

CONSTRUYENDO LA SOSTENIBILIDAD



**REALE
SEGUROS**



Los datos incluidos en este documento corresponden al ejercicio 2024. Para cualquier duda o consulta sobre su contenido, pueden dirigirse a:

REALE SEGUROS GENERALES
C/ Príncipe de Vergara, nº 125
28002 MADRID
direccionsostenibilidad@reale.es
www.reale.es

CONTENIDO

Carta del Consejero Delegado5



00_Solidez y **solvencia**6

01_Somos **REALE** 10



02_Estrategia de **sostenibilidad** 16

03_Compromiso con el **buen gobierno** 20



04_Compromiso con la **sociedad** 30

05_Compromiso con el **medioambiente** ... 52





Ignacio Mariscal Carnicero

CONSEJERO DELEGADO



Desafío superado en favor de la **transparencia**

El informe que hoy tienes en tus manos es fruto de un gran trabajo realizado por diferentes áreas de nuestra Compañía y viene marcado por la nueva legislación europea en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG). La normativa de la Unión Europea nos ha impulsado a reportar los datos de la Compañía, tanto financieros como no financieros, a nivel internacional bajo el estándar CSRD (Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa) y, a nivel local, siguiendo la legislación vigente en España, conocida como Ley 11/2018.

Este cumplimiento normativo se suma a nuestro esfuerzo y empeño en continuar apostando por la sostenibilidad en nuestro entorno más cercano, con nuestros principales grupos de interés y con un claro objetivo dirigido a acciones que repercutan en el futuro de una forma positiva.

A lo largo de este informe, podrás conocer cómo seguimos trabajando la sostenibilidad a nivel local y valorar nuestra apuesta por la puesta en marcha de iniciativas que impactan directamente en el entorno medioambiental (E), social (S) y de buen gobierno (G).

Nuestro desafío es lograr un equilibrio entre los objetivos financieros y los no financieros mediante la integración de ambos en la toma de decisiones corporativas. Porque creemos firmemente que el valor de una compañía se logra con resultados económicos e impacto social.

00

Solidez y solvencia

Reale Seguros es una compañía asentada con solidez en el mercado español y comprometida con una sociedad y un entorno que se identifican cada vez más con la sostenibilidad como centro y referencia. La solvencia de la Compañía queda demostrada en el trabajo diario, plasmado en informes y memorias que recogen una gestión con datos y cifras que definen el Grupo. En 2024 el crecimiento continúa y Reale Seguros logra una facturación de 1.098,4 millones de euros, lo que supone un incremento del 7,7% respecto al año anterior.

Foto: Álex Brun

Contexto

La economía española creció un 3,2% en el año 2024, una cifra superior a la del ejercicio anterior, que fue del 2,7%. El crecimiento del PIB de la zona euro ha sido del 0,7%, con un estancamiento en el último trimestre de 2024, lastrado por la debilidad de la economía alemana. Las previsiones indican que se va a mantener el ciclo expansivo durante el año 2025, estimándose un incremento del PIB próximo al 2,4%.

En el sector asegurador, el año 2024 registra una caída del -1,6%, con un volumen total de primas de 75.161 millones de euros. El negocio de vida ha experimentado una caída del -13,6% y los seguros de no vida un crecimiento del 7,8%.

La siniestralidad del seguro directo en Reale Seguros, incluido los gastos imputables a prestaciones, ha mejorado respecto al ejercicio precedente, siendo al final del ejercicio 2024 el 68% de las primas (1.060 millones de euros), frente al 71,8% de 2023.

Una compañía de referencia

Un año más, Reale Seguros sigue siendo una compañía de referencia en el mercado español, al lograr una facturación por primas de 1.098,4 millones de euros, un 7,7% más que el ejercicio anterior.

El número de pólizas contratadas con Reale Seguros ascendió a un total de 3.203.008 (3.110.155 en 2023), lo que representó un aumento del 2,9% respecto al ejercicio anterior.

El patrimonio neto de la Sociedad pasó de 422,7 millones de euros en 2023 a 456 millones en 2024, lo que supuso un incremento destacado del 7,9%. Este patrimonio representó el 24,2% del total del pasivo de Reale Seguros, frente a un 13,4% del sector, lo que permitió acometer proyectos para el desarrollo sostenido del negocio, sin generar ningún problema en su estructura financiera.

Durante el ejercicio de 2024, consciente de la necesidad de investigación, desarrollo e innovación, la Sociedad destinó un total de 2.067 miles de euros como recursos necesarios en el ámbito de los sistemas de información y gestión de clientes.



Grandes cifras



2.039.871
Clientes



1.145
Trabajadores en plantilla



19%
Plantilla que realizó voluntariado en 2024



1.098,4
Millones de euros en primas



381
Agencias



100%
Energía eléctrica de fuentes renovables en nuestras oficinas



+7,7%
Facturación por primas respecto a 2023



51%
Mujeres en plantilla



0
Sanciones o multas relacionadas con el incumplimiento de la normativa medioambiental



+2 Agencias



60%
de mujeres en las promociones

INDICADORES CLAVE (MILLONES DE EUROS)

Patrimonio neto	Capital social	Ratio de Solvencia
455,9	87,4	161,9%

CONSTRUYENDO LA SOSTENIBILIDAD

ÁREAS DE NEGOCIO

	2023	2024
AUTOS		
Pólizas	2.038.321	2.081.627
Primas (millones de euros)	607,6	666,1
PARTICULARES		
Pólizas	914.357	1.001.433
Primas (millones de euros)	276,5	287,5
EMPRESAS		
Pólizas	157.477	119.948
Primas (millones de euros)	136,1	144,8

OTROS DATOS

	2023	2024
Facturación por primas (millones de euros)	1.020,3 (+5,8)	1.098,4 (+7,7)
Asegurados	2.023.139	2.039.871
Nº Pólizas	3.110.155	3.203.008
Nº Sucursales	54	54
Nº Agencias Reale	416	381
Nº Mediadores	3.572	3.638

INDICADORES DE ACTIVIDAD

	2023	2024
SEGUROS DE AUTOS		
Pagos realizados a (millones de euros)		
Asegurados	28,3	33,1
Talleres	135,6	136,9
Perjudicados	78,0	91,0
Asitur	80,0	85,8
Profesionales	21,0	22,5
Juzgados	15,6	20,9
Hospitales y otros	54,7	57,7
Pagos totales (millones de euros)	413,1	447,9
Siniestros gestionados	936.851	952.160
Siniestros liquidados	763.610	775.298

SINIESTRALIDAD

	2023	2024
	66,3%	62,5%

POSICIÓN RANKING (grupos aseguradores)	No Vida	Autos	Multirriesgos
2024	12	8	10
2023	12	7	9
2022	13	7	9

POSICIÓN RANKING (compañías)	No Vida	Autos	Multirriesgos
2024	13	7	11
2023	13	7	9
2022	11	6	9

Somos REALE

Società Reale Mutua di Assicurazioni es la mutua de seguros más grande de Italia. Nació en Turín en 1828 y sus principios rigen el modo de actuar de todas las empresas de Reale Group, que destacan en el mercado por la fiabilidad, la seriedad, la calidad del servicio y la capacidad de interpretar las necesidades de los clientes y de los territorios.

Los dos siglos de historia del Grupo dan testimonio de una labor marcada por la **profesionalidad, la credibilidad y la innovación**, valores que han convertido a esta Compañía en un referente del mercado italiano. En 2024 confirma su solidez logrando un crecimiento récord con un beneficio de 220,3 millones (+40%) y un aumento del 10% en las primas emitidas, por un total de 6.328 millones de euros. La ratio de solvencia del Grupo también siguió creciendo y se consolidó en los niveles más altos del mercado europeo, situándose en el 327%.

Reale Group está presente en **Italia, España, Grecia y Chile**, y está constituido por compañías de los siguientes sectores: seguros, banca, finanzas, inmuebles y servicios.

01

REALE en España

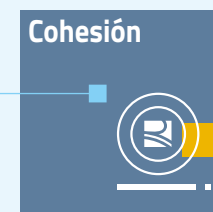
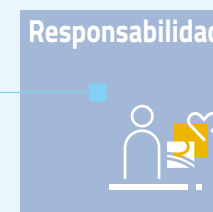
Reale Seguros es un **referente en el sector del mercado español**. Está presente en España desde 1988 y, gracias al crecimiento interno y a su estrategia de adquisiciones y alianzas, ha ido consolidando su presencia en el país, ampliando la red de servicio al asegurado y mejorando su cartera de productos.

La Sociedad cuenta con 381 agencias y 3.638 mediadores en todo el territorio. Gracias a esta red territorial, contribuye a la **tranquilidad, seguridad y bienestar de sus 2.039.871 clientes**, a los que ofrece productos y servicios de seguro y financieros.

Reale Seguros cuenta con las siguientes sociedades:

- Reale Seguros Generales, S.A.U.
- Reale Vida y Pensiones S.A. de Seguros.
- Reale Immobili España, S.A.
- Reale ITES España, S.L.
- Reale Blue Service by Reale Group, S.L.

VALORES



Misión y valores

El compromiso de Reale Group se afianza con su adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Todas las empresas del Grupo siguen los principios defendidos por la ONU tanto de cara a los clientes, como a los propios empleados y resto de grupos de interés.

Desde 2023, también se adhiere a la iniciativa de Naciones Unidas Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), un marco global para que el sector asegurador aborde los **riesgos y oportunidades** ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).

Además, todas las empresas del Grupo asumen unas normas de conducta, recogidas en el **Código Ético**, cuyo objetivo es asegurar el respeto de los derechos de clientes, consumidores y ciudadanos en general, en línea con el espíritu mutualista.

La cultura corporativa tiene en cuenta las peculiaridades de cada una de las empresas del Grupo, a la vez que aspira al respeto constante de los **valores comunes** en las relaciones con los diferentes grupos de interés. Por ello, todas las empresas del Grupo están llamadas a garantizar el respeto de unos valores fundamentales.

Distribución territorial

Reale Seguros está presente en 50 ciudades para asegurar un **modelo de negocio basado en la máxima cercanía**. Esto lo demuestra la organización territorial, que hace que cada zona tenga autonomía en las áreas técnicas, comercial, de prestaciones y de administración. La división es la siguiente: siete direcciones territoriales compuestas, a su vez, por direcciones de sucursal.



Responsable proyecto:

Andalucía y Canarias

- Sevilla (DT)
- Almería
- Córdoba
- Huelva
- Jaén
- Málaga
- Granada
- Jerez de la Frontera
- Las Palmas de Gran Canaria
- Tenerife



Generado con IA

Galicia y Asturias

- A Coruña (DT)
- Lugo
- Vigo
- Orense
- Oviedo
- Santiago de Compostela

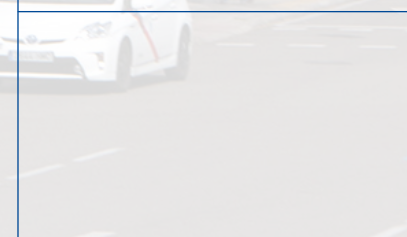


Castilla y León, Cantabria y País Vasco

- Valladolid (DT)
- Bilbao
- San Sebastián
- Burgos
- León
- Salamanca
- Zamora
- Palencia
- Santander

Levante y Baleares

- Valencia (DT)
- Alicante
- Castellón
- Murcia
- Palma de Mallorca



Aragón

- Zaragoza (DT)
- Huesca
- La Rioja
- Navarra

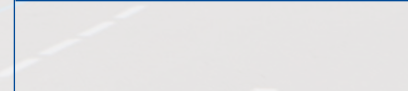
Cataluña

- Barcelona (DT)
- Gerona
- Lérida
- Manresa
- Reus
- Sabadell
- Tortosa
- Villafranca



Madrid, Castilla-La Mancha y Extremadura

- Madrid
- San Bernardo (DT)
- Albacete
- Badajoz
- Cáceres
- Ciudad Real
- Cuenca
- Leganés
- Toledo



Reconocimientos

Great Place to Work

- 4ª posición en España en la categoría de más de 1.000 empleados.
- 1ª posición del sector asegurador en el ranking.
- 4º año consecutivo como mejor empresa para trabajar en Europa y 1ª empresa española dentro de la categoría de Gran Empresa.

Forbes España

- Una de las 100 Mejores Empresas para trabajar en España.
- Reconocimiento especial, Mejores Directivos de Personas en España, Renzo Liaj.

Actualidad Económica

- Una de las 100 Mejores Empresas para Trabajar, 5ª posición del sector seguros.

DIE Distintivo de Igualdad

- Mantenimiento del Distintivo de Igualdad, desde el año 2011. Solo 157 entidades lo ostentan en España.

Empresa Familiarmente Responsable

- 9 años como fr en el nivel máximo de excelencia (A+) en Conciliación e Igualdad de Oportunidades.

Más talento Senior

- 1ª empresa en España en obtener el distintivo Más talento Senior en 2023, de la alianza Fundación Másfamilia, EJE&CON y Fundación Máshumano.

Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECLOSE)

- Obtuvo en 2024, un año más, la Estrella de Oro.



Reale Seguros, una de las 50 Empresas por la Igualdad del ranking de la Fundación Woman Forward.



Evolución previsible para el ejercicio 2025

A pesar de la incertidumbre que existe en la actualidad respecto de la recuperación económica y su impacto en el sector asegurador, la Sociedad mantiene su estrategia aprobada por el Consejo de Administración, donde los **objetivos más significativos** para el año 2025 son los siguientes:

- Crecer de manera rentable, maximizando la rentabilidad técnica del negocio a lo largo de toda la cadena de valor, tomando en consideración a los principales grupos de interés considerados estratégicos por la Sociedad: 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.
- Avanzar 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.

De cara a 2025 la Sociedad mantiene una estrategia que pone el foco en el **crecimiento rentable** tomando en consideración a los principales grupos de interés



02

Estrategia de sostenibilidad

La estrategia de Reale Group se construye sobre la base sólida de la sostenibilidad, garantizando que cada paso esté alineado con nuestros valores y contribuya de manera significativa al bienestar, tanto presente como futuro, de la empresa y de la comunidad en la que impacta.

Modelo de Reale Group

En marzo de 2023, a través de su matriz Reale Mutua, el Grupo se adhirió a la iniciativa de Naciones Unidas **Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)**, un marco global para que el sector asegurador aborde los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG). Con ello, se pretende aprovechar los 196 años de naturaleza mutualista para generar impactos positivos.

Reale Group participa así en una **alianza internacional** con la convicción de que puede fomentar aún más la implementación de los principios que inspiran la acción del Grupo desde 1828.

Desde esta base, la actividad del Grupo está guiada por los siguientes compromisos:

- La integración de los principios ambientales, sociales y de buen gobierno en todos los procesos de toma de decisiones.
- La participación de toda la cadena de valor y todos los grupos de interés.
- La transparencia.
- La rendición de cuentas.



El Plan Estratégico de la Compañía se estructura en torno a varios objetivos clave que orientan el camino hacia un crecimiento sólido y sostenible. Entre ellos, la sostenibilidad no solo destaca como un elemento fundamental, sino que sirve como base para desarrollar e integrar los demás pilares de la estrategia

Implementación en España

La evolución de la sostenibilidad en Reale España siempre ha ido por delante de su evolución natural o de la normativa que la rige.

La sostenibilidad se coordina desde la matriz y es un **factor distintivo del posicionamiento estratégico** de Reale Group. Las directrices son marcadas por la Unidad de Sostenibilidad del Grupo. Esta gestión durante los tres últimos años ha supuesto un paso adelante en la adopción de un enfoque integral de la sostenibilidad cada vez mayor en distintos aspectos:

- Los procesos de planificación.
- Los objetivos de negocio y su medición.
- La selección de las inversiones.
- Las características de productos y servicios para socios/asegurados y clientes.
- La comunicación.

En el **Plan Estratégico para el período 2023-2026**, la sostenibilidad no solo destaca como un elemento fundamental, sino que sirve como base para desarrollar e integrar los demás pilares de la estrategia y se convierte en el motor que impulsa el compromiso con la diversidad e inclusión, la reducción de la huella de carbono y la incorporación del concepto de responsabilidad social y medioambiental.

Así, la estrategia se construye sobre la base sólida de la sostenibilidad, garantizando que cada paso que se dé esté alineado con los valores propios de la Compañía y contribuya de manera significativa al bienestar, tanto presente como futuro, de la empresa y de la comunidad en la que impacta nuestra actividad.

Hitos en sostenibilidad

2012

Se crea una unidad que desarrolla el modelo operativo de la responsabilidad social, de forma estructurada y planificada en todas sus compañías. La primera responsabilidad es asegurar la continuidad de la empresa obteniendo resultados sostenibles que permitan satisfacer las necesidades de los clientes y mediadores y generar trabajo y riqueza, contribuyendo al desarrollo de la plantilla y de la comunidad en la que vive, cuidando y respetando el medioambiente.

2014

Nace un Código Ético común a las empresas que forman parte del Grupo. Este Código Ético se articula en torno a los siguientes valores: integridad, centralidad de la persona, responsabilidad, cohesión e innovación.

2016

Reale España incorpora la responsabilidad social al Plan Estratégico de la Compañía, con objetivos e indicadores de negocio concretos. El objetivo final es garantizar que el modelo de negocio y de gestión estén alineados con la estrategia de responsabilidad social.

2024

Reale Group inicia un proyecto estratégico de sostenibilidad que permite alinear la parte financiera con el impacto que tienen en el negocio los temas definidos como materiales.

Grupos de interés

El compromiso de Reale Seguros con la sostenibilidad implica la **creación de valor para todos los grupos de interés con los que se relaciona** y que están identificados dentro del Código Ético de Reale Group.

En 2024, el Consejo de Administración de la sociedad matriz del Grupo aprobó la **actualización del Código Ético**, que posteriormente fue ratificada por las sociedades aseguradoras españolas.

La relación con estos grupos de interés forma parte del enfoque integrado de Reale Seguros, que persigue **escuchar y comprender sus necesidades y expectativas** para llevar a cabo acciones de mejora continua de la calidad del servicio que ofrece, así como de la accesibilidad y la transparencia de la información.

En 2024, se han llevado a cabo numerosas **acciones de comunicación y diálogo** con los grupos de interés, conscientes

de que su participación ayuda a identificar y gestionar los impactos derivados de la actividad de la Compañía.

Durante los meses de octubre y noviembre de 2024, Reale Group desarrolló un proceso de participación con sus grupos de interés para actualizar su **análisis de materialidad**, en línea con los requisitos de la nueva directiva de informes de sostenibilidad (CSRD), en vigor desde principios del año 2023.



03

Compromiso con el **buen gobierno**

Reale Seguros es una compañía socialmente responsable, comprometida firmemente con el buen gobierno, la transparencia y la sostenibilidad.

Nuestra actividad se guía por los principios y valores recogidos en el Código Ético, que establece normas de conducta para garantizar el respeto de los derechos de clientes, consumidores y ciudadanos en general.

La Compañía también cuenta con un Modelo de Organización, Gestión y Control aprobado por el Consejo de Administración, que forma parte del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos y constituye un medio eficaz para la prevención de delitos. Se aplica a todas las actividades y negocios, así como a los grupos de interés.

Reale Seguros también contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El Modelo de Organización, Gestión y Control de Reale Seguros persigue garantizar:



■ La corrección



■ La transparencia



■ La detección
de riesgos

■ La prevención de
delitos relacionados con
la corrupción, el soborno o
el blanqueo de capitales



Generado con IA

■ Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo representa el sistema de dirección, gestión y control de Reale Group. Identifica las **normas, procesos y procedimientos**, a todos los niveles, para asegurar la correcta gestión en materia de gobierno y control, y regula las relaciones entre las distintas partes implicadas.

Reale cuenta con un **Sistema de Gobierno Corporativo** adecuado a la estructura, el modelo de negocio y la naturaleza, alcance y complejidad de los riesgos del Grupo y de las distintas sociedades participadas y controladas.

Esto permite una **gestión sólida y prudente** que tiene en cuenta los intereses de sus empresas y la forma en que estos intereses contribuyen al objetivo común de Reale Group a largo plazo, también en lo referente a la protección de su patrimonio.

■ Código Ético

Reale Group dispone de un Código Ético que recoge los **valores fundamentales del Grupo** y establece normas de conducta para garantizar el respeto de los derechos de clientes, consumidores y ciudadanos en general, en línea con el espíritu mutualista.

Su función es orientar a las personas que trabajan en el Grupo para perseguir sus objetivos con **métodos y comportamientos correctos y justos**, coherentes con la cultura corporativa y guiados por los principios de mutualidad.

Esta cultura corporativa tiene en cuenta las peculiaridades de cada una de las empresas, a la vez que aspira al respeto constante de los valores comunes en las **relaciones con los diferentes grupos de interés**.

En 2024, el Consejo de Administración de la Sociedad matriz del Grupo aprobó la **actualización del Código Ético de Reale Group** que, posteriormente, fue ratificada por las sociedades aseguradoras españolas del Grupo.

Principios del Código Ético



Mutualidad y sostenibilidad

Como motor de los valores y de la propia identidad mutual y que se integran en la estrategia de negocio y en los procesos corporativos. El objetivo es generar impactos positivos y medibles ex ante para los grupos de interés y las comunidades en las que el Grupo está presente y opera.

Propósito, visión y misión

Reflejan y orientan el trabajo del Grupo, en línea con los Valores y Principios de este Código.

Grupos de interés

Las empresas del Grupo tienen la responsabilidad de garantizar el respeto y la atención a todos los grupos de interés, persiguiendo el desarrollo sostenible e incluso como factor en la elección y orientación de sus acciones.

■ Control interno y gestión de riesgos

Reale Group ha definido un modelo organizativo para el **sistema de gestión de los riesgos común** para todas las empresas que lo conforman. La entidad matriz del Grupo, en el ejercicio de su propia actividad de dirección y coordinación, define las directrices generales del sistema.

El Sistema de Gestión de Riesgos de Reale Seguros está compuesto por las estrategias, procesos, procedimientos, metodologías y herramientas que permiten **identificar, medir, monitorizar, documentar y gestionar los riesgos** de manera continua.

Este sistema tiene como objetivo mantener los riesgos a los que está expuesto Reale Group dentro de un nivel “aceptable” mediante la **identificación de la propensión y tolerancia al riesgo** establecidas según el objetivo de salvaguardar los activos de las sociedades para garantizar la continuidad del negocio, con especial atención al carácter mutualista de la sociedad matriz y la consiguiente protección hacia el asegurado.



Las claves de nuestro SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Implementación

Formalizado en la Política de Gestión de Riesgos y en las políticas específicas para los tipos de riesgos definidos a nivel de Grupo, el marco de referencia del sistema se implementa a través de:

- La definición de los criterios para identificar, medir, gestionar, informar y controlar los riesgos corporativos.
- La determinación de la propensión al riesgo y los niveles de tolerancia (el llamado Marco de Apetito al Riesgo).
- La definición del modelo organizativo del Sistema de Gestión de Riesgos.
- La identificación de estrategias y políticas de asunción, evaluación y gestión de riesgos.
- La integración del Sistema de Gestión de Riesgos con los procesos de toma de decisiones.

Perspectiva integrada

El sistema se inspira en el modelo Enterprise Risk Management (ERM), es decir, considera todos los riesgos actuales y potenciales desde una perspectiva integrada, evaluando su impacto en la consecución de los objetivos estratégicos y siempre teniendo en cuenta las necesidades de los principales grupos de interés.

En particular, el sistema tiene como objetivo reflejar:

- Las necesidades de salvaguardar los activos y la reputación.
- Los requisitos de seguridad y solvencia.
- Una calificación crediticia adecuada.
- La necesidad de diversificar los riesgos y garantizar una liquidez suficiente.

Proceso de gestión de riesgos

Definido dentro del Sistema de Gestión de Riesgos, se divide en cuatro fases:

1. Identificación de los riesgos.
2. Evaluación actual y futura de la exposición a los riesgos.
3. Seguimiento de la exposición a los riesgos.
4. Mitigación de los riesgos.

Función de gestión de riesgos

Apoya a la Dirección y demás Órganos Sociales en la evaluación del diseño y efectividad del Sistema de Gestión de Riesgos, identificando posibles deficiencias y sugiriendo acciones para corregirlas.

La Función también tiene la responsabilidad de identificar, medir, evaluar y monitorizar los riesgos actuales y potenciales a nivel individual y agregado a los que el Grupo y sus sociedades están o podrían estar expuestos, así como las interdependencias entre los mismos.

El modelo organizativo adoptado por Reale Group para definir su estructura es de tipo descentralizado y prevé:

- Establecer la Función en cada empresa del Grupo.
- Un reporte funcional a la Función de Riesgos de Reale Group, que ejerce un papel de coordinación entre todas las funciones de gestión de riesgos.



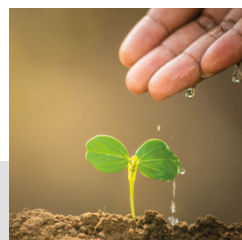
■ Riesgos de sostenibilidad

Reale Group ha integrado los riesgos de sostenibilidad en el marco de su Sistema de Gestión y Control de Riesgos, de acuerdo con el enfoque más amplio de gestión de la sostenibilidad dentro de la Compañía y en coherencia con los valores de sostenibilidad del Grupo.

Durante 2024, se ha puesto en marcha en el seno de Reale Group el **proyecto ESG en la estrategia corporativa**. Para ello, se han involucrado a numerosas áreas que participan para garantizar la adecuada implementación de la estrategia de sostenibilidad.

Los riesgos de sostenibilidad se identifican entre aquellos que cubren las **dimensiones ambiental, social y de gobernanza**. Cada riesgo se ha identificado sobre la base de los estándares NEIS (Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad) para cada tema de sostenibilidad identificado como parte del análisis de doble materialidad de Reale Group.

Los riesgos de sostenibilidad, dada su transversalidad, suelen estar ligados a las categorías identificadas en el **mapa de riesgos de Reale Group**. En general, no existen exposiciones especialmente elevadas. En el nivel de riesgo neto, las evaluaciones son exclusivamente de nivel "bajo" o "medio". Además, los controles para cubrir estos riesgos se consideran en su mayoría adecuados.



OBJETIVOS de 2024

Revisión del Catálogo de Riesgos de Sostenibilidad y de la Evaluación de Riesgos para tener en cuenta la evolución de la normativa, en particular sobre la base de las normas NEIS para cada tema de sostenibilidad identificado.

Revisión de la Política de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad del Grupo, con el objetivo de identificar las directrices relativas a la gestión de los riesgos de sostenibilidad a los que está expuesto Reale Group, estableciendo métodos de análisis, control y medición, estrategias de gestión, roles y responsabilidad de las funciones de la empresa involucradas.

¿Cómo se evalúan los riesgos de sostenibilidad?



1. El riesgo se analiza en primera instancia, antes de la aplicación o en ausencia de controles. Esta evaluación se denomina riesgo bruto.



2. El riesgo bruto es el resultado de la combinación entre la frecuencia de ocurrencia y su impacto.



3. La evaluación de la eficacia de los controles/métodos de seguimiento implementados por cada sociedad dentro del perímetro permite reducir/mitigar el riesgo bruto, para llegar a la definición del riesgo neto.



4. Cada riesgo se identifica sobre la base de los estándares NEIS (Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad) para cada tema de sostenibilidad identificado. La alineación con las disposiciones de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) garantiza la transparencia en los ámbitos ambiental, social y de buen gobierno, y proporciona a los inversores y grupos de interés información de mercado comparable en relación con el posicionamiento estratégico de las empresas en el ámbito de la sostenibilidad.



5. Cada riesgo puede ser evaluado por múltiples funciones responsables/propietarias del riesgo en función del tema de sostenibilidad de referencia. La evaluación de riesgos será el resultado del promedio de las evaluaciones de todas las funciones/responsables/propietarios del riesgo.

■ Lucha contra la corrupción y el soborno

Reale Seguros cuenta con un **Modelo de Organización, Gestión y Control en materia de Riesgo Penal** cuya finalidad es garantizar condiciones de corrección y transparencia en el desarrollo de los negocios y de las actividades empresariales, así como proteger su propia posición e imagen y las expectativas de los grupos de interés.

El objetivo del Modelo es preparar un sistema estructurado y orgánico de procesos y actividades de control para **prevenir la comisión de delitos**, a través de la identificación de los procesos sensibles de riesgo penal. Reale España ha identificado los **procesos sensibles** a los delitos de corrupción y soborno, incluyendo aquellos de las sociedades del Grupo que prestan servicios en *outsourcing*, los factores de riesgo y los ejemplos de conductas ilícitas para este delito. Para **mitigar los riesgos** detectados, se han establecido una serie de normas de comportamiento y restricciones que los destinatarios del Modelo deben cumplir en aquellos procesos sensibles.

Buzón de denuncias

Reale Seguros cuenta con una plataforma informática, denominada Buzón de Denuncias, que se encuentra disponible a través de la intranet corporativa, del Portal del Mediador y de la página web corporativa.

La plataforma está desarrollada por un proveedor externo que garantiza los más altos niveles de confidencialidad e independencia. El Buzón permite la presentación de denuncias anónimas.

Los procedimientos de gestión velan por la ausencia de cualquier tipo de represalia contra la persona que, de buena fe, haya decidido hacer uso del Buzón.

El Comité de Gestión del Buzón, integrado por representantes de diversas áreas corporativas de la Compañía, es el responsable del sistema interno de información de la plataforma.



Durante el **ejercicio 2024**, de las comunicaciones recibidas a través del Buzón no se desprende **ningún incumplimiento del Código Ético o del Modelo**

Prevención del blanqueo de capitales para Reale Vida

En pro del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales y prevención del terrorismo, Reale Vida realiza un **control diligente y exhaustivo**, teniendo incluso normativa interna, tanto del Grupo como específica de la Sociedad.

Para garantizar el control interno, también dispone de **auditorías internas anuales** que analizan el cumplimiento del procedimiento de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Su finalidad es garantizar su cumplimiento, impulsar su eficiencia y encontrar fallos en su posible implantación.

Además, el **Sistema de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo** de Reale Vida es objeto de un examen anual por parte de un experto externo designado por el OCI (Órgano de Control Interno). Los resultados se consignan por escrito en un informe.

Este informe se eleva al Consejo de Administración, que analiza los resultados obtenidos y adopta sin dilación las medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas en dicho informe.



Identificación y conocimiento de los clientes

Reale Vida cuenta con una **Política de Identificación y Conocimiento de los Clientes** para **valorar su potencial riesgo** y, en su caso, evitar las contrataciones con los mismos. Tiene carácter gradual y varía en función del riesgo de blanqueo de capitales que estos presentan, conforme a la normativa vigente.

En este sentido, se adoptan **medidas de diligencia debida** simplificadas, normales o reforzadas dependiendo del perfil de riesgo de cada cliente, que se determina en función del tipo de cliente y de la relación de negocios establecida.

04

Compromiso con la **sociedad**

Reale Seguros es una empresa comprometida con la sostenibilidad que persigue la creación de valor para todos los grupos de interés con los que se relaciona. Los empleados, clientes, mediadores, proveedores y la sociedad, en general, son lo más importante para la Compañía. Con todos ellos, Reale Seguros ha construido una sólida relación basada en la confianza y que tiene como objetivo el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas.

■ Nuestro capital humano

El equipo humano que conforma Reale Seguros es su principal y más poderoso activo y una pieza clave para prestar el mejor servicio a los clientes. Por ello, su bienestar y seguridad es una prioridad para la Compañía, que apuesta decididamente por las buenas prácticas laborales y el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la diversidad.

Proyecto Nuevos Ritmos

El año 2024 estuvo marcado por el desarrollo del proyecto de evolución cultural **Nuevos Ritmos**, que surgió después de la pandemia y tiene su origen en la Misión, Valores y Visión de Reale Group. Al tratarse de un **proyecto a tres años**, las acciones se lanzan progresivamente y, en el verano de 2026, se hará un balance de todas ellas para evaluar su impacto.

Plan de despliegue

Para involucrar a todas las personas, en octubre de 2024 se organizaron 44 encuentros presenciales en la Central en los que participaron cerca de 1.000 personas. Los objetivos de estos encuentros fueron:

- **Desarrollar la cohesión, con una visión transversal y no tan solo de área:** conocerse más, tener comunicación directa con los directivos, saber a qué se dedica la Compañía y cómo contribuye cada uno a los resultados de Reale.
- **Monitorizar las acciones derivadas del proyecto:** conocer en detalle las acciones del proyecto, cuándo se van a poner en marcha y cómo se van a medir.
- **Recoger ideas y sugerencias, a través de dos preguntas:** ¿Qué le falta a la iniciativa para que sea más concreta? ¿Qué le falta para que tenga mayor impacto y contribuya mejor a conseguir los resultados deseados?

- ▶ **1.145**
Personas en plantilla
- ▶ **51%**
Mujeres
- ▶ **98,6%**
Personas con contrato indefinido
- ▶ **60%**
Mujeres en las promociones
- ▶ **62%**
Menores de 35 años en nuevas incorporaciones
- ▶ **3,5%**
Aumento medio de los salarios
- ▶ **100%**
Empleados que se rigen por el Convenio Colectivo

Orientación a Personas	Orientación a Resultados	Cohesión
– Programa de reconocimiento (no económico) – Equilibrio cargas de trabajo – Desconexión digital – Consejos de vida sana – Salud mental	– Trabajo por objetivos y feedback continuo – Proyecto Comunica	– Plan de despliegue de Nuevos Ritmos – Planes de On Boarding Transversal/Senior – Muro social – Voluntariado – Miércoles a todo Ritmo – Team Building transversal – Club de aficionados



Indicador **personas satisfechas** 2024

- ▶ **86%** de los empleados considera que Reale es un **excelente lugar para trabajar**.
- ▶ **80%** cree que el **convenio es tan bueno o mejor** que el de otras empresas del sector.
- ▶ **85%** opina que **“Aquí tenemos beneficios especiales y únicos”**.
- ▶ La **conciliación y la flexibilidad** son los aspectos más valorados.
- ▶ **90%** afirma que las **medidas de conciliación** contribuyen a su compromiso.
- ▶ **93%** considera que la cultura existente **facilita una efectiva conciliación laboral y personal**, destacando la labor de los responsables.
- ▶ **88%** afirma que los responsables **facilitan y promueven el uso de medidas** como una parte inherente a su rol.

Este año, se ha lanzado la encuesta trianual **La Voz del Empleado**, que forma parte del modelo de mejora continua y pretende medir el grado de conocimiento, uso y satisfacción de nuestro modelo de conciliación e igualdad. En términos generales, los empleados consideran que Reale España:

- ▶ Facilita el uso de las medidas de conciliación.
- ▶ Los responsables inmediatos facilitan el uso de estas teniendo en consideración las necesidades de sus equipos.
- ▶ Existe igualdad entre hombres y mujeres y se promueve el uso de lenguaje adecuado para evitar la discriminación.

Programa de Reconocimiento (no económico)

En Reale creemos que el reconocimiento es clave para una cultura organizacional positiva y motivadora, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la cohesión. Queremos destacar a aquellos compañeros que marcan la diferencia en el día a día.

Objetivo: Esta iniciativa, parte del proyecto Nuevos Ritmos, celebra y reconoce logros y compromisos, fomentando una cultura de agradecimiento y motivación.

Dirigido a: Cualquier persona en Reale, promoviendo un reconocimiento multidireccional basado en comportamientos y no en cargos.

Canales de Reconocimiento:

- HappyForce. Nuevo apartado de Reconocimiento con comentarios nominativos.
- Social Content en REALLY. Nuevo apartado de Reconocimiento en el Portal del Empleado.

Se proporcionarán guías y pautas para valorar logros y esfuerzos, complementadas con infografías periódicas.



Mejoras del nuevo convenio colectivo firmado en 2023	Programa de teletrabajo Smartflex	Canales de escucha y participación
– Reducción del tiempo de comida para entrar más tarde o salir antes, siempre que las necesidades organizativas y de servicio lo permitan. – Protocolo de Cobertura de Vacantes. – Ayudas económicas para empleados con discapacidad y medidas de conciliación en los casos de hijos con discapacidad. – Regulación de las familias monoparentales y medidas de conciliación. – Ampliación del préstamo a empleados a 12.000 euros. – Programa de teletrabajo Smartflex. – Nuevos permisos retribuidos y mejora de los contemplados en el convenio sectorial.	– Modificación de cómputo mensual a cómputo semanal, lo que incrementa el cómputo total anual de días de teletrabajo, 8 días. – Ampliación de teletrabajo al 60% para el Equipo Contact Center, derivado de su naturaleza y funciones. – Eliminación del criterio mínimo de presencialidad para puestos de Central. – Fijación del miércoles como día de coincidencia a nivel Compañía, para fortalecer la cohesión. – Compensación de 500 euros anuales para puestos no teletrabajables, por características del puesto o cuestiones organizativas. – Compensación diaria por teletrabajo de 3,75 euros, muy superior a lo establecido por ley.	Encuesta Anual de Clima Laboral, siguiendo el modelo Great Place to Work del Grupo. – 79% de participación. – Ranking nacional, por 11.ª ocasión. – 4.ª mejor empresa para trabajar, categoría de Grandes Empresas. – Ranking internacional, por 4.º año consecutivo. – Para el 86% de las personas, Reale es un excelente lugar para trabajar. Happyforce. Canal de comunicación a tiempo real, a través de una aplicación móvil. – 83% de usuarios activos. – 88% de participación. – 45.799 interacciones. – 1.141 comentarios. – 115 respuestas aportadas por la Compañía.



Nuestra política retributiva

- Reale España tiene definida una política retributiva que pretende y facilita:
- El reconocimiento del equipo humano.
 - La puesta en valor de la reciprocidad entre la Compañía y los empleados a través del compromiso.
 - La creación de relaciones a largo plazo facilitando la fidelización de los empleados.
 - El trabajo en la eficiencia de empleados y equipos a través de una adecuada estructura de costes que garantice la continuidad de los resultados.

A pesar del contexto de alta inflación y de las incertidumbres en el mercado, Reale Seguros continuó apostando por la mejora de los salarios, con un incremento medio en 2024 del 3,5%. Esta subida mejoró las aplicadas por la competencia y fue muy superior a lo regulado en el Convenio.

Beneficios y ayudas

Beneficios sociales	Personas beneficiarias	Importe recibido (miles de euros)
Ayudas de estudios para empleados	127	99
Ayudas de estudios para hijos/as de empleados/as	524	290
Ayudas para campamentos de verano	203	44
Ayudas guardería	102	101
Ayudas comida	Todos	1.300

Formación

La Compañía pone a disposición de su plantilla opciones formativas de acceso universal.

- 

▶

18.781,4
Horas de formación
- 

▶

99.000 €
Inversión en ayudas de estudios a empleados
- 

▶

93%
Plantilla que recibió formación
- 

▶

333
Acciones formativas
- 

▶

28,5 horas
Promedio de formación por empleado

Mejoras incorporadas en 2024

- Ampliación del catálogo de cursos a disposición de los empleados, con un incremento de la formación online.
- Incremento del desarrollo propio interno de formaciones.
- Nuevas metodologías que ponen el foco en ofrecer una formación divertida, amena y participativa.
- Apuesta por la formación de la plantilla favoreciendo que se realice siempre dentro de la jornada.



Otras ayudas

- ▶

Ayudas por familiares dependientes e hijos/as con discapacidad
208.900 €
79 personas
- ▶

Ayuda nacimiento
7.800 €
26 personas
- ▶

Paga extra por antigüedad
117.544 €
47 personas
- ▶

Ayuda ergonomía teletrabajo
39.050 €
71 personas
- ▶

Compensación diaria teletrabajo
272.337 €
879 personas
- ▶

Compensación puestos sin teletrabajo
11.000 €
22 personas
- ▶

Promedio días teletrabajo mensual
7 días

El valor de la diferencia

Reale Seguros quiere ser un referente en gestión de la diversidad, en el sentido amplio de la palabra, impulsando el valor de la diferencia para conseguir **equipos diversos e innovadores** capaces de afrontar los nuevos retos de la sociedad; un factor clave para atraer, desarrollar y retener el mejor talento, convirtiéndose en una ventaja competitiva.

Por ello, en Reale España se han definido como **grupos o colectivos de interés prioritarios** de diversidad: género, discapacidad, diversidad generacional-senior, diversidad generacional-jóvenes y diversidad LGTBI.

- 

▶

50% de mujeres en las nuevas incorporaciones
- 

▶

60% de mujeres en las promociones
- 

▶

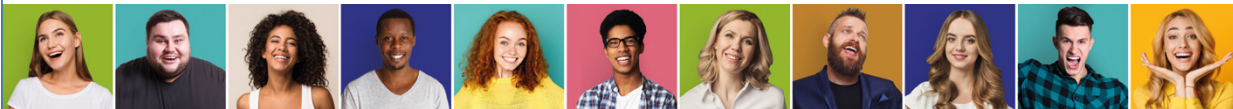
67% de mujeres en las incorporaciones a puestos de Gerentes de Red
- 

▶

62% de menores de 35 años en las nuevas incorporaciones
- 

▶

14 personas con discapacidad en la plantilla



Protegiendo a nuestras personas



La protección de la salud y seguridad de nuestras personas es una prioridad para Reale Group. Por ello, la mejora continua de las condiciones laborales, el bienestar de los empleados y la prevención de accidentes forma parte de la cultura empresarial de la Compañía.

Reale Group aplica desde enero de 2024 un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que afecta a todas las sociedades del Grupo, a sus instalaciones y a la totalidad de sus empleados.

Talleres de liderazgo inclusivo

En 2024 han participado en esta iniciativa un total de 97 directores y responsables y, en 2025, finalizarán esta formación el total de personas con equipo a cargo.

El objetivo es, por un lado, comprender el valor de la diversidad en el entorno empresarial y, por otro, que las personas que ocupan un cargo de responsabilidad reflexionen sobre los beneficios de la gestión de equipos diversos y promuevan una cultura inclusiva para atraer y fidelizar el talento actual y futuro.

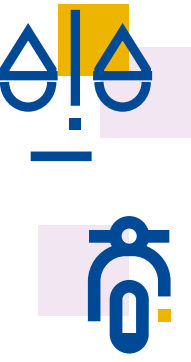


Cientes

En 2024, la cifra de clientes de Reale Seguros se incrementó en un 0,8%, alcanzando los 2.039.871 y una media de 1,57 pólizas por cliente. La confianza que depositan en la Compañía más de dos millones de personas refuerza nuestra apuesta por un modelo de negocio y de gestión sostenible que genera valor añadido.

Distribución de primas por ramos 2024

	Autos	60,6%
	Hogar	14,8%
	Comercio	3,3%
	Comunidades	5,8%
	Empresas	7,9%
	Accidentes	2,1%
	Responsabilidad Civil	3,5%
	Resto	2,1%



Atención y defensa al cliente

-  **2.739**
Quejas y reclamaciones atendidas
-  **18%**
Reclamaciones estimadas total o parcialmente
-  **5 días**
Plazo de tramitación reclamaciones.
La media del sector es de **17,7 días**



Indicadores del SADC

	2024	2023	Variación
Núm. reclamaciones SADC	2.739	2.643	3,6%
Reclamaciones estimadas, total o parcialmente	18%	19%	-1 p.p
Plazo atención reclamaciones (días)	5,0	5,2	-3,8%
Reclamaciones al Defensor del Asegurado	138	175	-21%
Estimadas por el Defensor	7%	9%	-2 p.p
Reclamaciones al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	196	154	27%
Estimado por el Servicio de Reclamaciones	0	0	0%

Defensor del Asegurado

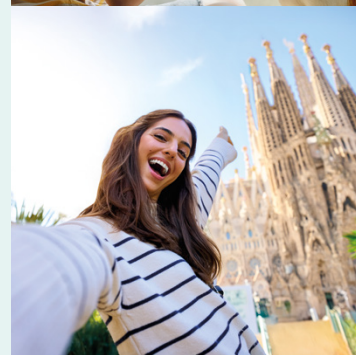
El Defensor del Asegurado es la persona física o jurídica que, reuniendo los requisitos legales para desempeñar esta función, actúa con independencia respecto de la Compañía -ya que es ajena a su organización- y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En 2024 **acudieron al Defensor del Asegurado 37 personas menos que en 2023**, concretamente 138 frente a 175. Respecto a las reclamaciones estimadas, el porcentaje también se redujo al 7%

Nuevos productos

Reale Seguros Generales

- **Reale Mascotas.** Nuevo producto para dar protección a perros y gatos. Cuenta con una garantía principal de responsabilidad civil básica y la opción de contratar un pack que ofrece cobertura en caso de daños al animal y acceso a diferentes servicios (veterinarios de urgencias 24h, guarderías, transporte de mascotas...).
- **Reale Hogar.** Ampliación de la asistencia informática de este producto para adaptarla a las nuevas necesidades de los clientes, eliminando la limitación de dispositivos e incorporando dos nuevas garantías: portátil de sustitución y un servicio de ayuda al senior en el mundo digital.
- **Reale Moto.** Se ha actualizado incorporando mejoras en la asistencia de viaje y la posibilidad de contratar una cobertura de daño por colisión con animales cinégeticos en varias modalidades.
- **Negocio Ingood.** Se lanzaron dos nuevos productos, ampliando la oferta ya existente:
 - Seguro de Viaje: Enfocado principalmente en la cancelación del viaje ante eventos involuntarios.
 - Seguro de Dispositivos Electrónicos: Protegiendo al cliente con nuevas garantías de cobertura de daños accidentales y robo.



Reale Vida y Pensiones

- **Vida Riesgo.** Este producto se ha actualizado incorporando las siguientes coberturas en Reale Vida Temporal a Plazo:
 - Fallecimiento por accidente.
 - Fallecimiento simultáneo por accidente.
 - Incapacidad permanente absoluta por accidente.
- **Vida Ahorro.** Nuevo producto de ahorro a prima única, con duración temporal a 12 años, que ofrece períodos de tipo de interés cada tres años y un capital garantizado al vencimiento de cada período. La rentabilidad durante estos primeros tres años será de 2,7% anual bruta y 2,2% anual neta.

Reale Ahorro Plan Futuro 3 promueve características medioambientales y sociales en sus inversiones basándose en la Política de Sostenibilidad de Reale, que invierte siguiendo estrategias de exclusión de actividades que entren en conflicto con criterios ESG y favorece aquellas mejor calificadas en estos criterios.



Mediadores

La principal red de distribución de Reale Seguros y la vía de conexión directa con los clientes son los mediadores, de ahí su gran importancia para la Compañía, que ofrece dos maneras de intervenir en el proceso de mediación de los productos: como corredor o como agencia/agente.

		2024		
		Cursos	Horas	Participantes
Agencias	Cursos Presenciales	14	195,5	84
	Cursos de Aula Virtual	17	1.587,50	1.485
	Cursos Online	100	29.723,50	7.893
Corredores	Cursos Presenciales	23	678,5	217
	Cursos de Aula Virtual	6	817,5	202
	Cursos Online	31	927,5	255

Para garantizar el mejor servicio, Reale Seguros pone a disposición de los mediadores tecnología y herramientas exclusivas para asegurar la gestión de los clientes y el respaldo de un gran equipo de profesionales

Corredores

El año 2024 estuvo marcado por la fuerte inflación y por el **crecimiento exponencial** de las integraciones de corredores de seguros, con nuevos actores en este sector, como son los fondos de inversión, que aceleran ese proceso de concentración.

En línea con el plan estratégico del Grupo, Reale Seguros apuesta por un **proceso de digitalización** firme en todos sus ámbitos. Por eso, ha puesto un especial foco en el proyecto EIAC (Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Mediadores), que aporta eficiencia y eficacia en los procesos y desarrollos.



Nuestra relación con los corredores

- **Congreso Titanium.** Madrid acogió en 2024 la 12ª edición de este encuentro de corredores, un congreso dedicado a un colectivo vital para el Grupo.
- **Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECLOSE).** Reale obtuvo en 2024, un año más, la Estrella de Oro de esta asociación, que la acredita como la mejor valorada según un barómetro que ya es un clásico del sector.

Planes estratégicos



Plan estratégico de corredores

Fundamental para el seguimiento de los movimientos que se están dando en el mercado con la irrupción de fondos de inversión en la compra de corredurías y su integración, llevándonos a una concentración de mercado que sin duda tendrá impactos, para los que debemos estar preparados, en los cambios de perfiles de distribución que se están produciendo.



Proceso de digitalización

Se han logrado avances importantes en los ficheros estandarizados de EIAC y la irrupción de la plataforma CIMA, desde donde se trabaja en distintos procesos y grupos de trabajo de alto valor y que integra a compañías, tecnológicas y corredores, teniendo una presencia sectorial de más del 89% de los actores.



Modelo de trazabilidad

Con importantes avances en su uso por parte de los mediadores, permitiendo optimizar los procesos y la mejora de la relación con nuestros clientes.

■ Agencias

Las 381 Agencias Reale siguen presentes en todas las provincias, sobre todo en poblaciones medianas y pequeñas, garantizando una mayor cercanía a la mayoría de la población.

Distribución agencias



■ **19%** Grandes ciudades

■ **42%** Poblaciones urbanas

■ **39%** Poblaciones rurales

► Dos nuevas agencias

Agencia Reale
Nâquera (Valencia)

Agencia Reale
Mollerussa (Lleida)



Planes estratégicos

Consolidación del Plan Estratégico de Agentes

- Agencias más grandes.
- Más diversificadas.
- De más valor estratégico.
- Más sostenibles.
- Más cohesionadas.

Formación de agencias (personalización y digitalización)

Durante el ejercicio 2024 se consolidó el modelo Itinerarios GPS, que atiende necesidades específicas de cada agencia.

Nuestra relación con las agencias

- Encuentros recurrentes que favorecen la cohesión y el sentimiento de pertenencia.
- Convención anual de agencias.
- Consejos territoriales de agencias.
- Herramienta Conecta Reale.
- Comunicación con las agencias (digitalización).
- Microsites corporativos incluyendo las fichas de Google my business.
- Reuniones post convención con todas las sucursales de agencias.
- Nuevo Cuaderno Estratégico del Canal Agencial.

Traslado de la responsabilidad social

- Nueva edición del Concurso de Sostenibilidad, que en 2024 se centró en la diversidad.
- Acciones de voluntariado junto con los empleados.



Canal Banca

► Reale Seguros distribuye soluciones aseguradoras a más de 6.000 sucursales bancarias.

Tres líneas principales de actuación

1. Retención del negocio de todas las colaboraciones, poniendo especial énfasis en las carteras en run-off, aunque sin olvidar la retención sobre los acuerdos activos.
2. Optimizar los acuerdos activos incrementando la productividad de las líneas de colaboración actuales y buscando nuevas fórmulas de cooperación incorporando nuevos productos.
3. Búsqueda de nuevas colaboraciones.



Los resultados de crecimiento del Canal Banca están alineados con los de la Compañía y el resultado operativo, así como su contribución, continúa manteniendo la aportación deseada y sostenida históricamente

Proveedores

La relación con nuestros proveedores está siempre en la línea que marca la Compañía sobre las prácticas laborales, la ética y la seguridad y protección medioambiental. Este compromiso queda reflejado en el Código Ético y en el Código de Conducta para Proveedores, aprobado por Reale Seguros en 2018. El objetivo es compartir los valores de Reale Group y definir el tipo de relación que deben asumir en la gestión comercial.

Reale Seguros cuenta con una amplia red de proveedores, divididos en proveedores de negocio e indirectos. Son seleccionados con criterios de igualdad de oportunidades, competencia y transparencia.

Proveedores de negocio

Reale España no solo busca mantener una relación con sus proveedores que cumpla con estándares de calidad y eficiencia, sino que también contribuya a los **compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG)** de la Compañía. De esta forma, se pretende establecer una cadena de suministro responsable y alineada con estos principios, impulsando que, dentro del margen en la relación comercial, los profesionales y colaboradores adopten prácticas sostenibles en sus operaciones.

Políticas internas de contratación responsable

En 2024, tras un trabajo de revisión interna de la incorporación de profesionales a la red de Reale España, se estableció un protocolo que garantiza la alineación con los valores y regulaciones de la Compañía .

Principales novedades

- Incorporación de una verificación ex ante de inexistencia de conflicto de intereses para entablar una colaboración, que culmina con la elaboración del documento Declaración de conflicto de interés.
- Acreditación de la titulación necesaria para el desempeño de la actividad.

Evaluación de la sostenibilidad en la cadena de suministro

La relación de Reale Seguros con sus proveedores se enfoca al largo plazo, mediante un proceso de selección de los mismos (peritos, talleres autos, reparadores, médicos y letrados).

Paralelamente al inicio de la actividad, se procede al **control de los indicadores de servicio** mediante un seguimiento específico en cada actividad. Asimismo, en todo proceso de contratación siempre se buscan proveedores locales si su ámbito de actuación es local y no nacional.



En el caso de los talleres de reparación del automóvil, Reale España promueve certificaciones en materia de sostenibilidad. Los criterios de taller sostenible se unifican en cuatro grandes núcleos que se analizan de manera pormenorizada, y son:

Reparar	Reutilizar	Reciclar	Reducir

Contribución ambiental de los proveedores

La **reducción de la huella de carbono** se aborda, principalmente, con la disminución de los desplazamientos de los profesionales para la prestación del servicio. Además, la Compañía avanza en el análisis de la medición de la huella de carbono asociada a las reparaciones, fomentando el uso de la modalidad de Video Peritación.

La inflación y ciertos episodios acaecidos en diferentes mercados en los últimos años, como son la guerra de Ucrania, la pandemia de la covid-19 o el colapso del canal de Suez, han tenido un **impacto socioeconómico en los proveedores y fabricantes de productos**, provocando incrementos de costes anuales superiores al IPC en determinados materiales.

Reale España trabaja estos escenarios **disminuyendo la sustitución frente a la reparación** para rebajar los costes.



El uso de materiales sostenibles y procesos eficientes por parte de los proveedores evita más generación de residuos y supone un ahorro económico considerable

VOLÚMENES PRINCIPALES DE PROVEEDORES DE NEGOCIO EN 2024

Tipo de proveedor	Núm. Proveedores	Núm. Servicios
Talleres concertados, reparación de carrocería	2.214	59.001
Proveedores de asistencia sanitaria	5	12.113
Peritos autos	135	168.146
Peritos diversos	187	132.162
Peritos médicos	87	25.401
Abogados	154	42.533
Talleres especialistas en reparación y sustitución de lunas	1.255	75.525
Empresas reparadoras Hogar	1.064	199.815

Proveedores indirectos

La relación de Reale España con los proveedores indirectos se rige por la Política de Compras de Reale Group, la Política de Externalización y Selección de Proveedores y los principios corporativos de buenas prácticas. Además, se garantiza que **acepten el Código Ético y Código de Conducta** de forma previa al inicio del proceso de homologación.

El **Portal del Proveedor** ofrece el soporte necesario para asegurar una mayor eficiencia en los procesos de contratación, así como los criterios de equidad y transparencia. En 2024, se homologaron un total de 25 proveedores, incrementando la base del registro hasta 151. Además, se consolidaron iniciativas en la contratación que contribuyeron a mejoras de carácter ambiental y social.

Homologación de proveedores

En 2024, se adaptó el procedimiento de homologación incorporando **nuevos requerimientos en el ámbito de seguridad de la información**, consolidándose también su metodología, que ayuda a prevenir y reducir posibles impactos negativos asociados a las colaboraciones con terceros. Estos mecanismos permiten controlar el alineamiento del proveedor con los valores y las necesidades de la Compañía.

Otros criterios para la homologación son:

- La valoración que los usuarios hacen del servicio.
- Las certificaciones con la RSE: EFR, CEE o ISO 14001.

Para determinar si un taller es sostenible, Reale Seguros colabora con la institución de investigación sobre vehículos Centro Zaragoza



Sociedad

El compromiso de Reale Seguros con la sociedad se trabaja a través del área de Sostenibilidad y desde la fundación corporativa Reale Foundation. Sus acciones se dirigen a tres focos diferentes: género, edad (jóvenes/senior) y discapacidad.

CONSTRUYENDO LA SOSTENIBILIDAD

Diversidad de género

Acciones desde el área de Sostenibilidad

Apoyo a la Fundación Mujeres

- Organización de una carrera cuya recaudación sirve para becar a jóvenes huérfanos por la violencia de género.
- Subvención de una línea telefónica de apoyo psicológico a mujeres.

Apoyo al proyecto Apadrina un Olivo

- Mantenimiento y recuperación de olivos centenarios.
- Generación de trabajo para mujeres.

Acciones de Comunicación

- **Custom Media-Compromiso RSE, Equipos&Talento.** Reale España es una empresa adherida al programa Empowering Women's Talent, que apuesta por la diversidad de género.
- **El Diario Montañés (Santander).** Presentación del estudio del Observatorio GEM, sobre el emprendimiento femenino en el mundo rural.



Carrera solidaria en apoyo a la Fundación Mujeres.



Participantes en el proyecto Apadrina un Olivo.



Reale Seguros apuesta por el talento joven.

Diversidad de edad

Acciones desde el área de Sostenibilidad

- **Unidream.** Apoyo a un proyecto que orienta a jóvenes en formaciones en el extranjero, mediante jornadas y programas donde participan directivos de la Compañía.

Discapacidad

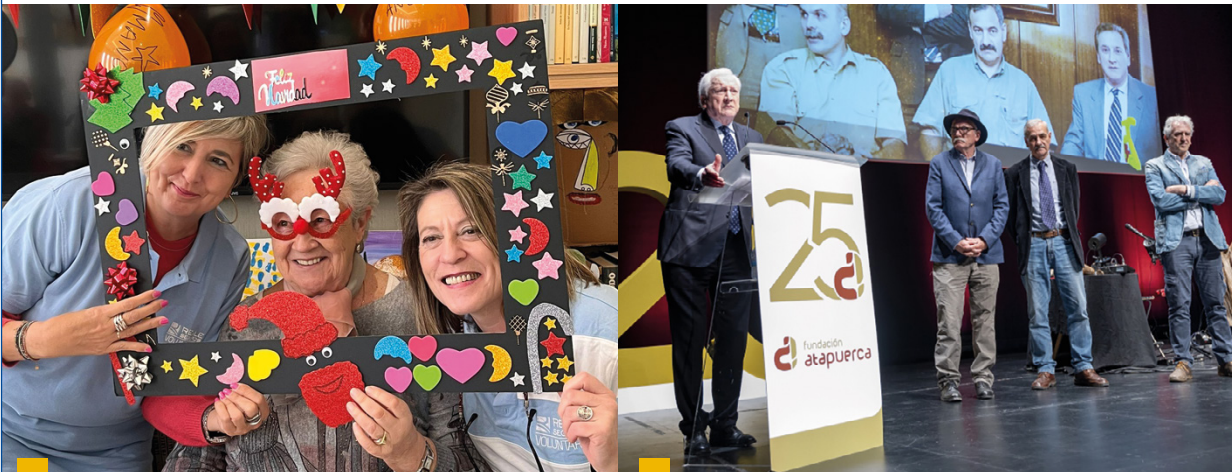
Acciones desde el área de Personas



- **Campaña de Afloramiento** para asesorar en los derechos y beneficios como empleado/familiar con un determinado grado de discapacidad.
- **Jornadas de sensibilización** con equipos que integren a alguna persona con discapacidad. Formación a toda la plantilla y a mandos.

Reale Foundation

La fundación corporativa es la máxima expresión de la responsabilidad y el compromiso que Reale Group tiene con la sociedad. El objetivo de esta entidad, creada en 1998, es promocionar y divulgar actividades culturales, sociales, de defensa del medioambiente y de fomento de una vida saludable.



Voluntarias del proyecto Grandes Amigos.

25º Aniversario de la Fundación Atapuerca.

Diversidad de género

- Proyecto Yeses. Inserción en la sociedad de mujeres que han pasado un tiempo en un centro penitenciario.
- Fundación Atapuerca. Becas para mujeres antropólogas para su formación y desarrollo en el mayor yacimiento de España.
- Fundación Albéniz: Becas para que mujeres estudiantes de música puedan seguir su formación en una de las escuelas más prestigiosas del mundo.

Discapacidad

- Apoyo a la Fundación DFA, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Diversidad de edad Talento joven



- Fundación Dasyc. Apoyo a campamento de verano para jóvenes sin recursos.
- Proyecto con la Fundación Alalá. Desarrollo de talleres formativos para jóvenes en actividades originarias de una zona concreta, de manera que ellos encuentran una salida laboral y se recupera una actividad en riesgo de desaparición.
- Fundación para la Acción Social por la Música. Apoyo a la formación de jóvenes en la música como herramienta para la inclusión.

Respuesta a la demanda senior

- Apoyo al proyecto Grandes Amigos, que pone en marcha actividades para acompañar a personas en soledad.

Voluntariado

El voluntariado corporativo es uno de los pilares de la responsabilidad social de Reale España, que promueve la participación de los empleados en acciones de apoyo a las comunidades en las que opera. En el año 2024, un total de **221 empleados realizaron algún voluntariado corporativo**. 14 organizaciones o entidades sin ánimo de lucro se han beneficiado de estas acciones, impactando en seis ODS.



Asociaciones y fundaciones con las que Reale y su Fundación han colaborado en 2024

Asion, Cáritas, Casa Caridad, Manos de Ayuda Social, Grandes Amigos, Fundación DFA, Cruz Roja, Red Madre, Dragones de Lavapiés, Sociolidarios, Fundación Alalá, Fundación Cascajares, Hospital Clínic y CEAR.



Voluntarios de Reale Seguros en diferentes acciones solidarias.



Aportaciones de Reale a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (en miles de euros)

Promoción del deporte	352	Otros fines	14
Proyectos sociales	74	Proyectos ambientales	29
Reale Foundation	108	Acciones de voluntariado	11

Total **588**

05

Compromiso con el medioambiente

Reale Seguros cuenta con un Plan Estratégico Ambiental que establece las pautas de su gestión ante el cambio climático para lograr un impacto positivo en el medioambiente. La integración de la gestión ambiental en el negocio y la cadena de valor lleva consigo el desarrollo de proyectos de protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas, así como acciones formativas y de sensibilización de los grupos de interés de la Compañía.



Plan Estratégico Ambiental

- ▶ Planes de reducción de las emisiones y adaptación a la emergencia climática.
- ▶ Compensación de la huella de carbono de la Compañía.
- ▶ Desarrollo de proyectos de protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.
- ▶ Integración de la gestión ambiental en nuestro negocio y en la cadena de valor.
- ▶ Acciones formativas y de sensibilización con diversos grupos de interés.



Protección de la biodiversidad

Aunque la actividad de Reale en España no impacta en áreas protegidas, en 2024 se desarrollaron varios **proyectos de protección de la biodiversidad**, afianzando el compromiso de la Compañía con el territorio donde opera.

- Recuperación y mantenimiento de un olivar, con la ONG Apadrina un Olivo.
- Proyecto de reforestación con WWF.
- Limpieza y recuperación de La Albufera con la organización Assut.
- Protección de la tortuga boba con la organización Xaloc.



■ Gestión ambiental

Reale Seguros, que se acoge a la política medioambiental desarrollada por Reale Group, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que fue certificado con la norma ISO 14001:2015 en 2019 y sigue **mejorando y evolucionando** año tras año, manteniendo así esta certificación.

Como resultado de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental se han establecido unos **indicadores de seguimiento y evaluación** de los mismos, que se revisan periódicamente.

Indicadores ambientales

Consumos: electricidad / agua / gas natural / papel / tóner / pilas / plásticos / gases refrigerantes / tubos fluorescentes.

Reciclaje: papel / pilas / tóner.

Huella de Carbono

Alcance 1: Consumo de combustibles fósiles en edificios, fugas de equipos de refrigeración de edificios y consumo de combustibles fósiles de la flota de vehículos.

Alcance 2: Consumo de electricidad.

Alcance 3: Viajes corporativos y desplazamientos oficina/domicilio.



Productos que cuidan el medioambiente

- **Auto Responsable.** Ofrece la posibilidad de utilizar talleres medioambientalmente responsables.
- **RC patinetes y bicicletas eléctricas.** Producto de responsabilidad civil que permite asegurar nuevas formas de movilidad sostenible.
- **Responsabilidad Medioambiental.** Cubre la responsabilidad de empresas por daños ambientales o riesgo inminente.
- **Seguro para vehículos híbridos enchufables y eléctricos.** Póliza con coberturas específicas para este tipo de automóviles.



Reale Seguros no consume combustibles de fuentes no renovables

■ Certificaciones

Reale Seguros cuenta con la certificación ISO 14001:2015 en todas las empresas del Grupo en España. Además, tiene los sellos LEED y VERDE de edificios y oficinas sostenibles para la sede central y cinco sucursales.

► ISO 14001:2015

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Reale Seguros cuenta con esta certificación desde 2019, y mejora y evoluciona año tras año.

La certificación comprende la sede central del grupo en España y todas las territoriales/sucursales de la Compañía, así como todos los procesos derivados de las actividades de estas.

El SGA supera anualmente auditorías:

- Auditoría interna.
- Auditoría de seguimiento con la empresa certificadora RINA.



► Sellos LEED y VERDE

Reale aplica criterios de sostenibilidad ambiental y social en todos los proyectos de remodelación de oficinas y cuenta con las siguientes **certificaciones**:

- Certificación LEED ORO en la sede central de Príncipe de Vergara.
- Certificación LEED PLATA en cuatro sucursales: A Coruña, Cáceres, Oviedo y Reus.
- Certificación VERDE (nivel Una Hoja) en la sucursal de Córdoba.



■ Sensibilización y alianzas

La comunicación en materia de sensibilización ambiental, tanto a nivel interno como externo, sigue siendo una línea principal de trabajo en la Compañía.

Sensibilización

- Adhesión a La Hora del Planeta, acción mundial organizada por WWF.
- Apoyo a la Semana Europea de la Movilidad, que promueve formas sostenibles de transporte.

Alianzas

- Participación, un año más, en el Clúster de Cambio Climático organizado por Forética.





Huella de carbono: medición y compensación

En su compromiso con la **prevención, reducción y reparación de las emisiones de carbono**, Reale España ha adoptado las siguientes medidas:

- Se miden y controlan las recargas de gas que se realizan en los equipos de climatización de las oficinas.
- Gran parte de los equipos de climatización de Reale España funcionan con el gas R407C y el R410A, que tienen buenas propiedades termodinámicas, bajo impacto ambiental y muy baja toxicidad.
- En el resto de los casos, dichos equipos se sustituirán gradualmente por otros que empleen los gases mencionados, a medida que se vayan remodelando las oficinas donde se encuentran y/o sea necesario por deterioro de los equipos actuales.

Compensación

- En 2024, se ha compensado la huella generada en el año 2023 por todo el grupo mediante la compra de bonos de carbono de un proyecto de **Captura de gas del vertedero de Santa Marta (Chile) para la generación de electricidad**, de la mano de Climate Partner.
- Para compensar la huella de emisiones de las grandes reuniones a nivel nacional, se llegó a un **acuerdo con la empresa CO₂ Revolution**, que ofrece la reforestación de un bosque (aproximadamente 150 Ton CO₂ al año compensadas).

Reducción



- Las emisiones correspondientes a la **movilidad casa/trabajo** suponen una partida muy importante en la huella de carbono. Por ello, en 2024 se ha continuado apostando por la movilidad sostenible con el uso de la app Ciclogreen.
- Además, sigue en marcha el proyecto de **sustitución de la flota renting** de vehículos comerciales.

Gestión del cambio climático

En Reale España se trabaja en la gestión del cambio climático de acuerdo con el Plan Estratégico Medioambiental de la Compañía, cuyo objetivo de futuro es **alcanzar la neutralidad en carbono**.

El plan estratégico se basa en la aplicación de planes de reducción de emisiones y adaptación a la emergencia climática, así como en el desarrollo de proyectos de protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Además, se ha vuelto a medir la huella de carbono: alcance 1 y 2 completo y parte del alcance 3 (viajes corporativos y desplazamientos casa/trabajo).



Uso sostenible de los recursos

Consciente de que el consumo de recursos incide de manera indirecta en la huella de carbono, **Reale Seguros fomenta el ahorro y el reciclaje** con la implementación de diversas medidas para reducir el consumo de agua y materias, y para mejorar la eficiencia energética.



Agua

- Mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas para prevenir fugas de agua, filtraciones, goteos y comprobación del buen funcionamiento de los sistemas de reducción de agua.
- Publicación de comunicaciones de sensibilización sobre el uso responsable del recurso.



Materias Primas

- Por nuestra naturaleza, el único recurso que se considera como materia prima es el papel.
- Proyecto Paperless de reducción de impresión de papel y de digitalización de las comunicaciones.
 - Publicación de comunicaciones de sensibilización sobre el uso responsable del recurso.



Eficiencia Energética

- Mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas para prevenir cualquier fallo en las instalaciones.
- Desde 2018, Reale España trabaja con proveedores que garantizan que el 100% de la energía eléctrica suministrada a todas las oficinas provenga de fuentes renovables.



Contaminación lumínica

Las oficinas de Reale España 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.

Gestión de residuos

Reale España realiza **la segregación, recogida selectiva y posterior eliminación/reciclaje de los residuos** que se generan en los diferentes edificios y sucursales mediante un gestor autorizado. Para la gestión de los servicios de facilities, ILUNION es la empresa contratada.

Las oficinas disponen de los correspondientes medios materiales (contenedores de reciclaje, papeleras diferenciadas, señalización, etc.) y de espacios para la gestión de estos residuos.



Principales residuos gestionados en edificios y sucursales

- ▶ Papel
- ▶ Pilas
- ▶ Tóner de impresión
- ▶ Cartón
- ▶ Banal
- ▶ Plásticos/envases
- ▶ Lámparas
- ▶ Tubos fluorescentes

¿Cómo se realiza la gestión de residuos?

- Plan de Residuos, clasificando los residuos peligrosos y no peligrosos según el código LER correspondiente.
- Procedimiento de segregación y retirada de 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...



100% reciclado

REALIZA
ILUNION Comunicación Social
www.ilunioncomunicacionsocial.com



REALE
SEGUROS