.1 / 3.2.3/ 5.2.4 / 6.1.2 6.2.1 / 7.3 / 7.4 7.5 / 7.7 / 8	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1.2 / 8	12, 13, 14, 15	
Energía				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	8.6.3	7, 8, 12, 13	
	302-4 Reducción del consumo energético	8.6.3	7, 8, 12, 13	
Agua y efluentes				
GRI 303: Agua y efluentes 2016	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	8.1 / 8.2 / 8.6.1	6	
	303-5 Consumo de agua	8.6.1	13	
Biodiversidad				
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	8.8	6, 14, 15	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	8.8	6, 14, 15	
Emisiones				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8.7	3, 12, 13, 14, 15	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8.7	3, 12, 13, 14, 15	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	8.7	12, 13, 14, 15	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Cumplimiento ambiental				
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	8.2 / 8.4	12, 13, 14, 15, 16	
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6.1.2 / 6.2.1		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.1.2 / 6.2.1		
GRI 400 Estándares sociales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.4.3 / 1.5.1 / 2.2 4.1 / 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 1.5.2 / 1.6 2.1 / 2.2.4 / 3.1 3.2 / 3.4 / 4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.5 5.1 / 5.2 / 6.1.2 6.1.3 / 6.1.4 6.2.1 / 6.2.2 / 7	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3 / 4.5 / 5.2.4 / 6.2.2 / 7	12, 13, 14, 15	
Empleo				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.5	5, 8	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1 / 4.1.3 / 4.1.7	8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidente	4.1.6 / 4.1.7 / 4.1.9	3, 8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.1.7 / 4.1.9 / 4.2.1	3, 8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.7 / 4.1.9 / 4.2.1	8	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.10		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	4.1.1 / 4.1.3 / 4.1.7		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.1.7		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.7 / 4.1.3		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	4.5		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.5		
Formación y enseñanza				
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.10	4, 5, 8	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.5 / 4.1.10	8	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1.10 / 4.5	5, 8	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.3.1 / 4.5	5, 8	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.1.11 / 4.5	5, 8, 10	
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	6.1.2	8	
Evaluación de derechos humanos				
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.2.1 / 2.2.2 2.2.3 / 7		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	2.2.2 / 2.2.3 / 2.2.4 / 7		
Evaluación social de los proveedores				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6.1.2 / 6.1.4 2.1.1 / 6.2.1	5, 8, 16	
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.2 / 7.4 / 7.7		
	416-2 Casos de incumplimientos relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		16	No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Carta del
consejero
delegado

Nuestra
respuesta al
COVID-19

1 Reale Group
Reale Seguros

2 Buen gobierno
y RSE

3 Clientes

4 Personas

5 Mediadores

6 Proveedores

7 Compromiso
social

8 Compromiso
medioambiental

9 Sobre
este informe

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Marketing y etiquetado				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relaciona- dos con la información y el etiquetado de productos y servicios		16	No se han identificado incumplimientos
	417-3 Casos de incumplimiento relaciona- dos con comunicaciones de marketing			No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.



Para cualquier duda o consulta sobre este
Informe de Sostenibilidad, pueden dirigirse a:

REALE SEGUROS GENERALES
C/ Príncipe de Vergara, nº 125 - 28002 MADRID
direccion.comunicacion@reale.es



