









# 1

---

**Bienvenida de la  
Dirección a esta casa**  
Ignacio Mariscal,  
Consejero Delegado  
del Grupo Reale en España

---

pág. 5

# 2

---

**Anteproyecto de obra**  
Un poco de historia  
Organigrama del Grupo Reale  
Estructura organizativa  
Organigramas  
Principales datos de negocio

---

pág. 9

# 3

---

**Los cimientos de  
la materialidad**  
Código ético  
Gobierno Corporativo  
y Gestión de Riesgos  
Modelo de Gestión de la RSE  
en España

---

pág. 21

# 4

---

**La obra, una realidad**  
Clientes  
Empleados  
Mediadores  
Medioambiente  
Proveedores  
Sociedad

---

pág. 33

# 5

---

**Algunos detalles más**  
Contenidos Básicos Generales  
y Específicos  
Consejos de Administración de  
Reale Group en España

---

pág. 99



# 1

---

**Bienvenida de la  
Dirección a esta casa**  
Ignacio Mariscal,  
Consejero Delegado  
del Grupo Reale en España

---



**Ignacio Mariscal,  
Consejero Delegado Grupo Reale**

---

*"La mejor forma de asegurar la sostenibilidad a futuro de nuestros compromisos con los grupos de interés son unos buenos resultados de negocio, como los que Reale España ha conseguido en 2016"*

La inauguración en 2016 de la nueva sede corporativa de Reale España en Madrid, marca un hito importante en la presencia de Reale Group en España. Es un paso adelante en un proceso sostenido de transformación y crecimiento que, desde nuestra raíz mutualista, tiene como propósito la excelencia en el servicio a nuestros grupos de interés.

Esta nueva sede es por eso para nosotros algo más que un edificio físico desde el que desarrollar la actividad empresarial. Es un espacio humano que trasciende lo material para expresar, como una metáfora, nuestra realidad como empresa comprometida con la aportación de valor social. De ahí nuestra elección este año de esa imagen para vertebrar toda la información que brindamos en este Informe de Sostenibilidad 2016.

Para comprender mejor la realidad que queremos reflejar en las páginas que siguen, resulta obligado señalar que toda la estrategia de sostenibilidad de Reale Group está guiada, como decía al comienzo, por el principio mutualístico de la matriz y que se trata de una estrategia global, integrada en el negocio e inclusiva.

Identidad, centralidad de la persona, desempeño económico, innovación y excelencia son, junto a una comunicación clara y eficaz y una constante valoración del territorio en el que operamos, las palancas estratégicas que Reale Group utiliza para satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

Reale España incorpora ese enfoque en su Plan Director a 3 años, a través del cual trata de concentrar sus esfuerzos para alcanzar su visión: ser la compañía de referencia de la mediación en España con un modelo territorial. En concreto, Reale España ha elegido como una de las fundamentales de dicho Plan Director “garantizar que el modelo de negocio y de gestión están alineados con la estrategia de RSE de Reale”.

El presente Informe de Sostenibilidad no hace sino recoger —de acuerdo básicamente, como en ejercicios anteriores, con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del estándar internacional GRI G4— las principales actividades llevadas a cabo para el desarrollo de dicha línea de nuestro Plan Director y los principales indicadores asociados a las mismas.

En base a esta experiencia, compartida con los grupos de interés a través de un permanente diálogo, llevamos a cabo, ya a finales del ejercicio 2016, una exhaustiva revisión del análisis de materialidad formulado en 2014. Sus resultados orientan los objetivos y planes de acción del 2017, actualmente en curso.

Es preciso destacar asimismo que la mejor forma de asegurar la sostenibilidad a futuro de nuestros compromisos con los grupos de interés son unos buenos resultados de negocio, como los que Reale España ha conseguido en 2016. Estos resultados son fruto del buen hacer de una plantilla competente y comprometida, de la que me siento particularmente orgulloso y a la que desde aquí quiero reconocer y dar las gracias.

En efecto, en 2016 hemos alcanzado un 4.0% de crecimiento en la facturación por primas, con una significativa continuidad en el aumento del número tanto de asegurados como de pólizas y la mejora de los ratios de retención de clientes. Tendencias que, unidas a la contención de la siniestralidad en niveles muy competitivos -el 62,5%- y a la progresiva ampliación de canales de atención a los clientes, hacen que Reale sigue mejorando año tras año su posicionamiento en el mercado asegurador español.

La aprobación en 2016 de una nueva actualización de la política de Gobierno Corporativo y la plena adaptación a Solvencia II durante el mismo ejercicio, son también garantía de que, en lo que se refiere a la Gobernanza y al control y gestión de riesgos, estamos en las mejores condiciones para afrontar los retos de futuro.

Hitos significativos del 2016 han sido también el soporte prestado desde Reale España para la expansión del Grupo en Chile; la importante actualización de productos y la incorporación de otros nuevos a nuestra oferta comercial; el esfuerzo en comunicación y publicidad con el lanzamiento de la campaña “Sabios de lo cotidiano” y de la campaña digital de un producto online; las mejoras en la atención y el servicio a empleados, clientes, mediadores y proveedores; o las numerosas actividades en las que a lo largo de 2016 se ha proyectado nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente. De todo ello encontrará el lector de este Informe cumplida cuenta en sus páginas.

La publicación del Informe anual de sostenibilidad es para nosotros una buena ocasión de compartir logros. Y es que nada de lo que Reale alcanza sería posible sin el compromiso y la fidelidad de nuestros empleados, clientes, mediadores y proveedores. Para todos ellos, nuestro agradecimiento más sincero.



# 2

---

**Anteproyecto de obra**  
Un poco de historia  
Organigrama del Grupo Reale  
Estructura organizativa  
Organigramas  
Principales datos de negocio

---

## Un poco de historia

Reale es una compañía de referencia en el mercado español de seguros, donde está presente desde 1988. En los últimos años, gracias al crecimiento interno, así como a su estrategia de adquisiciones y alianzas, ha consolidado su presencia en España, ampliando la red de servicio al asegurado y mejorando su cartera de productos.

Por su parte, Reale Mutua, accionista única de Reale Seguros y matriz de Reale Group, es la mayor aseguradora italiana en forma de mutua. Nacida en 1828, sus dos siglos de historia 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.

Reale Group, presente en Italia y España, está constituido por doce compañías del sector seguros, banca, finanzas, inmobiliaria y servicios. En la actualidad, el Grupo emplea a más de 3.100 personas y asegura a más de 3.800.000 de clientes.

En España el Grupo opera a través de Reale Seguros Generales, S.A., Reale Vida y Pensiones, S.A., IGAR, S.A. e ITES, contando con 358 agencias y cerca de 3.300 colaboradores, al servicio de 1.766.417 clientes.

En el 2015 Reale adoptó una nueva imagen corporativa, con el fin de aportar solidez y cohesión. Con ello se lograba una identidad visual única para todas las sociedades que forman parte del Grupo. La renovada enseña se denominó Reale Group y con ella se buscaba aumentar la notoriedad de la marca, mejorar la percepción de la compañía por parte de nuestros clientes y mediadores, y tener reconocimiento en expansiones internacionales que se puedan producir.

**1828**  
*Nace Reale Mutua Assicurazioni*

**1988**  
*Reale llega a España*

**2015**  
*Nueva imagen corporativa de Reale*

**2016**  


# La historia más reciente...

---

## Un nuevo edificio...

Uno de los hitos más importantes del año 2015 en Reale Seguros fue la adquisición de un nuevo edificio. Después de varios años de búsqueda, ya tenemos nueva sede, la cual está ubicada en la calle Príncipe de Vergara 125 de Madrid. Durante el 2016 se ha realizado el acondicionamiento del edificio y el traslado de todos los empleados.

En la decisión para la elección del edificio a comprar, se tuvieron en cuenta muchos factores, pero sobre todo muchos aspectos que redundan directamente en nuestros grupos de interés.

- **Clientes:** se van a ver beneficiados con una mayor eficiencia y coordinación en el funcionamiento del back office de la compañía y, por tanto, en una mejora de la oferta y el servicio que reciben de ella.
- **Empleados:** se realizó un estudio de movilidad, que calculaba el tiempo medio de los desplazamientos de los trabajadores desde sus domicilios hasta cada uno de los distintos edificios que fueron "candidatos" para ser adquiridos por Reale Seguros.
- **Mediadores:** además de las mejoras en la agilidad y calidad del servicio que Reale Seguros les presta, la nueva sede corporativa de Madrid va a permitir una interlocución personalizada en la atención de sus necesidades de todo tipo.
- **Medioambiente:** el acondicionamiento del edificio, se ha realizado de manera que el impacto en el medioambiente sea el mínimo. En este sentido, se han incluido diversas medidas de eficiencia energética.
- **Proveedores:** a través del departamento de compras se han cerrado contratos de servicios que optimizan tiempos y recursos.
- **Sociedad:** la adquisición de este edificio repercute directamente en la ciudad donde se encuentra. Tal y como comentó el jefe de gabinete de la Alcaldía de Madrid, el día de la inauguración de nuestra sede, "es una apuesta clara por impulsar la ciudad de Madrid".

## Un Plan Director...

La visión de Reale en España es ser la compañía de referencia de la mediación con un modelo territorial. Para lograrlo, se concretan una serie de objetivos estratégicos que vienen recogidos en el Plan Director de la compañía a 3 años. Estos se materializan en seis grandes líneas de actuación:

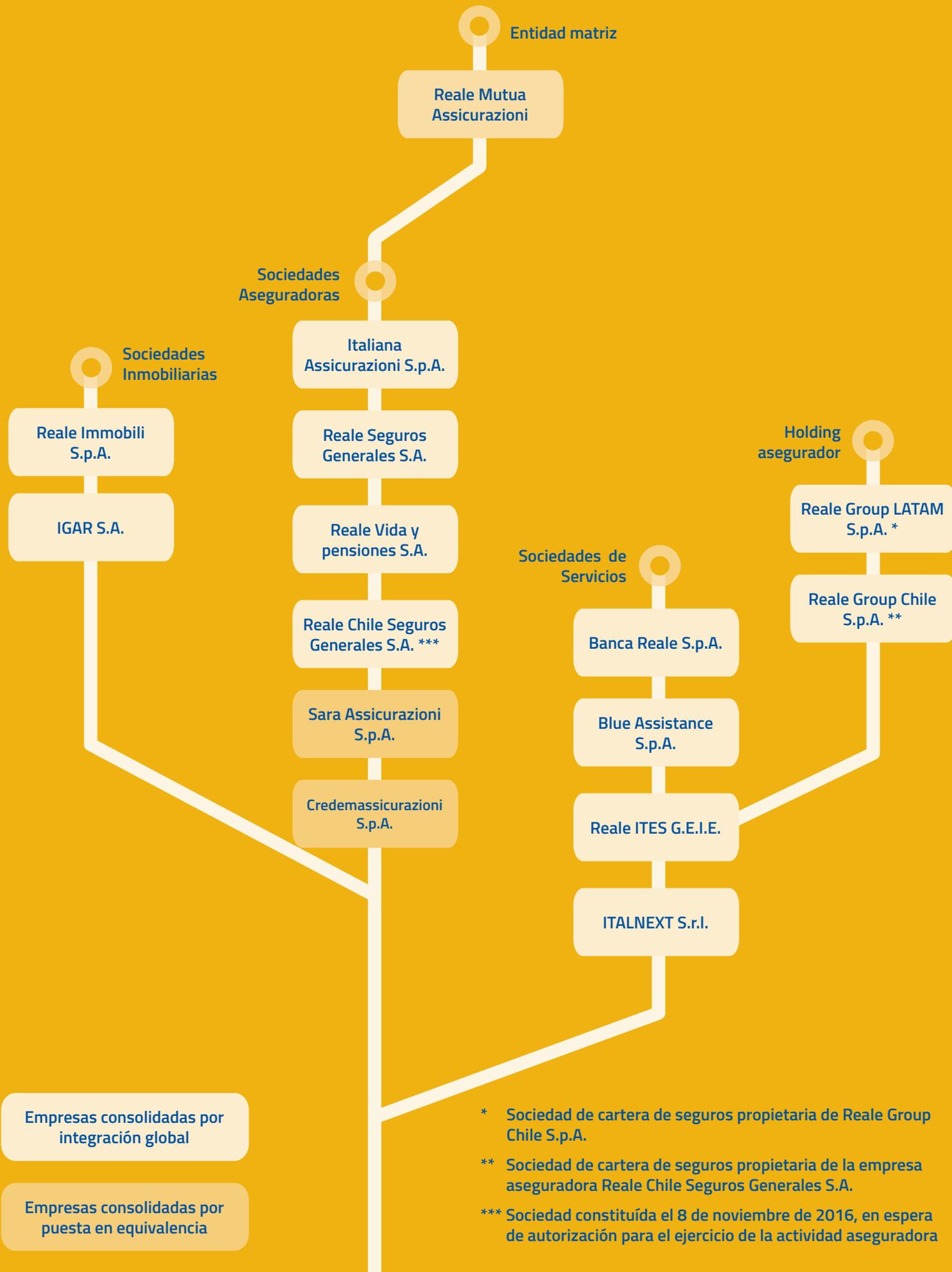
- Crecer de manera rentable
- Ganar cuota en la mediación
- Gestionar con visión cliente
- Digitalizar REALE
- Alcanzar la excelencia en la gestión
- Asegurar la Responsabilidad Social Empresarial

Todas acciones que se han llevado a cabo en el 2016 tratan de ir alineadas con estos objetivos.

## Un nuevo mercado...

Otro hito importante, que demuestra el espíritu de crecimiento y expansión de Reale Group ha sido la apuesta por la internacionalización. En el año 2016 se anunció el arranque de Reale Seguros en Chile y durante el mismo, se ha trabajado en la formación del equipo humano que va a respaldar el proyecto.





**TENER  
A ALGUIEN A  
TU LADO  
CONVIERTE  
TUS  
SUEÑOS  
EN OBJETIVOS**



## Principales datos Reale Seguros

	2014	2015	2016
<b>Facturación por primas (millones de euros)</b>	752,4 (+1,7%)	785,1 (+4,4%)	816,5 (+4,0%)
<b>Asegurados</b>	1.682.674	1.742.766	1.766.417
<b>Nº Pólizas</b>	2.431.549	2.536.020	2.583.975
<b>Nº Sucursales</b>	54	54	54
<b>Nº Agencias Reale</b>	342	351	358
<b>Nº Mediadores</b>	3.692	3.463	3.263



## Datos sobre Patrimonio y Solvencia

<b>Patrimonio Neto - Millones de €</b>	2014	2015	2016
<b>Capital social</b>	87,4	87,4	87,4
<b>Prima emisión</b>	40,1	40,1	40,1
<b>Reserva legal</b>	17,5	17,5	17,5
<b>Reserva voluntaria</b>	184,6	184,9	174,5
<b>Reserva indisponible</b>	93,8	108,1	58,4
<b>Resultado Ejercicio</b>	24,8	30,9	22,1
<b>Ajustes de Valor en Inversiones Financieras</b>	30,8	21,6	20,9
<b>Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	0,1	0,1	0,1
<b>Patrimonio neto</b>	479,2	490,7	421,1
<b>Ratio de Solvencia (Solvencia II)</b>		201,0%	209,0%

14



## Situación en el mercado

<b>Cuota de mercado de No vida</b>	<b>Total</b>	<b>Sin Salud</b>
<b>2008</b>	2,3	2,8
<b>2009</b>	2,4	2,9
<b>2010</b>	2,5	3,0
<b>2011</b>	2,5	3,0
<b>2012</b>	2,5	3,1
<b>2013</b>	2,4	3,2
<b>2014</b>	2,5	3,2
<b>2015</b>	2,5	3,3
<b>2016</b>	2,5	3,3

<b>Posición Ranking (por grupos aseguradores)</b>	<b>No Vida</b>	<b>Autos</b>	<b>Multirisgos</b>
<b>2008</b>	14	7	13
<b>2009</b>	13	7	11
<b>2010</b>	13	7	11
<b>2011</b>	12	7	11
<b>2012</b>	11	6	12
<b>2013</b>	11	6	12
<b>2014</b>	11	6	11
<b>2015</b>	11	6	10
<b>2016</b>	11	7	9



## Indicadores clave · Datos generales

(en miles de euros)	2014	2015	2016
Primas emitidas	752.393	785.142	816.514
Capital Social	87.426	87.426	87.426
Patrimonio Neto	479.159	490.661	421.086
Siniestralidad	60,3%	62,3%	62,5%



## Indicadores clave · Datos de negocio

Distribución de primas por ramos	2014	2015	2016
Autos	62,1%	62,0%	61,8%
Hogar	15,2%	15,2%	15,1%
Comercio	4,5%	4,6%	4,6%
Comunidades	6,7%	6,7%	6,4%
Empresas	5,3%	5,3%	5,4%
Accidentes	2,3%	2,2%	2,1%
Responsabilidad Civil	2,5%	2,5%	2,5%
Resto	1,4%	1,5%	2,0%

Cientes	2014	2015	2016
Evolución Nº de clientes	1.682.674	1.742.766	1.766.417
Nº Pólizas por cliente	1,45	1,46	1,46

Volumen de pólizas por ramo	2014	2015	2016
Autos	1.531.971	1.604.598	1.628.788
Hogar	587.589	605.166	617.535
Comercio	86.659	95.381	100.432
Comunidades	52.247	54.483	56.530
Empresas	37.608	39.592	41.639
Accidentes	78.965	78.409	79.137
Responsabilidad Civil	44.140	45.921	47.039
Resto	12.370	12.470	12.875



## Indicadores clave · Datos por áreas de negocio

Áreas de negocio	2014	2015	2016
<b>Autos</b>			
Pólizas	1.531.971	1.604.598	1.628.788
Primas (millones de euros)	467,158	486,749	504,867
<b>Particulares</b>			
Pólizas	808.625	836.755	856.688
Primas (millones de euros)	218,627	227,368	233,640
<b>Empresas</b>			
Pólizas	90.953	94.667	98.499
Primas (millones de euros)	66,608	71,024	78,008

Emisión	2014	2015	2016
Nuevas pólizas contratadas	488.858	507.296	477.453



## Indicadores Socio-económicos

	2014	2015	2016
<b>Nº de siniestros cerrados</b>			
<b>Autos</b>	573.112	624.257	649.069
<b>Particulares</b>	304.742	319.762	316.167
<b>Empresas</b>	21.053	21.899	21.781
<b>Calidad de servicios prestados</b>			
<b>Total nº quejas</b>	1.992	2.168	2.244
<b>Pocentaje de bajas</b>	13,7%	12,46%	12,26%



## Indicadores de actividad por ramos

	2014	2015	2016
<b>Seguros de autos</b>			
<b>Pólizas</b>	1.531.971	1.604.598	1.628.788
<b>Primas netas (millones de euros)</b>	467,2	486,7	504,9
<b>Pagos realizados a (millones de euros):</b>			
<b>Asegurados</b>	18,6	19,3	20,6
<b>Talleres</b>	119,8	120,2	118,1
<b>Perjudicados</b>	51,6	55,1	56,0
<b>Asitur</b>	41,0	45,8	46,1
<b>Profesionales</b>	20,7	21,7	21,5
<b>Juzgados</b>	27,0	26,7	27,8
<b>Hospitales y otros</b>	38,5	42,4	46,6
<b>Pagos totales (millones de euros)</b>	317,3	331,2	336,8
<b>Siniestros gestionados</b>	689.619	750.038	780.784
<b>Siniestros liquidados</b>	573.112	624.257	649.069
<b>Seguros de particulares</b>			
<b>Pólizas</b>	808.625	836.755	856.688
<b>Primas netas (millones de euros)</b>	218,6	227,4	233,6
<b>Pagos realizados a (millones de euros):</b>			
<b>Asegurados</b>	53,7	54,6	49,5
<b>Perjudicados</b>	12,1	11,7	12,1
<b>Asitur</b>	37,7	39,6	39,8
<b>Profesionales y otros</b>	14,9	14,7	16,4
<b>Pagos totales (millones de euros)</b>	118,5	120,6	117,8
<b>Siniestros gestionados</b>	374.188	387.816	394.299
<b>Siniestros liquidados</b>	304.742	319.762	316.167

<b>Seguros de empresas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Pólizas</b>	90.953	94.667	98.499
<b>Primas netas (millones de euros)</b>	66,6	71,0	78,0
<b>Pagos realizados a (millones de euros):</b>			
<b>Asegurados</b>	28,2	22,3	26,6
<b>Talleres</b>	0,1	0,2	0,1
<b>Perjudicados</b>	4,6	4,8	4,9
<b>Asitur</b>	2,0	2,2	2,0
<b>Profesionales</b>	3,6	4,1	4,2
<b>Juzgados y otros</b>	3,9	3,2	4,0
<b>Pagos totales (millones de euros)</b>	42,5	36,6	41,8
<b>Siniestros gestionados</b>	29.473	30.520	30.708
<b>Siniestros liquidados</b>	21.053	21.899	21.781



### Datos de Reale Vida

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Primas emitidas total</b>	25.492,15	30.429,23	45.851,21
<b>Vida Riesgo</b>	6.355,28	7.909,86	9.610,71
<b>Vida Ahorro</b>	18.447,49	20.823,37	35.062,20
<b>Mixto</b>	1,91	1,91	0,00
<b>Inversión</b>	607,30	3,00	443,52
<b>Vida Riesgo Colectivos</b>	69,00	406,97	442,47
<b>Vida Ahorro Colectivos</b>	11,18	1.284,13	292,31
<b>Patrimonio Neto</b>	9.218,08	8.138,86	9.085,80
<b>Ratio de Solvencia (Solvencia II)</b>		229,9%	199,5%



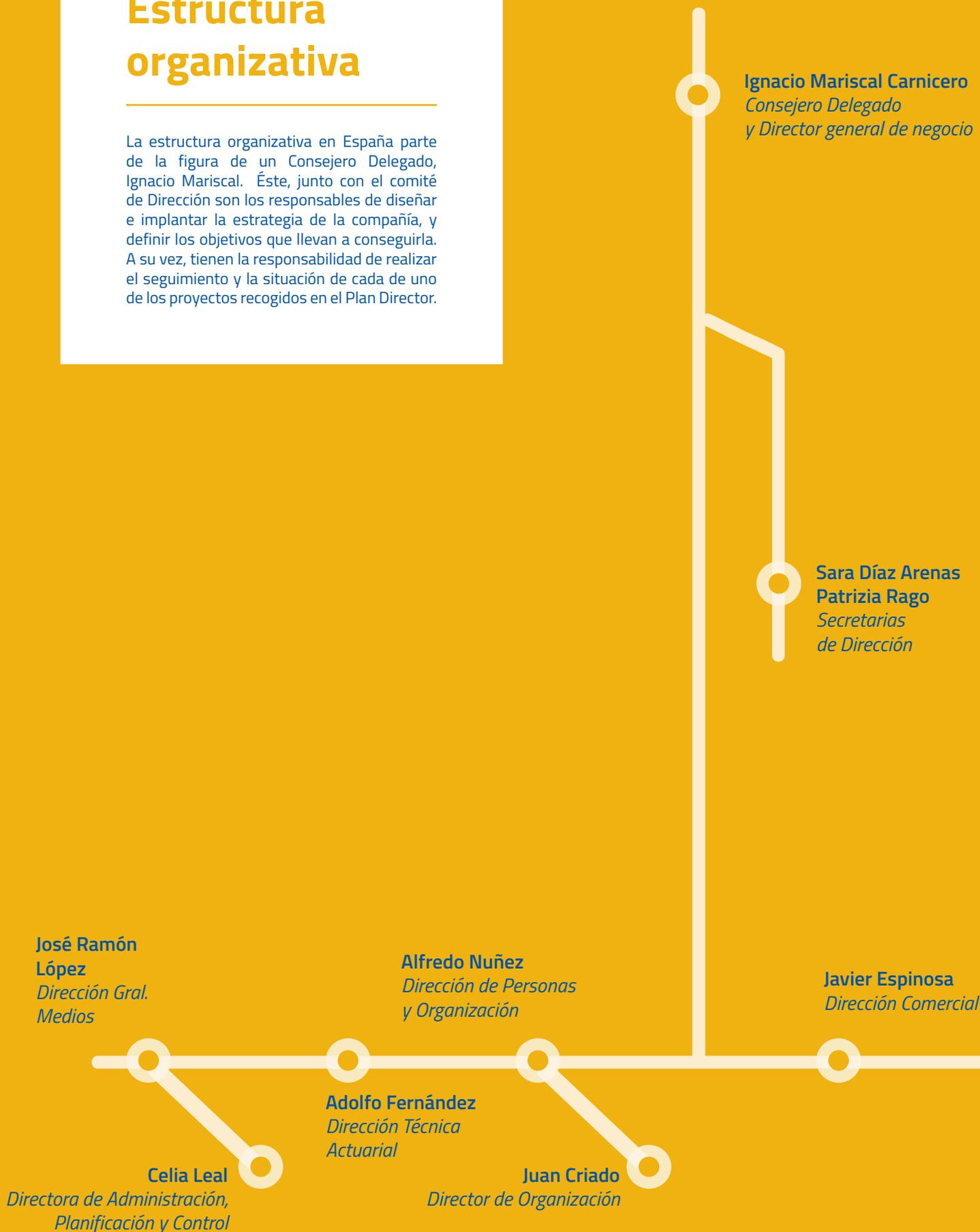
### Datos de Reale Igarsa

<b>Otros datos Igarsa</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Facturación Igarsa</b>	3.850,14	3.834,56	3.429,01

## Estructura organizativa

La estructura organizativa en España parte de la figura de un Consejero Delegado, Ignacio Mariscal. Éste, junto con el comité de Dirección son los responsables de diseñar e implantar la estrategia de la compañía, y definir los objetivos que llevan a conseguirla. A su vez, tienen la responsabilidad de realizar el seguimiento y la situación de cada de uno de los proyectos recogidos en el Plan Director.

### Organigrama Reale Seguros Generales



Organigrama Reale Ites



Organigrama Reale Vida Pensiones



Javier Tera  
*Dirección de Prestaciones y Servicios*

Pilar Suárez-Inclán  
*Directora de Comunicación Institucional y RSE*

Miguel Cruz  
*Dirección de Marketing y Clientes*



# 3

---

**Los cimientos de  
la materialidad**  
Código ético  
Gobierno Corporativo  
y Gestión de Riesgos  
Modelo de Gestión de la RSE  
en España

---

pág. 21

## Código ético

El espíritu de mutualidad que está detrás de la compañía marca y define la forma de relación con los grupos de interés. La vocación social y la preocupación por la sociedad donde se desarrolla la actividad están puestas de manifiesto en el Código Ético, el cual marca las líneas de actuación. Los cinco valores básicos sobre los que basar la relación con cada grupo están declinados en pautas concretas que aseguran el cumplimiento de la responsabilidad social.

### Acciones desarrolladas en el año 2016

#### Traslado del Código Ético a Agencias Reale...

Uno de los grupos de interés sobre los que se ha trabajado ha sido el colectivo de Agencias. Se trabaja inicialmente con este grupo por tratarse del mediador más afín, y que consideramos que tienen que asumir nuestro código como propio.

A lo largo del último trimestre del año, mediante una dinámica de concurso, se ha trasladado a las agencias el Código Ético de Reale Group y los valores que lo componen, centrándonos en el valor INTEGRIDAD (la idea es que cada año se trabaje un valor diferente). Posteriormente, cada uno de los participantes tenía que elaborar un decálogo que recogiera en frases cortas, las normas de actuación para el día a día de su negocio.

Lo interesante de la participación en este concurso, ha sido que demostraba el interés de las agencias por su labor social, pues el premio no recaía directamente en ellos ni en su agencia, sino que se trataba de una aportación económica para el proyecto social que ellos escogieran en su zona.

#### Desarrollo del área de Compliance...

La función de Compliance está constituida en Reale Seguros desde noviembre de 2015, como unidad organizativa independiente, jerárquicamente en dependencia del Consejero Delegado y reportando al Comité para el Control y Riesgos de Grupo y al Consejo de Administración, con el fin de garantizar su independencia y autonomía y que no se comprometa su imparcialidad y objetividad de criterio.

La primera versión de la Política de Compliance fue aprobada por el Consejo de Administración, previa valoración del Comité para el Control y Riesgos de Grupo, en diciembre de 2015. En ella se prevé una revisión anual, así como, en cualquier momento cuando se considere necesario. Por tanto, en noviembre de 2016, se presentó una versión actualizada de la misma con cambios menores. La finalidad de la misma es la de especificar las funciones, deberes, atribuciones y responsabilidades, así como la autonomía de la función de Compliance en el desarrollo de sus funciones.

La función de Compliance se encarga de evaluar la eficacia y la eficiencia de los procesos de negocio para prevenir el riesgo de incurrir en sanciones, pérdidas financieras o daños en la reputación como consecuencia del incumplimiento de leyes, reglamentos o cualquier otra disposición normativa así como cualquier política o normativa interna.

En línea con el modelo organizativo de la Entidad Matriz de Grupo, en Reale Seguros se ha implantado el modelo difuso o descentralizado. Este modelo consiste en mantener una función centralizada de Compliance pero con el apoyo de recursos de otras áreas ("Focal Points" o delegados de Compliance). Estos recursos desarrollan actividades de cumplimiento normativo de forma complementaria a su propia actividad.

Durante 2016, se ha realizado una acción formativa de tipo e-learning y carácter obligatorio en materia de Compliance para todos los empleados, con la finalidad de crear cultura y conciencia sobre Compliance dentro la organización. Dicha formación, ha pasado a formar parte de la formación obligatoria para las nuevas incorporaciones en la Compañía.

# ¿Cómo se organiza Compliance en Reale Seguros?

Las empresas, a la hora de decidir acerca de cómo quieren adoptar un sistema de Compliance, pueden decantarse entre dos modelos organizativos básicos:

1

## **Compliance centralizado,**

donde existe un área de Compliance con recursos propios para toda la organización.

---

2

## **Compliance difuso,**

donde las áreas de la empresa cuentan con Delegados de Compliance (Focal Point) que realizan tareas de Compliance de forma complementaria a su propia actividad.



## **Ventajas**

- Difusión de la cultura ética
  - Difusión del control interno dentro de la Organización
-

# Gobierno corporativo

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 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, debido al carácter mutualista de la empresa matriz del Grupo (Reale Mutua Assicurazioni). Representan el principal centro de responsabilidad de las Sociedades en todos los ámbitos de la gestión.

El Gobierno Corporativo representa el sistema a través del cual se gestiona y controla el Grupo. Éste 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 deberán interactuar los distintos agentes involucrados en dicha gestión.

El pasado 25 de noviembre de 2016, 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. A través de la mencionada política se han formalizado los siguientes aspectos:

- El modelo organizativo.
- El sistema de las delegaciones de facultades.
- Las tareas y responsabilidades del Consejo de Administración.
- Las tareas y responsabilidades de los Comités y de las Comisiones, promulgadas por el Consejo.
- Las tareas y responsabilidades de la Alta Dirección.
- 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, especialmente: Auditoría Interna, Risk Management, Compliance y Actuarial.
- Las modalidades de coordinación y colaboración entre las distintas funciones de control, comités y órganos sociales, entre ellos y entre las distintas funciones operativas.

Asimismo, 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:

1. Objetividad, imparcialidad y transparencia en las decisiones.
2. Autonomía e independencia, persiguiendo siempre los fines del objeto social en el interés general.
3. Confidencialidad en la información reservada que hayan obtenido en el desempeño de sus funciones.
4. Actualización profesional constante (Formación).
5. 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.
6. Responsabilidad última de la integridad, funcionalidad y eficacia del Sistema de Controles y de gestión de riesgos.

Todas estas pautas de actuación, responden a los valores inspiradores de Reale Group: Integridad, Centralidad en la persona, Responsabilidad, Cohesión e Innovación.

## CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

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 objetivos de:

- La eficiencia y la eficacia de los procedimientos empresariales.
- Una adecuada gestión de riesgos.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y de gestión.
- La protección del patrimonio.
- La conformidad de la actividad de la empresa con la normativa vigente, con las directrices y con los procedimientos empresariales.

La estructura de control se divide en tres niveles:

- 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.

- **Controles de segundo nivel:** se engloban aquí el conjunto de actividades llevadas a cabo por las funciones de control de la compañía, como las funciones 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.
- **Controles de tercer nivel:** se corresponden principalmente con 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.

Durante el ejercicio 2016, las entidades aseguradoras españolas del Grupo, han reforzado su estructura de control interno mediante la consolidación de las funciones de cumplimiento normativo y actuarial, completando así toda su segunda línea de defensa, prevista en el ámbito de la nueva normativa de Solvencia II.

## 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 Reale.

En este sentido, en Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de 17 de mayo de 2013, aprobó una versión actualizada de las directrices relativas a los procedimientos de Control Interno de la Sociedad, con el objetivo de que éstos se adecuaran a lo dispuesto en la normativa vigente y al contenido de la Guía de autorregulación de buenas prácticas en materia de Control Interno elaborada por UNESPA, a la cual la Sociedad se adhirió con fecha 10 de abril de 2006.

Este documento conjuntamente con la Política de Gobierno Corporativo mencionada anteriormente, constituyen

el marco de referencia del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Sociedad, estableciendo así mismo, las responsabilidades, funciones y sistemas de información de los principales Órganos de Gobierno de la Entidades.

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Reale dispone un Sistema de Gestión de Riesgos cuyas líneas básicas de actuación están recogidas en el Documento sobre la Política de Gestión de Riesgos de Reale Group. Este documento es revisado con una periodicidad mínima anual y sometido a la deliberación del Consejo de Administración.

Se han definido las siguientes políticas en el ámbito de la gestión de los riesgos para la formalización de las estrategias de asunción, evaluación, control, gestión, medición y mitigación de los riesgos:

- Política de gestión de las inversiones
- Política de gestión de activos y pasivos (ALM)
- Política de gestión del riesgo de liquidez
- Política de suscripción y reservas
- Política de reaseguro y otras técnicas de reducción de riesgo
- Política de gestión del riesgo operacional
- Política de gestión del riesgo reputacional
- Política de Gestión de Capital.
- Política de evaluación de los riesgos actuales y prospectivos
- Política ORSA.

Adicionalmente, han sido formalizadas las siguientes políticas con el objeto de reforzar el sistema de gobierno, gestión de riesgos y control interno:

- Política Función de Risk Management
- Política Función de Compliance
- Política Función de Auditoría Interna
- Política de la Función Actuarial
- Política de Aptitud y Honorabilidad.
- Política de Externalización de Servicios
- Política de Data Quality
- Política de Suministro de Información al Supervisor.

Todas estas políticas son actualizadas con una periodicidad mínima anual.

## SOLVENCIA II

Reale Group lleva trabajando desde el año 2010 para adaptarse al nuevo Régimen de Solvencia. Se formalizó un Programa de Convergencia hacia Solvencia II que fue aprobado por el Consejo de Administración de Reale Seguros, S.A. en el mes de mayo 2011, en el que se identificaron todas las actividades necesarias para alcanzar la convergencia plena de las Sociedades, en los plazos previstos en la normativa.

Este Plan de Adaptación ha sido objeto de revisión y actualización periódica con el objeto de alinearlos con las modificaciones que se iban introduciendo en el marco legal de Solvencia II, y presentado al Consejo de Administración para su evaluación y posterior aprobación. El resultado de dicho plan es la plena adaptación de la compañía a Solvencia II durante el ejercicio 2016.

Reale Group con el objetivo de dar cumplimiento a los requerimientos previstos en la Orden ECC/730/2014, de medidas temporales para facilitar la progresiva adaptación de las entidades aseguradoras y reaseguradoras al nuevo régimen de la Directiva 2009/138/CE de Solvencia II, elaboró y presentó en el Consejo de Administración de 16 de mayo de 2014, un Calendario de Implantación de las Directrices de EIOPA de preparación a Solvencia II, que fue remitido al Supervisor.

Al cierre del ejercicio 2016, Reale Seguros S.A y Reale Vida Pensiones S.A. se encuentran en un nivel de adaptación del 100% en lo relativo a Sistema de Gobierno, en un 100% en todo lo relacionado con la Evaluación Prospectiva de los Riesgos (FLAOR) y en un 100% en relación al Suministro de Información al Supervisor.

Asimismo, durante el ejercicio 2016 se han presentado al Consejo de Administración, con una periodicidad semestral, los resultados de la medición 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 las Sociedades están expuestas y alineados con el Marco de la Propensión al Riesgo definidos por los Consejos de Administración.

Por último señalar, que se ha efectuado una evaluación interna del riesgo y de la solvencia (ORSA), tomando como referencia el Plan Estratégico 2016-2018 de Reale en España, habiéndose puesto de manifiesto una evolución de los riesgos sostenibles por el nivel de fondos propios. Los correspondientes resultados de este proceso fueron remitidos a la Autoridad de Supervisión en el mes de junio 2016, previa aprobación de los mismos por el Consejo de Administración, dando así cumplimiento a lo previsto en la legislación vigente.



*Reale Group vela por la aplicación y mejora continua de unas prácticas corporativas transparentes, alineadas con sus valores éticos y su misión.*



## Plan Estratégico integra RSE

### Modelo de Gestión Área RSE

#### Comité de RSE

1. Seguimiento KPI's
2. Mejora continua
3. Plan de Comunicación Grupos de Interés

#### Comité de Dirección

## Modelo de gestión de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial forma parte del ADN de la compañía y de su manera de hacer las cosas. En este sentido, cada año se van dando pasos hacia delante y el año 2016, ha sido, sin duda, decisivo en este avance pues dentro del Plan Estratégico de la Compañía, se ha incorporado como objetivo la integración de la RSE en el negocio. La idea principal que subyace debajo de este objetivo es garantizar que el modelo de negocio y de gestión están alineados con la estrategia de RSE de Reale. Para ello, se marcan tres objetivos clave para los próximos tres años:

- Cumplir objetivos de los Grupos de Interés considerados estratégicos para la compañía.
- Integrar RSE en la gestión de la compañía, de manera que la RSE se contemple como un factor a la hora de tomar decisiones de determinados procesos.
- Cumplir objetivos de la Fundación, mediante la puesta en marcha del plan anual de acciones aprobadas por el Patronato.

### GRUPOS DE INTERÉS

El Código Ético de Reale Group sigue marcando las líneas de actuación con los grupos de interés identificados para la compañía en España.

- Clientes
- Empleados
- Mediadores
- Medioambiente
- Proveedores de negocio
- Proveedores Indirectos
- Sociedad

Al integrar la RSE en el Plan Estratégico de la Compañía, ahora más que nunca, el área de Responsabilidad Social está encargada de velar para que se cumplan los objetivos que se marcan para cada grupo de interés, mediante el seguimiento de los indicadores de cada plan de acción. Dichos planes se revisan periódicamente en el Comité de Dirección.

## MIEMBROS DEL COMITÉ DE RSE

El año 2016 también ha supuesto un año de cambio en la estructura del Comité. La nueva responsable de RSE se incorpora al área a mitad de año, y con el fin de que hubiera nuevos puntos de vista en algunos grupos de interés, también se renovaron los representantes de los grupos de interés Empleados, Mediadores y Clientes. Se mantiene el criterio de transversalidad y diversidad, lo cual queda reflejado en la variedad de áreas de procedencia de los miembros.

Persona	Puesto	Departamento
Ana Eva Cabezas	Responsable Multirriesgos Particulares	Dirección Técnica
Arancha Escalada	Reponsable de RSE	Dirección Comunicación Inst., Reputación y RSE
Aurelio Cantueso	Dtor. Dpto. Auditoría Interna	Dirección Auditoría Interna
Clara Alonso	Responsable Investigación de Mercados	Dpto. Oferta y Producto
Javier Parrondo	Responsable de Servicio Atención al Cliente	Servicio de Atención al Cliente
Jesus Granados	Técnico Organización	Dpto. Organización
Jorge Clerencia	Técnico Comunicación Institucional	Dirección Comunicación Inst., Reputación y RSE
Jorge del Moral	Dtor. Dpto. Compras y Serv. Generales	Dirección Compras y Servicios Generales
Luis Gargallo	Dtor. Dpto. Redes y Proveedores	Dpto. Redes y Proveedores
Manuela Mato	Técnico Medio Ambiente	Dpto. Organización
María Fabeiro	Responsable de zona Canal Agentes	Dirección de Canal Agencias / Agentes
Marian Álvarez	Responsable de Reputación Institucional	Dirección Comunicación Inst., Reputación y RSE
Marta Muñoz	Técnico de Conciliación, Clima y Diversidad	Dpto. de Satisfacción y Compromiso
Patricia Romero	Responsable Operaciones Vida	Dpto. de Operaciones
Pere Pons	Dtor. de Sucursal	Dirección Comercial
Pilar Suárez-Inclán	Dtora. Comunicación Inst., Reputación y RSE	Dirección Comunicación Inst., Reputación y RSE

Estas personas son claramente el nexo entre la responsabilidad social y la compañía, por lo que tienen una doble función:

- Facilitar la interiorización del enfoque del RSE de REALE por toda la plantilla
- Asegurar la integración de la RSE en la estrategia y las operaciones del día a día

## ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

### PERFIL, ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

La elaboración y divulgación de la presente Memoria de sostenibilidad, como rendición de cuentas ante los grupos de interés, es también una consecuencia de la adopción de la Responsabilidad Social como elemento nuclear de la Cultura corporativa de Reale expresada en su Código Ético y como “marco estratégico de actuación” del Plan Estratégico 2014-2016 de la compañía en España.

Reale viene publicando estos informes con carácter anual desde el año 2008 (con excepción de los ejercicios 2009 y 2010, que quedaron agrupados en un solo informe) y el de fecha más reciente es de 2016, para el periodo 2015.

El periodo al que hace referencia la presente memoria es el ejercicio fiscal del año 2016, pero como ya es habitual, y en aplicación del principio de comparabilidad, para que sea posible identificar tendencias, se han incorporado datos, en la mayor parte de los casos, de los dos ejercicios anteriores (2014 y 2015).

En cuanto a su cobertura, la Memoria comprende la totalidad de la organización, actividades e impactos propios de Reale Seguros Generales, S.A, Reale Vida y Pensiones, S.A., Reale ITES e IGAR, S.A.

### ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

Podemos afirmar que, en este sentido, la forma de trabajo que se sigue desde el área de RSE es la de colaboración y participación de todos los representantes de los grupos de interés. Cada uno de ellos, tiene que identificar los aspectos materiales de su grupo, priorizarlos y validarlos. A partir de ahí se elabora el presente documento.

### APLICACIÓN DEL MODELO GRI G4 UN ESTÁNDAR PARA EL RIGOR Y LA COMPARABILIDAD

El presente Informe de Sostenibilidad está basado en la “Guía para la Elaboración de Memorias” de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4. El nivel de elaboración seguido para la determinación de los Contenidos Básicos “Generales” y “Específicos” ha sido el “De conformidad” con opción “Esencial”, con el propósito de integrar los elementos fundamentales de Memoria GRI G4.

Siguiendo las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4, se han revisado nuevamente en este ejercicio cuáles son los aspectos materiales para Reale, es decir aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los

aspectos que influirán significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Esta revisión servirá de base para los Planes de Acción de sostenibilidad de la compañía en el siguiente ciclo, es decir del año 2017, y determinará asimismo el alcance y el contenido de la Memoria del próximo año.

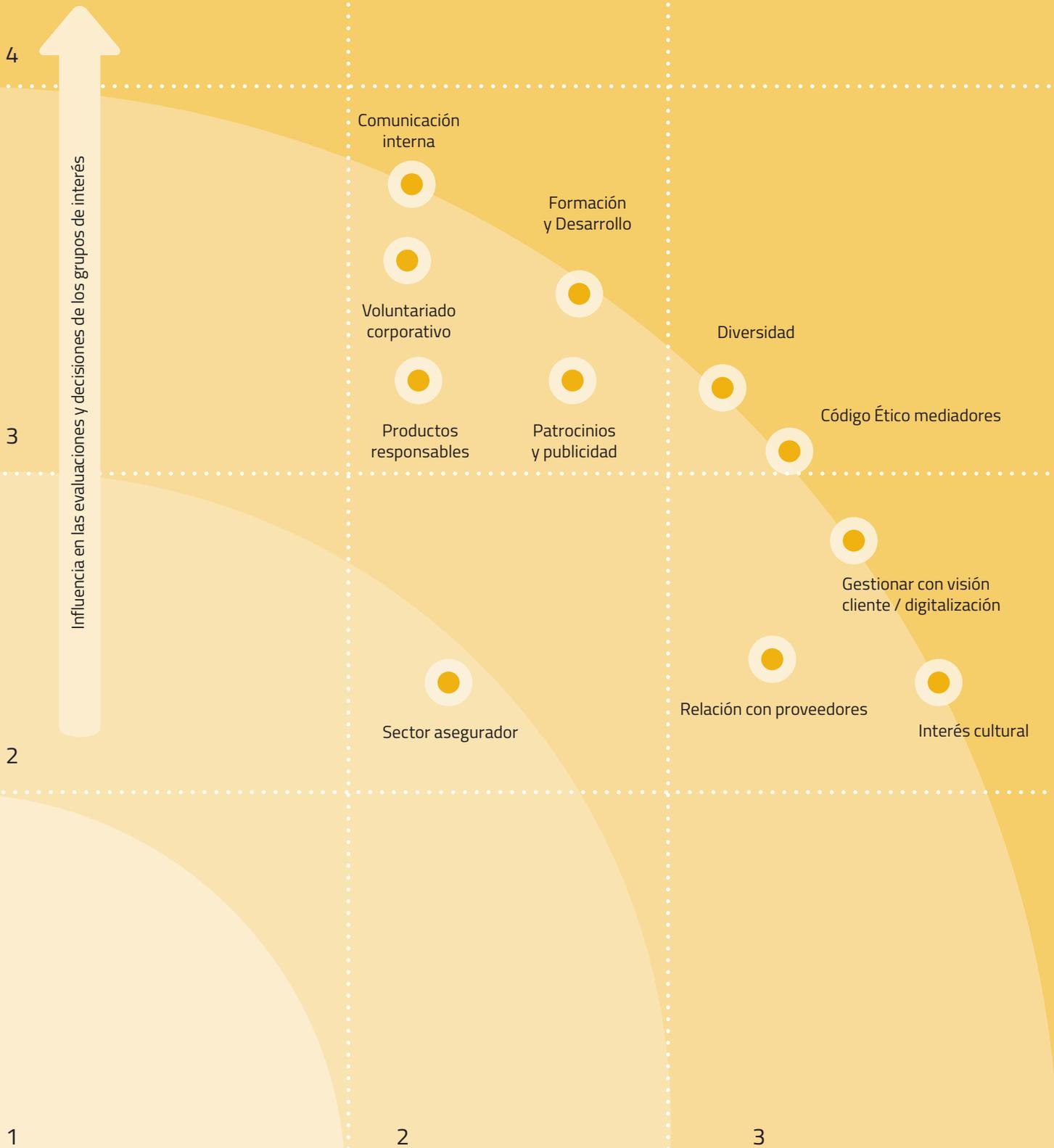
Partiendo de los “Principios para la definición del contenido de la memoria” contenidos en dicha Guía y, muy especialmente, de los principios de “Contenido de Sostenibilidad” y “Participación de los Grupos de Interés”, el Comité de RSE dedicó a dicha revisión del análisis de materialidad su reunión del 21 de noviembre de 2016.

La revisión comenzó por centrarse en los aspectos considerados materiales en el periodo anterior, tal y como quedaron reflejados en la matriz de materialidad aprobada por el Comité de Dirección de 9 de febrero de 2015 y revisada el 29 de octubre del mismo. A continuación, y previo análisis tanto de las previsiones del Plan Director de la Empresa (Revisión 2016) como de la información disponible sobre expectativas y percepciones de los diferentes grupos de interés, se abrió un amplio debate sobre la identificación y priorización de los asuntos más relevantes.

Los resultados más significativos de este debate quedan resumidos en las siguientes conclusiones:

- De los 29 aspectos materiales trabajados, 18 quedan situados en el mismo lugar que en la matriz anterior, y 11 cambian su posición en matriz.
- Se incorpora dos nuevos aspectos materiales, derivado de los objetivos estratégicos del Plan Director:
  - Digitalizar
  - Liderazgo y compromiso
- El aspecto FORMACIÓN Y DESARROLLO del grupo de interés EMPLEADOS, pasa a llamarse DESARROLLO
- El aspecto PRODUCTOS VERDES, pasa a llamarse PRODUCTOS RESPONSABLES, dadas las características que tiene el tipo de producto que encaja en este perfil.
- El aspecto PUBLICIDAD y PROMOCIÓN se incluye en el denominado PATROCINIOS
- También el grupo de interés MEDIADORES tiene una modificación: EMPLEABILIDAD, FORMACIÓN Y DESARROLLO, se denominará REFUERZO DEL CANAL Y EMPLEABILIDAD DE LOS MEDIADORES.

Expresados a través de una matriz de priorización, el gráfico resultante es el mostrado en la siguiente página.





Las conclusiones antes descritas han dado lugar, tras la construcción de la correspondiente tabla de afinidades, correlaciones y correspondencias con los aspectos específicos e indicadores de la Guía G4, a una agrupación de la precedente relación de asuntos relevantes en los aspectos materiales prioritarios para Reale:

- Despliegue y cumplimiento del Código Ético.
- Motivación y compromiso de los empleados.
- Relación mediadores.
- Gestión con Visión Cliente.
- Calidad proveedores Negocio.
- Calidad proveedores Indirectos.
- Gestión de Riesgos.
- Compromiso con el entorno medioambiental.
- Interés social

Importancia de los aspectos económicos, ambientales y sociales



# 4

---

## La obra, una realidad

Clientes

Empleados

Mediadores

Medioambiente

Proveedores

Sociedad

---

pág. 33





# Los clientes

Como se detalla en el Código Ético del Grupo, la forma societaria de Reale Mutua caracteriza sus valores y los de las empresas del Grupo. Cercanía, lealtad y dedicación son el reflejo concreto del concepto de mutualidad en que se fundamentan las acciones del Grupo hacia el exterior. De hecho, el propio concepto de mutualidad responde a la necesidad de establecer un vínculo fuerte entre empresa y entorno y, en concreto, con las familias y las personas. Por este motivo, las empresas de Reale Group persiguen y plasman a diario, cada una de ellas en función de su propia misión y con arreglo a los valores esenciales del Grupo, la centralidad del Cliente. Esta última se concreta en algunas pautas de actuación:

- **Fiabilidad y competencia:** nos ponemos al servicio del Cliente prestando servicios y productos de calidad y garantizando la certidumbre de las prestaciones prometidas.
- **Rapidez y puntualidad:** trabajamos para responder con prontitud a las solicitudes del cliente y ofrecer prestaciones concretas y eficientes.
- **Cercanía al territorio:** estamos presentes en todo el territorio, de manera que a través de los mediadores seamos el punto de referencia.
- **Carácter distintivo:** adelantarse a las tendencias del mercado significa actuar eficazmente sin descuidar nunca una cultura sólida de legalidad y control.

Estas pautas de actuación quedan reflejadas en los planes estratégicos que se marca la compañía en su Plan Director para los próximos tres años, en relación con la gestión de los clientes, y que se pueden resumir en dos objetivos globales: gestionar con visión cliente y digitalizar la compañía.

## 1. NUEVOS PRODUCTOS Y OFERTA

Una de las maneras con la que demuestras tu orientación al cliente es creando nuevos productos adaptados a las necesidades del cliente, pero también del mediador. Por lo que es fundamental involucrar tanto a clientes como a mediadores en la fase de investigación de nuevo productos y actualizaciones.

En 2016 se han llevado a cabo una serie de actualizaciones e importantes mejoras en muchos de los productos del catálogo de Reale Seguros, y se han incorporado nuevos productos que complementan nuestra oferta y nos hacen ser más competitivos.

### ▪ Reale PYME

El 99% de las empresas españolas son PYMES, y por eso que hemos adecuado nuestra oferta para llegar a este importante colectivo. Se ha revisado completamente las necesidades aseguradoras del Segmento PYME, revisando las coberturas para hacerlas más amplias, proponiendo paquetes de coberturas para una ágil selección de las mismas y permitiendo la modificación total para un mejor ajuste a las demandas del cliente.

Adicionalmente se ha incorporado un flujo de contratación rápido e intuitivo que puede usarse desde cualquier dispositivo móvil, favoreciendo la movilidad y acercamiento del asesoramiento al cliente.

Por último, se ha realizado también una revisión completa a la tarifa a aplicar, adecuándola al riesgo de la manera más eficiente y atractiva. De este modo "Reale PYME" ofrece la solución perfecta para las pequeñas y medianas empresas de hasta 3 millones de €, con una propuesta dinámica y versátil.



*Cercanía, lealtad y dedicación son el reflejo concreto del concepto de mutualidad en que se fundamentan las acciones del Grupo hacia el exterior*

#### ■ Actualización en Reale Edificios

Dentro del proceso de mejora continua al que sometemos a los productos en Reale Seguros, en el ramo de Edificios se han incluido las mejoras en las siguientes coberturas:

- 1.- Lluvia, viento, pedrisco y nieve
- 2.- Daños por agua
- 3.- Responsabilidad civil
- 4.- Avería de maquinaria

#### ■ Actualización en Reale Hogar

Con el propósito que nuestros productos estén actualizados y en línea con el mercado, en el ramo de Hogar se han incorporado mejoras en la cobertura de daños por agua.

#### ■ Actualización del Catálogo de Productos Vida Riesgo

Con el objetivo de mantener actualizados nuestro catálogo de productos de Vida Riesgo y en línea con las condiciones del mercado, se ha llevado a cabo los siguientes cambios:

- Actualización de la tarifa IPA
- Posibilidad de flexibilizar los capitales de las garantías complementarias
- Anticipo de capital de Fallecimiento para gastos originados por el sepelio.

#### ■ Reale Mi Coche

Viene a reforzar nuestra oferta en el ramo de Autos para riesgos preferentes de primera categoría y está especialmente dirigido a un público objetivo diferente y complementario al perfil del cliente actual de Reale: más joven, más urbano y habituado a interactuar en el entorno online y offline al mismo tiempo.

Sus principales características diferenciales son:

- Sencillo y personalizable
- Nueva operativa mejorada

#### ■ Auto Responsable

Según el último *Estudio sobre Hábitos de los Consumidores*, al menos un 36% incluyen criterios sociales, ambientales y éticos al decidir qué productos y a qué empresas comprar. Conscientes de esta realidad y alineado con la política de Responsabilidad Social de la compañía, se ha decidido dar un paso más en nuestro compromiso con la sociedad. Así surge Reale Auto Responsable, que nace como una nueva versión del actual Reale Auto (misma tarifa, misma comisiones, flujo de suscripción y coberturas) con las siguientes características:

#### ■ Responsable con la Sociedad y con el medio ambiente...

- Por cada póliza contratada, el cliente elegirá una de las ONG's con las que trabaja Fundación Reale, y la aseguradora donará 10 € en el momento de la contratación.
- Se realizará envío digital de la documentación contractual.
- En el caso de que se produzca un siniestro, se dará siempre la posibilidad al cliente de acudir a un taller certificado como "Gestión Responsable", es decir, que cumpla con los requisitos de sostenibilidad medioambiental y responsabilidad social de la compañía
- Envío de documentación y comunicación con el cliente en formato digital únicamente en el momento de la contratación (Welcome Pack)

#### ■ Actualización de Reale Auto

Reale Auto ha incorporado 2 novedades que incrementa nuestra capacidad de adaptación a lo que nuestros clientes necesitan. Son las siguientes:

- **Mejora del producto de 2ª categoría** en lo referente a Camiones y Remolques
- Posibilidad de contratación de la nueva **cobertura de 'Pedrisco'** para los vehículos de 1ª categoría (turismos, derivados de turismo y furgonetas). La inclusión de esta nueva cobertura ha respondido a la demanda por parte de nuestra mediación, como elemento para que el producto continúe siendo de los mejores del mercado y, así dar respuesta a un importante número de asegurados que lo solicitaban.

#### ■ Actualización de Reale Comercios

En el ramo de comercios se han llevado a cabo una serie de actualizaciones, con el objetivo de ser competitivos y adaptarnos a las necesidades de los clientes.

#### ■ Actualización en Responsabilidad Civil

Con el objetivo de mejorar nuestro posicionamiento frente a la competencia y mantener nuestro portfolio de productos permanentemente actualizado, se han llevado a cabo una serie de mejoras en la tarifa de Responsabilidad Civil:

- En la modalidad "construcción/instalaciones y montajes", "servicios", y "actividades agrícolas y ganaderas", se ha aplicado ajuste en tasa y Prima Neta Mínima en aquellos epígrafes que tienen un buen comportamiento siniestral.
- En la modalidad Industrial, se ha aplicado un ajuste en tarifa.



## Cuadro Resumen Productos

Ramo	Particulares	Empresa
<b>Vida</b>	Riesgo:	Riesgo:
	Reale Vida Esencial II	Vida Riesgo Colectivo TAR
	Reale Vida Global	Vida Riesgo Colectivo Exteriorización TAR
	Reale Temporal a Plazo	
	Reale Temporal a Plazo Prima Única	
	Ahorro:	
	Reale PIAS Futuro Protegido	
	Reale PPA Bienestar Futuro	
	Reale Ahorro Futuro Protegido	
	Reale SIALP Bienestar Futuro	
<b>Salud</b>	Global:	Global:
	Individual	Pymes
	Profesional	
	Dental	
<b>Automóviles</b>	Reale Auto: Turismo y vehículos comerciales	
	Reale Mi Coche	
	Reale Ruta: Camiones, remolques, industriales y agrícolas	
	Reale Moto: Ciclomotores y motocicletas	
<b>Diversos</b>	Hogar:	Multirriesgo Industrial
	Hogar Esencial	Bodegas
	Hogar Principal	Almazaras
	Hogar Principal VIP	Hoteles
	Hogar Principal Lujo	Estaciones de servicio
		Avería de Maquinaria
	Comercio:	Responsabilidad civil
	Sanidad	
	Alimentación	
	Enseñanza	
	Estética y Droguería	
	Local sin Actividad Comercial	
	Oficinas y despachos	
	Restauración	
	Farmacia	
	Textil y complementos	
	General con Almacén y act. secundaria	
	Edificios	Transportes
	RC Caza y Pesca	Accidentes Colectivos
	Embarcaciones de Recreo	Accidentes Convenio
	Decesos	Todo Riesgo Construcción
	Accidentes individual	Decenal Daños Edificación
	Asistencia en Viaje	Responsabilidad Medioambiental
	Responsabilidad Civil	Responsabilidad Pecunarias
	Reale Cyber Seguridad	RC D&O



## Cuadro Resumen Negocio Segmentado

Ramo	Agroreale	Golf	Expatriates	ONG y Asoc.
<b>Automóviles</b>	Auto: 1ª categoría Vehículos agrícolas	Coches de Golf (buggies) Auto	Auto Expatriate	
<b>Diversos</b>	Hogar	Hogar Comercio Edificios	Hogar Expatriate Comercio Expatriate Edificios Expatriate	
	RC y Accidentes Agricultor	Responsabilidad Civil Rc Jugador Golf		Responsabilidad Civil
	Rc Agrícola y Ganadero Responsabilidad Medioambiental Explotaciones Agropecuarias Caza y pesca	Multirriesgo Industrial		
	Avería de maquinaria Seguros Agrarios Combinados	Avería de Maquinaria Todo Riesgo Campo de Golf		
		Pérdidas Pecunarias		



*En Reale Seguros se ha apostado fuertemente por el territorio y se trabaja para mejorar los canales de atención al cliente*

## 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES DE REALE

	Satisfacción				NPS			
	Auto		Hogar		Auto		Hogar	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Nuevos clientes</b>	95,40%	94,20%	94,90%	95,90%	48,50%	53,30%	46,80%	48,40%
<b>Clientes con Prestación</b>	92,00%	92,90%	87,80%	87,80%	54,60%	54,10%	42,50%	42,60%
<b>Clientes en Cartera (sin Prestación)</b>	81,90%	84,50%	78,50%	88,80%	28,80%	33,30%	10,60%	17,00%

El objetivo del estudio ha sido el Conocimiento del nivel de satisfacción y grado de recomendación del cliente en todas las fases de interacción con la compañía.

El estudio se ha realizado entre los meses de marzo y abril de 2016 entre clientes de la compañía, siendo la escala de valor de 1 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

### 3. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Respecto a la presencia de Reale Seguros en el territorio, somos una compañía de distribución tradicional, a través de una Red de oficinas propias, que dan servicio en el territorio a los clientes. En Reale se ha apostado fuertemente por el territorio y se trabaja para mejorar los canales de atención al cliente. Durante el año 2016 las 54 oficinas propias de la compañía dan servicio a la red de mediación y a los clientes de Reale Seguros.

Así mismo contamos con una red territorial de Centros de Prestación de Servicios, teniendo en cuenta las distintas demarcaciones territoriales de la compañía.

Dirección territorial	Centro de Prestación
Andalucía y Canarias	Sevilla-Granada
Aragón, Navarra y La Rioja	Zaragoza
Cast. León, Cantabria y País Vasco	Valladolid-Bilbao
Cast. La Mancha, Madrid y Extremadura	Madrid
Cataluña	Barcelona
Galicia y Asturias	Coruña-Vigo/Oviedo
Levante y Baleares	Valencia

Independientemente de toda la organización de distribución tradicional, Reale Seguros mantiene acuerdos con distintas Instituciones Financieras y Grandes Distribuidores, abriendo canales de acceso para los clientes a través de sus sucursales.

## SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE – SADC

### ▪ Quejas y reclamaciones

En relación con este servicio, se han atendido 2.244 quejas frente a las 2.168 del año anterior: un 3,5% más.

	2014	2015	2016	Variación
Nº Reclamaciones	1992	2168	2244	3,50%
Estimadas, total o parcialmente	21%	19%	15%	-20%

De estas quejas y reclamaciones, en un 15% de los casos se ha dado la razón al cliente, total o parcialmente y, de éstas, un 21% se han estimado totalmente.

### ▪ Plazo de tramitación

En este sentido, el plazo de atención se ha mantenido en los niveles del año anterior. Era de un 4,5 para el año 2015, y ahora es de un 4,7. Pero se sigue manteniendo por debajo de los 5,8 del año 2014, muy por debajo de la media del sector, que según datos de ICEA se encuentra en 15,3 para el año 2016, y todavía más alejado del plazo marcado por la Orden ECO, que lo ha establecido en dos meses.

	2014	2015	2016	Variación
<b>Nº Reclamaciones</b>	1992	2168	2244	3,50%
<b>Plazo atención reclamaciones (15,3 días en el sector en 2016)</b>	5,8	4,5	4,7	4%

41

Como ya hemos puesto de manifiesto en diversas ocasiones, cuando un cliente no esté de acuerdo con la resolución del SADC, puede acudir en segunda instancia al Defensor del Asegurado o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Se trata de una figura que actúa con independencia respecto de Reale Seguros y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El uso de esta vía sigue bajando año a año, con la siguiente evolución:

	2014	2015	2016	Variación
<b>Nº Reclamaciones</b>	1992	2168	2244	3,50%
<b>Nº reclamaciones al Defensor del Asegurado</b>	210	175	161	-8%
<b>Estimadas por el Defensor del Asegurado</b>	6%	7%	3%	-60%

En el año 2016, han acudido al Defensor menos personas que en el 2015, concretamente, 161 personas frente a las 175 del año pasado y a las 210 de 2014. Respecto a las reclamaciones estimadas en 2016 se ha reducido el porcentaje de estimadas al 3%, frente al 7% de 2015 y al 6% de 2014.

Respecto al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se han recibido el mismo porcentaje de reclamaciones que el año pasado y el anterior, permaneciendo inalterable la proporción.

## CONTACT CENTER

El Contact Center de Reale es un área clave en la gestión del cliente, aunque también recibe llamadas de mediadores y de proveedores. En total, en 2016 ha recibido un total de 592.414 llamadas.

El tiempo medio de espera de llamadas se ha situado en 24 segundos, frente a los 35 del año anterior (reducción en 9 segundos).

Finalmente hay que señalar que el nivel de atención sigue aumentando. Se ha situado en un 96,28% suponiendo un aumento respecto a 2015 de un 1.93pp.

Indicadores	2014	2015	2016	Variación
<b>Llamadas recibidas</b>	633.167	649.804	592.414	-8,83%
<b>Tiempo media de espera</b>	35 seg.	33 seg.	24 seg.	-27%
<b>Nivel de atención</b>	95,85%	94,35%	96,28%	1.93 pp

## ASITUR

En la gestión de siniestros realizada por ASITUR HOGAR, se sigue el siguiente proceso:

- Se envía un SMS informando de las fechas en las que se realizará la intervención de los distintos profesionales reparadores,
- Después, se envía un SMS de apertura del siniestro
- Finalmente, se envía un SMS informándole del cierre del siniestro.

En este sentido, en el año 2016 hay un descenso notable de los SMS enviados:

Año	SMS totales
<b>2014</b>	334.356
<b>2015</b>	510.927
<b>2016</b>	459.328

En el caso de ASITUR ASISTENCIA EN VIAJE, se gestiona de manera un poco diferente, pues simplemente se envía un SMS con el dato de la empresa de grúas que le va a asistir. En dicho SMS, se adjunta un link con el geoposicionamiento del vehículo asegurado frente a la grúa, lo cual permite informar a nuestros asegurados en tiempo real sobre la posición exacta de la grúa, la distancia y el tiempo estimado de llegada.

Año	SMS totales
<b>2014</b>	176.913
<b>2015</b>	204.742
<b>2016</b>	199.064

Para ver la calidad del servicio que presta ASITUR, cada año se realizan encuestas de calidad. Los datos que arrojan son los siguientes:

Tipo de servicio	2015	2016	%Var
<b>Hogar</b>	4.597	16.459	36,36%
<b>Viaje</b>	24.936	28.029	61,92%
<b>Lunas</b>	1.023	779	-23,85%
<b>Total</b>	<b>30.556</b>	<b>45.267</b>	<b>48,14%</b>

A lo largo del año 2016 se ha producido un descenso de las llamadas producidas por asistencia en viaje, y ha aumentado las llamadas por hogar.

Tipo de encuesta	2015		2016		%Var
<b>Telefónicas</b>	13.612	44,55%	24.518	54,16%	80,12%
<b>Vía web</b>	14.655	47,96%	17.372	38,38%	18,54%
<b>AIA</b>	2.289	7,49%	3.377	7,46%	47,53%
<b>Total</b>	<b>30.556</b>		<b>45.267</b>		<b>48,14%</b>

El número de encuestas realizadas ha aumentado en un 48,14%, pero lo más relevante es el aumento en temas relacionados con HOGAR (un 258%), lo que ha permitido realizar planes específicos a nivel proveedor.

#### SMS GESTIÓN DE SINIESTROS

Siempre que se abre un siniestro, se procede de la misma manera. Se recaba el número de móvil o se localiza la ficha de cliente, con el fin de mantenerle informado de la gestión del siniestro a través de SMS. Concretamente en tres momentos de la gestión:

- Apertura
- Asignación pericial
- Liquidación

Año	SMS totales
<b>2014</b>	334.356
<b>2015</b>	339.339
<b>2016</b>	360.693

## 4. REDES SOCIALES Y WEB REALE

### ▪ Web Reale

El nuevo consumidor cada vez más se informa, opina y compara marcas y productos, a través de Internet. Por este motivo en Reale llevamos ya varios años adaptándonos a las nuevas exigencias del mercado y el consumidor.

En este camino de adaptación, en mayo de 2015 lanzamos nuestro nuevo portal de [www.reale.es](http://www.reale.es), alcanzando en 2016 la cifra de 624.771 visitas, creciendo un 10% respecto al año anterior. En número de visitas, por detrás de la página principal del portal, se sitúan las páginas de los buscadores de talleres, las de asistencia, o las páginas de contacto con la compañía, cuya interacción creció un 30% frente a los datos de 2015.

### ▪ Redes Sociales

Los perfiles de Reale Seguros en las principales redes sociales cuentan cada vez con un mayor número de seguidores. En 2016 nuestra comunidad en Twitter aumentó un 33% respecto a diciembre del 2015, superando la cifra de los 10.000 seguidores. En Facebook, el incremento de fans fue del 13%, situándose por encima de los 8.000. En Reale Seguros concebimos ambas redes sociales como canales de comunicación donde nuestros seguidores pueden mantenerse informados sobre productos, servicios y novedades de la compañía.

Cada vez más nuestros clientes solicitan información a través de estos canales sociales, por lo que además de la actividad diaria de comunicación, atendemos y gestionamos consultas, reclamaciones y solicitudes de información, manteniendo un diálogo constante con nuestros asegurados. Solo en el 2º semestre de 2016 se atendieron 157 casos, una media de 26 casos mensuales. El 70% de estas peticiones tuvieron su origen en Facebook, mientras que el 30% restante se originaron en Twitter.

# P A T R O C I N I O S

El patrocinio deportivo es una plataforma idónea para conectar y comunicar emocionalmente con las personas y de esta forma transmitir y potenciar la cercanía pretendida por nuestra marca.

A través de nuestros patrocinios pretendemos alcanzar dos objetivos fundamentales:

- Impulsar la notoriedad de marca de Reale Seguros
- Construir el posicionamiento de marca



En 2016 comenzamos a desarrollar el concepto Together More en todos los niveles de la compañía. Un concepto que nace de nuestro carácter mutualista y ensalza la internacionalidad del Grupo, la fuerza del trabajo en equipo, el valor de nuestra mediación y la importancia de tener alguien a tu lado en los momentos importantes.

Alineados con esta idea, lanzamos "Sabios de lo Cotidiano" una campaña de publicidad que pretendía ensalzar uno de los valores esenciales de nuestra marca: tener a alguien a nuestro lado que nos ayude y asesore en los momentos importantes de nuestra vida.

Para ello preparamos una campaña con unos protagonistas muy especiales: aquellas personas, jóvenes y mayores, que nos acompañan cada día y nos enseñan la importancia de la familia, de construir un hogar o de viajar seguros en nuestro coche. Al igual que estos Sabios, en Reale Seguros queremos estar siempre junto a nuestros clientes en todas las etapas de su vida, aportándoles seguridad y protección a través de uno de nuestros principales valores: la cercanía.



*La fuerza del trabajo en equipo,  
el valor de nuestra mediación y la importancia  
de tener alguien a tu lado en los  
momentos importantes.*



**FUTBOL:** En 2016 hemos mantenido nuestra apuesta por el mundo del fútbol, el deporte con más seguidores y repercusión mediática de nuestro país con el que compartimos los valores de trabajo en equipo. Actualmente patrocinamos a los siguientes equipos: Real Sociedad, Sevilla CF, Deportivo de la Coruña, Real Zaragoza y Real Valladolid.



**MOTO GP:** Este ha sido nuestro segundo año en la categoría reina de las motos, patrocinando el equipo Yamaha Tech 3. Un año en el que creció nuestra presencia de marca en la moto y vibramos con las carreras de nuestros pilotos Pol Espargaró y Bradley Smith, compartiendo su espíritu de superación.



**GOLF:** Reale Seguros apoya, desde 2007, el golf español y a su Federación. Desde el inicio del acuerdo, el grupo se ha convertido en el patrocinador principal de este torneo, que es el más prestigioso en la actualidad a nivel nacional. En 2016 volvimos a ser patrocinadores del Open de España, celebrado en Sotogrande.



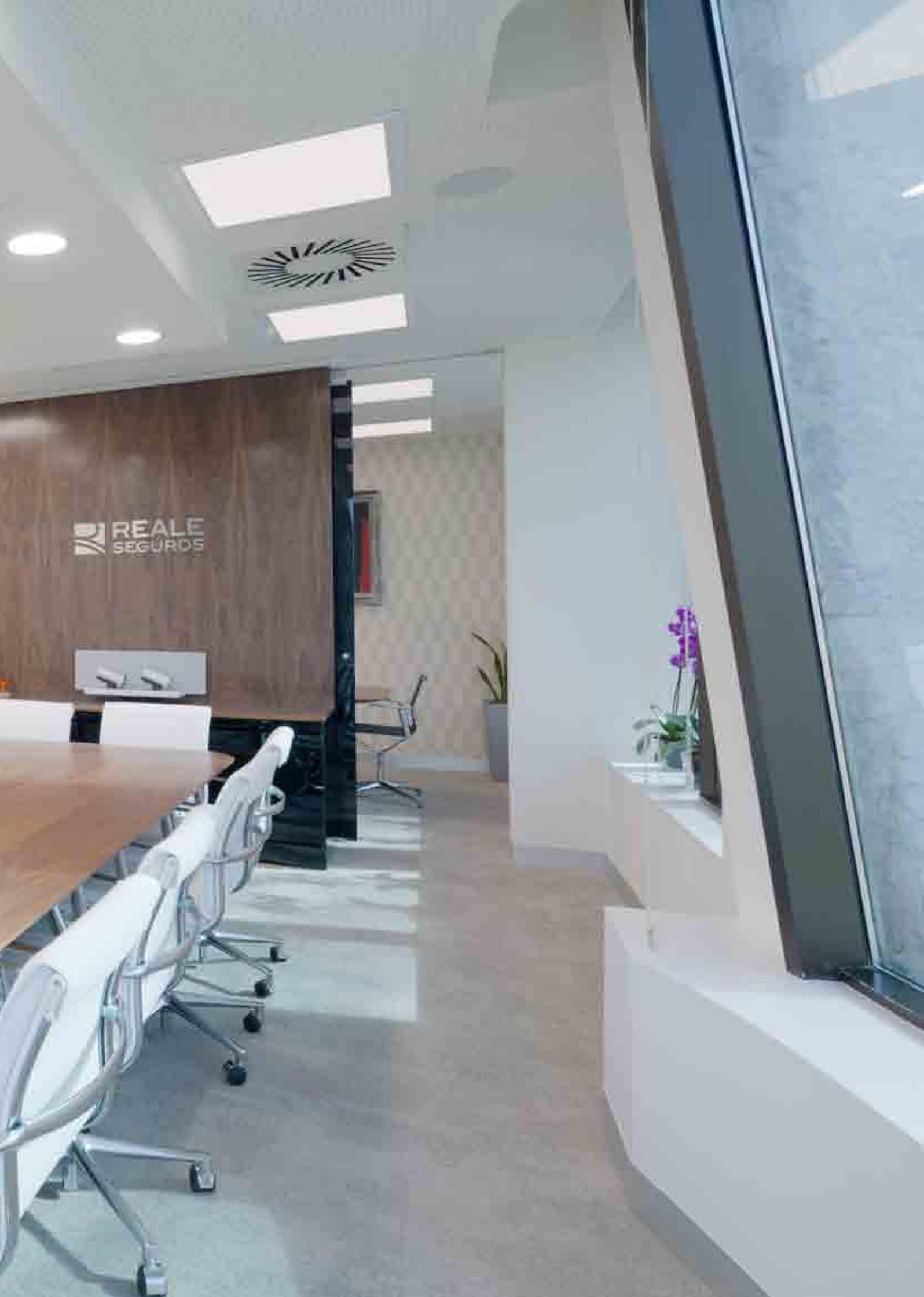
Más información sobre los SEGUROS DE COCHE en [www.reale.es](http://www.reale.es) / 902 430 100

REALE GROUP

**REALE  
SEGUROS**

TOGETHER MORE

P  
U  
B  
L  
I  
C  
I  
D  
A  
D



REALE  
SEGUROS



# Los empleados

En Reale Seguros tenemos plena conciencia de la importancia de las personas en la organización y por ello hemos puesto un interés especial en lograr que las políticas en materia de Personas vayan alineadas con las pautas marcadas en nuestro Código Ético. En este sentido, se trabaja siempre teniendo presente que para generar confianza es imprescindible que los líderes actúen con integridad, que debe haber **cohesión** entre los equipos además de una colaboración activa a todos los niveles, que el **cuidado de las Personas** es parte de nuestro ADN, y uno de nuestros activos más poderosos; y que hay que fomentar la cultura de innovación. Todo ello con la responsabilidad como garante de las conductas.

En nuestro objetivo “Un equipo humano motivado, alineado y comprometido”, para el año 2016 nos marcamos unos compromisos concretos con todos los que componen Reale, trabajando en las siguientes líneas estratégicas:

1. Reale orienta su modelo de gestión en conciliación hacia el mantenimiento de un entorno rico en relaciones personales y profesionales, en oportunidades de desarrollo y opciones de vida, a la vez que contribuye a la mejora de la eficiencia y la productividad. Al mismo tiempo, la gestión y fomento de la Diversidad, en el sentido amplio de la palabra, es parte de este modelo.

2. Reale quiere seguir siendo un excelente lugar de trabajo que atraiga a los mejores. Un Buen Empleador, que fidelice el talento y mejore el compromiso con los empleados de Reale y la sociedad; y una empresa en la que prime la flexibilidad e innovación, el respeto y el compromiso mutuo.

3. Reale comprometida en el desarrollo de la sociedad, encuentra en la conciliación y la centralidad de la persona, un vehículo para progresar socialmente y ganar reputación entre sus Asegurados-Clientes.

Las relaciones laborales colectivas de Reale España se rigen por el Convenio Colectivo de empresa firmado entre los representantes de los trabajadores y la dirección. Dicho convenio, en vigor hasta el día 31 de diciembre de 2016. Este Convenio es de aplicación al Grupo

Asegurador REALE, conformado actualmente por REALE SEGUROS GENERALES, S.A., REALE VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., INMOBILIARIA GRUPO ASEGURADOR REALE, S.A. y REALE ITES GEIE SUCURSAL EN ESPAÑA, la Compañía o la Empresa, y constituye un cuerpo de normas reguladoras de las relaciones de trabajo y las personas empleadas de las mismas incluidas en su ámbito personal, como resultado de la negociación desarrollada entre la Representación Legal de los Trabajadores y de las Empresas, de conformidad con lo establecido en el Título III del Estatuto de los Trabajadores.

Este Convenio Colectivo, por tanto, afecta a todo el personal que esté en alta en cualquiera de las Empresas mencionadas y resto de empresas que puedan crearse con personal del mencionado Grupo Asegurador Reale, en la fecha de la firma de dicho convenio, y a todo el personal que se incorpore durante la vigencia del mismo.

En el supuesto de que por parte del Grupo Asegurador Reale adquiriera nuevas empresas que por su objeto social pudieran quedar incluidas en el ámbito de aplicación del Convenio, se arbitran, de acuerdo con la representación de los trabajadores o, en su defecto, por la Comisión Mixta del Convenio, los plazos y criterios de adaptación para que pueda serles de aplicación.

## 1. MODELO DE CONCILIACIÓN

Como muestra del modelo de conciliación que rige la compañía, Reale cuenta con un total de 140 medidas, que hacen de la misma, la empresa con más medidas en esta materia. Las mismas están divididas en seis grandes grupos:

- Calidad en el Empleo
- Flexibilidad Temporal y Espacial
- Apoyo a la Familia
- Desarrollo Personal y Profesional
- Igualdad de Oportunidades
- Liderazgo y Estilos de Dirección



**Natalia Mouriño (1977):  
tramitadora de siniestros Autos – 2 hijos**

“En contra de lo que puede ocurrir (y de hecho suele ser lo más habitual en la mayor parte de las empresas de nuestro país) en Reale la conciliación no es una palabra bonita a la que recurrir cuando se trata de dar una determinada imagen de cara a la galería. En mi caso concreto, a los hechos me remito...

(...) La verdad es que me quede con la boca abierta cuando mis compañeros me comentaron que se nos permitía una reducción de la jornada de una hora sin reducción del sueldo por tener un hijo menor de tres años, medida que luego se amplió a cinco años...

Todavía recuerdo la cara con la que nos miraron estupefactos nuestros amigos cuando se lo comentamos. Aun a día de hoy, al comentar mi horario con cualquier persona que no sepa donde trabajo me toman por una funcionaria.

(...) Además de la jornada reducida, en mi caso concreto, decidí que lo mejor para mi familia era dejar de trabajar durante unos meses para estar lo más cerca posible de mis hijas mientras eran bebés. Es decir, tanto en el caso de mi hija pequeña como en el de la mayor, decidí solicitar una excedencia.

Mañana mismo tengo que llevar al dentista a una de mis hijas, pues le tiene que poner dos empastes, y resulta que con nuestra póliza médica ni siquiera tengo que pagar una franquicia. Si por un día no se te hace posible tener una cita médica por la tarde, puedes usar las horas por asuntos propios que el convenio concede y recuperarlos después en un plazo de tres meses.

Por estos motivos, que he expuesto, es por los que me siento una auténtica privilegiada al formar parte de esta compañía. Desde luego tendrían que hacerme una oferta increíble en otra empresa para que llegase siquiera a considerar dejar de trabajar aquí. Reale para mi es algo más que un trabajo, es una parte fundamental de mi vida. Seguid así, vais por buen camino”.

**Maria Jesus Mataix (1977):  
técnico de Autos – 2 hijos**

“Muchas madres/padres que trabajamos dentro y fuera de casa, tenemos la sensación de no llegar a todo, y cuando llegamos, de no hacerlo todo lo bien que nos gustaría o todo lo bien que nuestra familia y nuestra empresa merecen.

Tengo dos hijos, Carlos de 12 años y Casilda de 10 años. Carlos tiene síndrome de X-Frágil, una enfermedad genética que causa discapacidad intelectual. Carlos está creciendo feliz y mejorando día a día.

Más allá de los grandes gestos que a todos los padres nos gusta tener con nuestros hijos, el teletrabajo me ha permitido disfrutar, cada día, de otros pequeños detalles que considero fundamentales para acompañarles en su crecimiento y desarrollo como persona. El teletrabajo, además, me está sirviendo para cumplir los objetivos acordados con Reale de una forma más eficiente y satisfactoria, y con mayor detenimiento.

Si Reale me da esta oportunidad, siento que Reale confía en mí y en mi trabajo. Esa confianza es el mayor aliciente que tengo para cubrir sus expectativas y es también el mayor motivo para sentirme orgullosa de pertenecer a este grupo”.





*Desde el año 2009, Reale ostenta el “Distintivo de Igualdad” en la empresa, siendo una de las primeras empresas en obtenerlo.*

#### ▪ Empresa comprometida con la igualdad

Desde el año 2009, Reale ostenta el “Distintivo de Igualdad” en la empresa, siendo una de las primeras empresas en obtenerlo. Actualmente solo 127 entidades en toda España disponen de este distintivo, una muestra de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades en todas las facetas dentro de la empresa.

Un ambicioso II Plan de Igualdad, vigente desde 2014 a 2016, es el instrumento básico por el que Reale gestiona un conjunto ordenado de medidas de igualdad y acciones positivas que persigue integrar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la empresa.

Podemos afirmar que la implantación de este nuestro modelo de gestión de personas permite mayores niveles de igualdad hombres y mujeres en la organización por los siguientes motivos:

- Impulsan y no limitan la opción de mujeres especialmente a optar a puestos de mayor Responsabilidad, ya que estas medidas las permiten en todo momento desarrollarse profesionalmente y ven satisfechas sus necesidades de vida familiar y personal.
- Es un sistema que está basado en la mejora de productividad, mediante una concepción de trabajo basada en el rendimiento y la eficacia.

De este año 2016, cabe destacar tres prácticas dentro del Concurso Anual de la Red de Empresa con Distintivo de Igualdad (RED DIE):

- “Medidas implantadas en mi empresa que han resultado más eficaces para alcanzar mayores niveles de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres” - Práctica Acceso al Empleo.

- “La igualdad de oportunidades en los planes de formación de la empresa” - Práctica Proyecto de Liderazgo y Taller de Liderazgo Femenino

#### ▪ Propuesta personalizada de medidas

En Reale somos conscientes de la diversidad de colectivos que componen nuestra organización y por ello además de tener un amplio abanico de medidas para ver satisfechas las necesidades de los diferentes colectivos, existe una cultura arraigada de personalización de las mismas. Esto es reconocido por las personas en la encuesta anual “La Voz del Empleado”, donde ante la pregunta “¿Confías en que Reale atiende tus necesidades más allá de lo establecido en el Convenio, personalizando si es necesario una solución a cada caso particular?”, un 81% manifiesta estar conforme.

## 2. DIÁLOGO CON EL GRUPO DE INTERES PERSONAS

#### ▪ Encuesta Great Place to Work

La encuesta de Great Place to Work se trata de un conjunto de 21 preguntas que engloban cinco dimensiones de las empresas: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Además, hay dos preguntas abiertas en relación con temas específicos de las compañías.

Reale participa en la categoría de empresa con un volumen de empleados entre 500 y 1.000. En el año 2016, la encuesta se realizó en enero con un nivel de participación de los empleados del 64% (el mismo que el año anterior). En nuestra categoría participaron 35 empresas y obtuvimos el 5º lugar. Respecto al año anterior, mejoramos en 3 puntos globales, pesando más la visión del grupo de trabajo.

Por lo que respecta a las preguntas abiertas, los temas más recurrentes fueron:

- ¿Qué hace de tu empresa, un excelente lugar para trabajar?

- Ambiente laboral / compañerismo
- Beneficios sociales
- Conciliación laboral

- ¿Qué aspectos consideras que debería mejorar tu empresa?:

- Jornada laboral / horarios
- Política Retributiva
- Formación

Esta encuesta tiene un gran valor para los empleados, lo cual queda reflejado en el 73% de personas que afirman SI ante la pregunta de "si los resultados de esta encuesta serán tenidos en cuenta para mejorar".

#### ▪ La Voz del Empleado

Para medir el grado de uso, conocimiento y satisfacción de estas medidas por parte de los empleados, la empresa anualmente realiza la encuesta LA VOZ DEL EMPLEADO.

Estos resultados son muy positivos porque confirman la satisfacción de las personas. Cada año se efectúa esta encuesta, y para este año concreto se ha hecho sobre 28 medidas de conciliación, lo cual consideramos una muestra representativa del total de medidas, y que ha sido seleccionada por su importancia y el interés de Reale. Este año tenemos un porcentaje de participación del 78%, lo cual pone de manifiesto la confianza que tiene las personas en este modelo y, sobretudo, en los planes de acción que de ella se derivan.

La consulta solicita opinión sobre otros aspectos asociados a la conciliación:

- El estilo de dirección de la empresa

- El responsable directo

- La cultura de conciliación

- La experiencia personal

De las personas que han respondido a la encuesta, las conclusiones sobre estos cuatro aspectos son los siguientes:

- Estilo de dirección: el 83% piensa que la empresa se preocupa por dar un trato igualitario a hombres y mujeres; y el 92% dice que se facilita la conciliación entre la vida personal y profesional.

- Responsables directos: el 88% dice que se tiene en cuenta la conciliación a la hora de convocar una reunión y el 78% opina que se predica con el ejemplo.

- Cultura de la conciliación: el aspecto mejor valorado es el hecho de que la empresa tiene más medidas de conciliación que otras empresas, lo cual es afirmado por el 89%. El 87% además piensa que es posible mantener los resultados de la compañía al tiempo que se mantiene el equilibrio entre vida personal y profesional. Y finalmente, el 85% considera que cuando concilias eres apoyado por tus compañeros.

- Experiencia personal: los tres mejor valorados hacen referencia al hecho de que las personas se sienten comprometidas con la compañía. El 94% cree que las medidas de conciliación hacen de Reale un buen sitio para trabajar; el 91% se va satisfecho a su casa; y también el 91% considera que la cultura de la conciliación favorezca el compromiso con la empresa.



### 3. RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN MATERIA DE PERSONAS

#### ▪ X EDICION DE LOS PREMIOS PARA RACIONALIZAR HORARIOS ESPAÑOLES: Reale principal patrocinador

Reale Seguros ha sido el principal patrocinador de la X Edición de los Premios para Racionalizar los Horarios Españoles. Este galardón lo concede la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles, ARHOE, y reconocen y premian las mejores iniciativas que, desde diversos ámbitos de la sociedad, se han desarrollado en materia de racionalización de horarios a lo largo del año.

El acto de entrega tuvo lugar el jueves 11 de febrero, y nuestra compañera Marta Muñoz, del Departamento de Satisfacción y Compromiso, compartió con los asistentes lo que significa para nuestra compañía avanzar en materia de conciliación: "En Reale Seguros hemos dado al tiempo un protagonismo especial para potenciar la conciliación, un factor distintivo de nuestra organización y una ventaja competitiva en la atracción, fidelización y motivación de nuestros empleados".

#### ▪ CERTIFICACION efr A+: Acto de entrega de la certificación del año 2015, como "primera empresa a nivel mundial en lograr la Excelencia en la gestión de Conciliación".

Reale Seguros cerró el año 2015 con un importante reconocimiento a su Modelo de Conciliación e Igualdad: la obtención de la calificación A+, en la certificación como empresa familiarmente responsable (efr). Este reconocimiento es otorgado por un organismo independiente Fundación Másfamilia, que cuenta con el apoyo del Ministerio de Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España y con el reconocimiento de buenas prácticas por

parte de Naciones Unidas, y es el más alto en materia de políticas de conciliación e igualdad que se otorga en España. Ninguna otra sociedad, de entre más de 470 sociedades certificadas en 22 países en los que se encuentra presente la certificación, lo ha alcanzado antes.

En el año 2016, tuvo lugar el acto de entrega, que se celebró el 18 de febrero en el Palazzo Reale. El galardón lo recibió nuestro consejero delegado, Ignacio Mariscal de manos de Antonio Trueba, presidente de Fundación Masfamilia.

En palabras de Ignacio Mariscal, "este galardón supone una motivación constante para superar y demostrar día a día el nivel de excelencia reconocido con este certificado efr".

#### ▪ II EDICION PREMIO SUPERCUIDADORES

Reale Seguros ha sido galardonada por segunda vez, en la II Edición de los Premios SUPERCUIDADORES, en la categoría de "Empresas del Sector Asegurador", entre más de 170 candidaturas.

El premio reconoce las mejores prácticas de las empresas, entidades u organizaciones que hayan desarrollado servicios, acciones o políticas dirigidas a facilitar a sus empleados, clientes o asociados el cuidado de sus familiares, así como la mejora de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. SUPERCUIDADORES es una empresa de referencia en la formación socio-sanitaria, acreditada por el Ministerio de Empleo e impulsada por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR).

El acto de entrega tuvo lugar el pasado 25 de mayo, en el Salón de Actos de los Servicios Centrales del Imsero de Madrid. César Martín Izquierdo y Marta Muñoz Lamadrid, del Área de Satisfacción y Compromiso de la Dirección de Personas, fueron los encargados de recoger el premio.



#### ■ PREMIO “EMOCIONALMENTE RESPONSABLES EN ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

También como reconocimiento al modelo de Gestión en materia de Conciliación, Reale Seguros ha recibido el premio «Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid», otorgado por el Colegio de Psicólogos, a través de su Sección de Psicología del Trabajo, Organizaciones y Recursos Humanos. Este galardón se entrega como modo de reconocer aquellos proyectos que impactan en el desarrollo emocional de las personas en las organizaciones y que facilitan su eficacia y su bienestar, entendiendo por bienestar la sensación subjetiva de sentirse capaz de hacer frente a las situaciones con las que la persona se encuentra en su día a día y, como consecuencia de ello, encontrarse bien.

#### ■ RECONOCIMIENTO COMO UNA DE LAS 100 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR: otorgado por la revista ACTUALIDAD ECONOMICA

La revista Actualidad Económica elabora y publica un ranking de las mejores empresas para trabajar en España. Reale ha obtenido 790 puntos, quedando situada en el puesto 33, lo cual significa subir 31 puestos respecto al año anterior, y 52 puestos desde que entramos en el año 2012. Los aspectos en los que más hemos mejorado son la “Gestión del Talento” y el “Ambiente Laboral”, subiendo en 15 y 40 puntos, respectivamente.

El análisis que se realiza para elaborar el ranking es realizado por consultores independientes especializados en materia de recursos humanos.

#### ■ GREAT PLACE TO WORK

Reale Seguros vuelve a ser una de las 50 mejores empresas para trabajar en España

de acuerdo a Great Place to Work®, referente internacional en consultoría de investigación y gestión de RRHH.

Nuestra compañía vuelve a formar parte de la lista Best Workplaces España, como ya hizo en los años 2015 y 2013, colocándose en la posición número 5º del tramo de 500 a 1000 empleados, y mejorando en cuatro posiciones con respecto al año precedente.

El acto de entrega tuvo lugar el jueves 7 de abril, en la Finca “Casa Mónico” de Madrid, y todo el equipo de la Dirección de Personas, acompañados por su director, Alfredo Núñez, subió al escenario a recoger su premio.

#### 4. CELEBRACIONES ESPECIALES

##### Agradecimiento y paga extra por la permanencia en la empresa

Como ya es habitual, Reale Seguros celebró con sus empleados los aniversarios de permanencia en la Compañía, tanto por 25 años como por los 35. El acto conlleva un emotivo homenaje que se organiza para reunir a estos empleados, durante el cual se les hace entrega de una medalla conmemorativa, (además de los beneficios sociales como son una paga extra adicional y más días de vacaciones al año).

Una vez más, el Casino de Madrid fue el escenario del almuerzo homenaje a los compañeros que han cumplido 35 años de antigüedad en la Compañía. Asistieron, además de los compañeros homenajeados y sus responsables, nuestro consejero delegado Ignacio Mariscal; en compañía de Alfredo Núñez, director de Personas y Organización; Javier Tera, director de Prestaciones y Servicios; Javier Espinosa, director Comercial; y Miguel Cruz, director de Marketing y Estrategia de Clientes. Los compañeros homenajeados este año han sido:



Celebración 35 años

- Jesús Barrio Delgado - Tramitador Diversos
- Ángeles Ganuza Artiles - Tramitadora Diversos
- Raúl Lozano Yebra - Responsable de Fraudes
- Vicente Martínez de Torres - Técnico Autos Centro Técnico Barcelona
- Jorge Muñoz Rovira - Tramitador Banca Diversos
- Mari Cruz Pareja González - Administrativo Dirección Prestaciones y Servicios
- Mercedes Sánchez García - Tramitadora Personales
- Rafael Toresano Hernández - Gerente de Red
- Concepción Torremocha Sánchez - Agente telefónico Prestaciones y Servicios
- Carlos Valladosera Brell - Gerente de Red
- Mercedes Luis Vela – ACR Vía Augusta
- Ángel Viejo Collados - Supervisor Prestaciones y Servicios Contact Center

El almuerzo estuvo amenizado por el mago Iñigo Debod, quién cerró el evento logrando sorprender y divertir a todos los asistentes con sus trucos y adivinaciones.

#### ■ Celebración para empleados de la Navidad 2016

Otra fecha que aprovecha la compañía para celebrar juntos es la Navidad. En esta ocasión, la Copa de Navidad de Madrid tuvo lugar el viernes 16 de diciembre en el Palacio de Santa Coloma, un espacio histórico que actualmente acoge la Cancillería Consular de la Embajada Italiana en Madrid, un homenaje al país de origen del Grupo, Italia, tanto por el lugar, como por la gastronomía ofrecida. Además, se hizo hincapié en el carácter

de grupo, por el lema elegido para el acto, "Juntos celebramos mejor", en alusión a nuestro posicionamiento de grupo: Together More.

Ignacio Mariscal destacó los grandes hitos vividos este año, ofreció una dedicatoria especial a aquellos compañeros nuevos que se han incorporado a la Compañía y agradeció a todos el esfuerzo realizado cada día. Posteriormente, junto con José Ramón López y Alfredo Núñez dieron comienzo al homenaje que se dedica a los compañeros que finalizan su etapa laboral, y se le hace entrega de tres recuerdos de la Organización: un retrato realizado a carboncillo, la escultura del faro, símbolo de Reale Seguros, en cuya base aparece su nombre grabado, y un reloj con la fecha de su primer día en la Compañía grabado al dorso. En esta ocasión los compañeros homenajeados fueron:

- Isabel Sánchez
- Almudena Trapero
- Bernardo Esquinas
- María Jesús Núñez Cepeda
- Cecilia Díaz
- Jesús Jaraiz
- Modesto Alonso

Tras la entrega de obsequios, Ignacio Mariscal, Jose Ramón López y Alfredo Núñez finalizaron las intervenciones brindando todos juntos por 2017, dando comienzo así el cóctel que este año contó con música en vivo.

#### ■ Fiesta Infantil de Navidad para hijos de empleados

Ya es una tradición la celebración de la Navidad entre los hijos de los empleados. Cada año, Reale Seguros celebró una fiesta navideña especial para los más pequeños,



Celebración de la Navidad 2016

y en esta ocasión, los niños tuvieron la oportunidad de asistir a "El Circo del Hielo", una novedosa producción, que se estrenaba en Madrid, y que tan sólo estuvo disponible en nuestra ciudad.

Como ya es tradición, al inicio del espectáculo se procedió a hacer entrega de los regalos a los ganadores del Concurso de Christmas que en esta ocasión han sido:

- Categoría Futuros Artistas

- 1º Premio: Alba Carbón Torreira de 8 años (Hija de Sandra Torreira Corral de A Coruña)
- 2º Premio Laia Pérez Guardia de 9 años (Hija de Carmen Guardia Fort de Lleida).

- Categoría Pequeños Dibujantes

- 1º Premio: Irene Carpintero Santamaría de 2 años (Hija de Isabel Santamaría Tavira)
- 2º Premio: Alberto Florez Rodriguez de 2 años (Hijo de Bárbara Mª Rodríguez López)

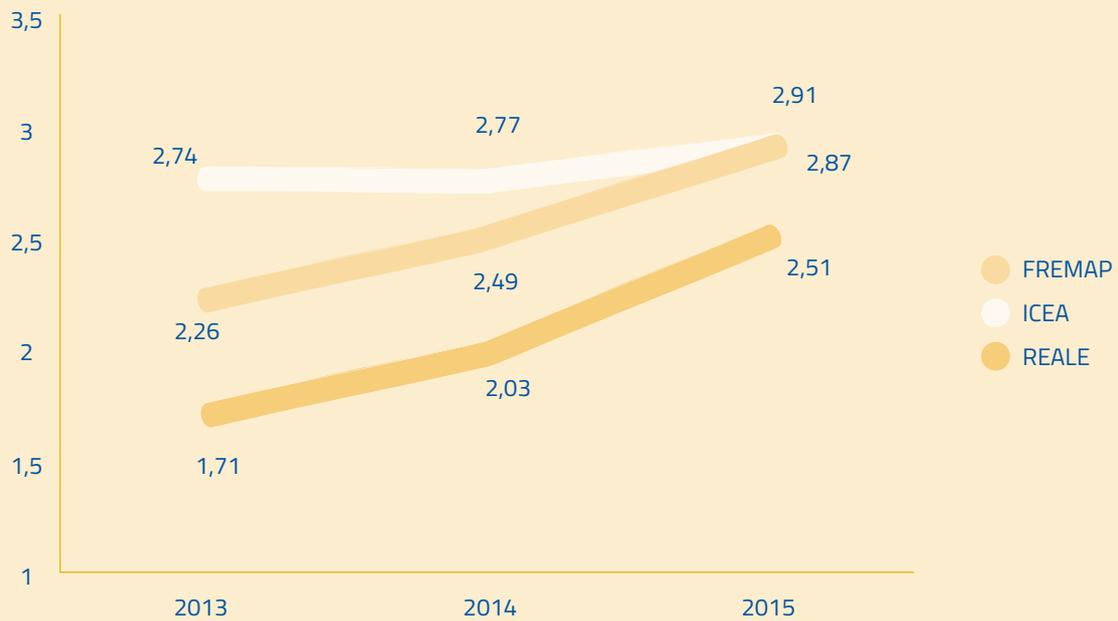
Tras el espectáculo, todos los niños pudieron disfrutar de manera privada de la gran pista de patinaje sobre hielo instalada en el exterior del recinto.

Al igual que todos los años, los niños recibieron la tradicional visita de los Reyes Magos de Oriente que esperaban impacientes a que todos los niños se acercaran para entregarles la carta.



*Reale celebró con sus empleados los aniversarios de permanencia en la Compañía, tanto por 25 años como por los 35. El acto conlleva un emotivo homenaje que se organiza para reunir a estos empleados, durante el cual se les hace entrega de una medalla conmemorativa.*

## Datos de absentismo



Comparativo Altas/Bajas por sexo	2013	2014	2015	2016
Total incorporaciones HOMBRES	21	19	14	32
Total incorporaciones MUJERES	8	18	19	27
Total salidas HOMBRES	18	9	22	22
Total salidas MUJERES	9	8	11	10

Formación de empleados	2014	2015	2016
Horas de formación	35,3	31,5	23,4
Penetración	93,70%	88,60%	76%
Formación presencial	86,90%	91,50%	64,10%
Formación distancia	13,10%	8,50%	35,90%
Valoración de la formación	8,1	7,9	8,5

## Horas empleado/área

Área Técnica	10,7
Área Comercial	27,4
Área Prestaciones	9,5
Oficinas centrales	15,9

**LOS  
PROBLEMAS  
INDIVIDUALES  
TIENEN  
SOLUCIONES  
COMUNES**





## Los mediadores

Las empresas de Reale Group operan en el mercado fundamentalmente a través de mediadores (agentes exclusivos y corredores). Concretamente, el porcentaje de cartera mediada de Reale en España en 2016 ha sido del 98%.

Este dato está en consonancia con lo establecido en el Plan Estratégico de la compañía para los años 2014-2016: "ser la compañía de referencia de la mediación en España". Y, para los próximos tres años, se mantiene esa misma premisa con dos objetivos muy claros establecidos en el Plan Director: crecer de manera rentable y ganar cuota de mercado. Para ello, se hace necesario potenciar el canal de agentes, de corredores, crecer más que la competencia y diversificar el negocio.

Los mediadores de Reale buscan la excelencia en el servicio con una clara orientación al cliente. Escucharlo y comprender sus necesidades son las claves de su actividad profesional, de cara a ofrecer los productos que mejor se adecúen a las mismas.

Los principios de transparencia, corrección, eficiencia, profesionalidad y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos firmados, así como de las demás normas vigentes, guían la actuación de los mediadores de Reale para satisfacer las expectativas de cliente, compañía y sociedad en general. De esta forma, los mediadores desempeñan un papel fundamental en la protección de la imagen y reputación de la compañía, compartiendo y difundiendo los principios éticos que rigen la misma.

### CANAL AGENTES EXCLUSIVOS: AGENCIAS REALE Y AGENTES

#### 1. CIFRAS DE NEGOCIO 2016

Reale Seguros Generales		Número Mediadores *	Pólizas Cartera Vigor
RED ACTIVA	Agencias	359	526.216
	Agentes	693	255.077
	Corredores	2.181	1.508.054
	Banca	26	110.688
	Grandes Distribuidores	4	1.417
RED MANTENIMIENTO		2.305	182.526

\* En términos de CPC

Reale Vida		Número Mediadores *	Pólizas Cartera Vigor
RED ACTIVA	Agencias	346	17.531
	Agentes	468	5.709
	Corredores	1.400	19.737
	Grandes Distribuidores	1	4
	Banca	1	8
RED MANTENIMIENTO		422	2.190



*Los mediadores de Reale buscan la excelencia en el servicio con una clara orientación al cliente. Escucharlo y comprender sus necesidades son las claves de su actividad profesional.*

61

En 2016 Reale Seguros Generales operó en el mercado español a través de 1.052 Agentes Exclusivos, 359 Agencias y 693 Agentes. En su conjunto, tienen 781.293 pólizas de cartera, lo que supone un 30% de la cartera global de la compañía.

En Vida, Reale operó en el mercado español con 814 Agentes, cifra menor que en Seguros Generales, pero importante, teniendo en cuenta que la comercialización del ramo se inicia en 2010. En Vida, la cartera mediada por el canal agentes supone un 51% de la cartera global de la compañía en pólizas.

En este año Reale abrió 20 Agencias Reale nuevas distribuidas por todo el territorio español.



Inauguración Agencia Reale Villablino, León. Julio 2016

## 2. CONSOLIDACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE AGENCIAS

2016 ha significado la total consolidación del Plan Estratégico de Agencias, iniciado en 2014. Este plan pretende dotar a las Agencias de las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad profesional, entendiendo que éstas pueden ser diferentes en función de la edad que tengan, su antigüedad en la compañía o su ubicación. De tal forma, el Plan contempla al colectivo en seis grandes segmentos: Desarrollo, Transición, Gran Ciudad, Urbana, Rural y Senior.

Se trata de un Plan que se centra en la persona, aspecto clave en la cultura corporativa de Reale y que es objetivo, transparente y meritocrático. Concretamente, el mayor cambio realizado en 2016, frente a 2015, fue la disminución del objetivo ligado al resultado técnico de la Agencia, en favor de variables estratégicas más relacionadas con la gestión del agenciado, poniendo de manifiesto una vez más la confianza que Reale tiene en el canal y para favorecer su desarrollo profesional y su diferenciación en el mercado.

## 3. PROGRAMAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN

### ▪ Reale Emprende

Se trata de un programa de selección y capacitación de Agentes iniciado en 2014 en dos ciudades españolas, Madrid y Bilbao. Con

él se pretendía captar jóvenes emprendedores para potenciar el canal de Agentes Exclusivos de Reale, dotando a los seleccionados de un alto nivel formativo y garantizándole, en los primeros años de actividad, una retribución fija muy superior a la media del mercado para que se pudieran centrar en aspectos cualitativos de la venta, asumiendo la compañía los momentos iniciales de la actividad que, para todo emprendedor joven, supone incertidumbre.

En el año 2016 se ha terminado este ambicioso proyecto con resultados satisfactorios pues, además de conseguir un grupo de agentes absolutamente capacitados que forman parte de la compañía, varios de ellos ya han evolucionado dentro de la misma, llegando a ser Agencias Reale. Concretamente, tres personas están al frente de Agencias Reale en la sucursal Euskadi Agentes (de la promoción de Bilbao) y dos al frente de Agencias Reale en la sucursal Madrid Agentes (de la promoción de Madrid). La previsión es que el resto de participantes también evolucionen a Agencias Reale en aquellas zonas estratégicas para la compañía.

Este dato revela el éxito del proyecto, pues jóvenes sin experiencia en 2014 en el sector asegurador son, dos años después, los referentes de Reale en sus respectivos ámbitos de actuación.

### ▪ Cátedra " Valor Reale"

En 2016 Reale ha lanzado la séptima edición de este programa. La Cátedra "Valor Reale" es un acuerdo de la compañía con las universidades españolas para, a



*El Plan Estratégico de Agencias dota a las Agencias de las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad profesional.*

*El Plan contempla segmentos como Desarrollo, Transición, Gran Ciudad, Urbana, Rural y Senior.*



través de formación teórica y práctica, dar la oportunidad a estudiantes de últimos cursos y recién licenciados de incorporarse al mercado laboral haciendo prácticas en las Agencias u oficinas de Reale Seguros.

Además del conocimiento de la empresa en general y de sector en particular, estas prácticas pueden ser convalidadas en el plan de estudios del alumno, en función de su programa y de su universidad. Se puede ver la información a detalle en [www.catedrarele.es](http://www.catedrarele.es)

El compromiso de Reale con el desarrollo de los jóvenes, el desarrollo del talento y la formación se ponen de manifiesto, al continuar, un año más con este proyecto. En 2016 participaron 22 alumnos en prácticas, lo que supone un incremento del 22% frente a la edición anterior.

#### ▪ Formación del canal

En 2016 Reale ha impartido un total de 64.300 horas de formación a su canal de Agentes, demostrando, un año más, su determinación por la mejora continua.

La formación de 2016 ha sido de muy diversa índole. Ha existido formación a nivel legislativo (Ley FATCA, Prevención de Blanqueo de Capitales, Baremo 2016), sobre productos novedosos y diferenciales en el mercado (ciber seguridad), así como formación en ramos estratégicos para la compañía (curso de asesor experto en seguros personales), entre otros.

## 4. NUESTRA RELACIÓN CON LAS AGENCIAS

### ▪ Consejos territoriales de Agencias

Escuchar la voz de las Agencias Reale es fundamental para la compañía. Ellas ayudan a Reale a conocer mejor a sus clientes y a detectar áreas de mejora. Por ello, en 2016 han seguido celebrándose, como en años

anteriores, los consejos territoriales de agencias. Los participantes siguen siendo los mismos, pero ha habido, este año, una novedad en su formato.

En 2016 se han celebrado 14 Consejos Territoriales de Agencias, 7 en el primer semestre del año y otros 7 en el segundo semestre. En los primeros, la compañía escucha las necesidades de sus Agencias, a través de su representante provincial. En el segundo, la compañía da respuesta a las mismas, mostrando el trabajo realizado sobre las áreas acordadas en los primeros Consejos del año. Por parte de la compañía, siempre existe la presencia de la Dirección Territorial, así como de la Dirección del Canal Agentes.

De las 85 propuestas concretas de las Agencias realizadas en 2016 a través de los Consejos Territoriales de Agencias, 41 han sido aprobadas y fueron implementadas dentro del año.

### ▪ Convención anual de Agencias

Esta iniciativa tiene como objetivo fomentar la relación de las Agencias con la compañía, la cercanía con las mismas. Se celebra una vez al año y se convoca a todas las Agencias de Reale España a compartir un día con la compañía.

En 2016 se celebró el 25 de febrero en Sevilla y contó con la presencia de 319 Agencias.

### ▪ Desayunos "Together More"

Los desayunos "Together More" es una nueva iniciativa de la compañía dentro del año 2016 para poner nuevamente en valor la comunicación personal, bidireccional (compañía- Agencia Reale), en esta ocasión siendo la voz de la Agencia Reale escuchada directamente por el máximo exponente de la compañía, su Consejero Delegado, Ignacio Mariscal. Todas las Agencias Reale tuvieron la oportunidad de compartir un desayuno



o comida con el Consejero a lo largo del año, agrupadas por sucursales y contando también con la presencia del Director del Canal Agentes, Ignacio Gómez, y del Director Territorial correspondiente.

En estas jornadas las Agencias compartieron sus inquietudes e impresiones de una forma distendida y cercana con la Dirección de la compañía, lo que dió lugar a diversas líneas de trabajo. Esta iniciativa fue muy bien acogida por parte del Canal, por lo que la compañía le dará continuidad.

#### ▪ Traslado de RSE

Con el objetivo de trasladar a las Agencias los valores de la compañía, se pone en marcha el despliegue del "Código Ético". Con ello se pretende avanzar en el conocimiento de los contenidos, implicaciones y beneficios del Código Ético de Reale. Para ello, mediante un concurso que implica a todas las agencias, se pretende identificar las mejores prácticas en relación con los valores y las pautas de actuación. Además, se plantea como objetivo a las Agencias el desarrollar un Código Ético personalizado, elaborado por la propia Agencia, que debe estar en línea con el Código Ético del Grupo.

El programa se desarrolló desde el mes de octubre, y cada semana, de manera online, se fue interactuando con las agencias en relación con un tema del Código Ético. El último mes, se pedía que cada agencia, con las pautas recibidas desde octubre, confeccionara su propio decálogo basado en la Integridad, uno de los cinco valores del Código Ético del Grupo. Cada año se trabajará de una manera similar sobre un valor diferente, hasta trabajarlos en su totalidad.

Con su participación tanto en el programa como en el concurso, las Agencias obtuvieron puntos y se estableció un ranking. Aquellas que estuvieran en las tres primeras posiciones

serían premiadas con una dotación de 5.000€ para el ganador, 3.000€ para el segundo clasificado y 2.000€ para el tercer clasificado, en forma de aportación para poner en marcha o apoyar un proyecto solidario de la ONG, Fundación o entidad sin ánimo de lucro que las Agencias premiadas elijan. Los ganadores serán desvelados en la Convención Agencias Reale 2017, durante la cual recibirán su merecido reconocimiento.

#### ▪ Reconocimientos

La Agencia Reale Villagarcía de Arosa, Antonio Galbán, ha ganado el Certificado Nacional de Calidad del Seguro de Vida 2015-2016, otorgado por ICEA. Y por segundo año consecutivo.

Este premio, lo otorga ICEA anualmente a aquellos mediadores que realizan una buena gestión de las ventas del Seguro de Vida a través de la reducción del impacto de la caída de cartera.

La campaña abarca un período de dos años en las que el mediador deberá haber vendido al menos 50 pólizas de seguros de vida a clientes distintos en cada uno de ellos. Además, de las pólizas vendidas el primer año deberá mantenerse en vigor al año siguiente por lo menos el 90%.

# Retos 2017 en el Canal de Agentes

1

Construir de campañas para los agentes muy enfocadas a KPI's de negocio, directamente relacionados con el interés de Reale por la diversificación de producto, la orientación al cliente y la especialización del agente en producto novedosos y más complejos..

2

Iniciar la implantación de un modelo de digitalización de Agencias Reale, para apoyarlas en el desarrollo de su negocio y posicionamiento en internet y redes sociales.

3

En términos de negocio, conseguir que el Canal de Agentes no pierda competitividad dentro del sector, creciendo al mismo ritmo o a un ritmo mayor que este último.

4

Evolucionar la oferta de valor de las Agencias Reale para que cada vez esté más orientada a la persona y a su familia, además de al profesional. Las dos líneas a trabajar son la protección del agenciado y la construcción de un proyecto cada vez más retador y ligado a sus aspiraciones personales.

5

Poner en valor a la Agencia Reale en cualquier comunicación a clientes por parte de la compañía.

6

Desarrollar un plan de Agentes Exclusivos, ayudando al agente más pequeño a crecer o a formar parte de un proyecto más ambicioso.

7

Garantizar la continuidad de nuestras Agencias más antiguas, garantizando sus ingresos de cara a la jubilación y la continuidad de su negocio, en caso de que no tenga sucesión natural. Esto se planteará a través de la mejora de la Guía de Sucesión actual.

8

Aperturar alrededor de 30 Agencias Reale nuevas en todo el territorio nacional, con importantes ayudas para emprender el negocio y con un acto de inauguración relevante en la zona para poner en valor al profesional que decida iniciar dicho proyecto con Reale.

# Retos 2017 en el Canal de Corredores

1

La implantación del PEC (Plan Estratégico de Corredores) que se ha desarrollado en 2016, proyecto muy ambicioso que permitirá diseñar estrategias personalizadas con una oferta de valor ajustada a cada corredor y la diferenciación dentro del sector.

2

El desarrollo de la Unidad de Grandes Brokers (UGB) que aglutinará a los grandes corredores y asociaciones del mercado español.

## CANAL CORREDORES

### 1. CIFRAS DE NEGOCIO 2016

Reale Seguros Generales		Número Mediadores *	Pólizas Cartera Vigor
RED ACTIVA	Agencias	359	526.216
	Agentes	693	255.077
	Corredores	2.181	1.508.054
	Grandes Distribuidores	4	1.417
	Banca	26	110.688
<b>RED MANTENIMIENTO</b>		<b>2.305</b>	<b>182.526</b>

\* En términos de CPC

Reale Vida		Número Mediadores *	Pólizas Cartera Vigor
RED ACTIVA	Agencias	346	17.531
	Agentes	468	5.709
	Corredores	1.400	19.737
	Grandes Distribuidores	1	4
	Banca	1	8
<b>RED MANTENIMIENTO</b>		<b>422</b>	<b>2.190</b>

\*En términos de CPC

En 2016 Reale operó, en Seguros Generales, en el mercado español a través de 2.184 Corredores (4 de ellos ubicados en la categoría de grandes distribuidores). En su conjunto, intermedian 1.509.471 pólizas de cartera, lo que supone un 58% de la cartera global de la compañía.

En Vida, Reale operó en el mercado español con 1.401 corredores, cifra menor que en Seguros Generales, pero nada desdeñable, teniendo en cuenta que la comercialización del ramo se inicia en 2010. La cartera mediada por el canal corredores en Vida supone un 43% de la cartera global de la compañía en pólizas.

### 2. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CORREDORES

Con el objetivo de ser la compañía de referencia de la mediación con un modelo de gestión territorial, así como de fomentar un crecimiento rentable, Reale Seguros ha definido durante el año 2016 un plan específico para el canal de corredores. Ello supone una mejora del conocimiento del perfil de negocio de cada corredor para poder establecer estrategias de desarrollo, fidelización y mejora de sus ratios de gestión.

En este Plan Estratégico de Corredores están involucradas todas las áreas de servicio de la compañía y se implantará, de forma gradual, durante el ejercicio 2017.

#### ■ Programas de formación

Una año más, Reale Seguros apuesta por la formación del canal y su especialización. El canal corredores ha recibido un total de 5.478 horas de formación en 2016, con programas de formación a medida para diferentes colectivos de corredores. A título de ejemplo, se pueden citar cursos sobre novedades en productos de la compañía, sobre especialización en ramos estratégicos (Vida, Agro, Pyme) o sobre la excelencia en la gestión, como el curso de "venta consultiva y asesorada en seguros", el "taller de comunicación y técnicas de venta" o el "taller de emprendeduría y liderazgo".



Presencia de Reale en la Primera Jornada EIAAC organizada por Adecose, Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, E2000 Asociación y Fecor , febrero 2016

### 3. NUESTRA RELACIÓN CON LOS CORREDORES

#### Relación institucional

##### ▪ Consejo Nacional de Mediadores

Reale ha colaborado de forma estrecha y activa en el impulso y desarrollo de los proyectos coordinados por el Consejo, tales como el EIAAC.

El EIAAC es el Estandar de Intercambio entre Aseguradoras y Mediadores, un proyecto a iniciativa de Unespa coordinado por TIREA con fuerte representación de Aseguradoras y Plataformas Tecnológicas. Este proyecto supondrá una reducción de costes y tiempo para los corredores, lo que redundará en una mejora del servicio prestado a los clientes.

Reale dispone de un grado de avance significativo en las fases de desarrollo de este proyecto sectorial, muestra de su compromiso con el mismo y de la materialización de uno de sus principales valores de cultura corporativa: la innovación.

Además, como cada año, Reale ha colaborado con diferentes colegios de mediadores de todo el territorio nacional potenciando la formación de los colegiados y colaborando con los eventos organizados por los mismos.

##### ▪ ADECOSE

La compañía mantuvo en 2016 una estrecha colaboración con ADECOSE, como viene siendo habitual en todos los proyectos desarrollados por la asociación.

##### ▪ FECOR

Reale ha colaborado con la Federación Española de Corredores de Seguros como integrante del grupo de apoyo.

##### ▪ Congresos de Asociaciones y Agrupaciones

Reale ha asistido y participado en los eventos patrocinados por las principales asociaciones con las que colabora.

#### Relación territorial

##### ▪ Consejos Consultivos Territoriales

Una de las acciones consolidadas con el colectivo de corredores son los Consejos Consultivos. Estos consejos nacieron hace seis años con el espíritu de dialogar, cambiar impresiones, compartir estrategias y objetivos y se han convertido en una cita segura cada año. Durante el año 2016 las reuniones tuvieron lugar en las seis cabeceras territoriales y durante las mismas se trataron temas de Movilidad, EIAAC, Mejora de Servicios



Renovación del acuerdo de colaboración Reale-Colegio de Baleares, 2016.



en Prestaciones, PEC (Plan Estratégico de Corredores), así como la valoración por parte de los Corredores de aspectos referenciados a nuestra entidad con el objetivo de poner planes de acción concretos para mejorar.

#### ▪ Congreso Titanium

Como parte de la política de reforzar relaciones y motivar el trato entre los mediadores del canal, el 29 de septiembre de 2016 tuvo lugar la Convención que Reale celebra de manera anual con los Corredores Titanium. Esta edición, la quinta, giró en torno a la excelencia en el servicio, el liderazgo y el trabajo en equipo, con el apoyo de las experiencias de los restaurantes con estrella Michelin, que participaron activamente en la presentación.

En esta ocasión, el evento reunió a más de 120 corredores de toda España.

#### ▪ Reconocimientos

En 2016 Reale ha sido galardonada con el Premio Estrella de Oro, otorgado por Adeco (Asociación Española de Corredurías de Seguros).

El premio se basa en los resultados del Barómetro Adeco, que mide, con diferentes indicadores, la calidad del servicio prestado por las compañías aseguradoras y que en 2016 contó con la participación de cerca de 800 empleados de las 123 corredurías de la asociación.





## El medioambiente

Siguiendo la línea del año 2015, en el cual se aprobó la Política Medioambiental del Grupo, Reale trabaja su relación con el medioambiente buscando la excelencia, como un factor fundamental para mejorar el mundo en el que vivimos. Como se refleja en el código ético del Grupo, la mejora constante de las prestaciones y de la atención Socio/Asegurado-Cliente se configura a través del respeto de los principios de desarrollo equilibrado y sostenible.

En relación con la política medioambiental detallada en la memoria 2015, a lo largo del año se han trabajado en las siguientes líneas:

- Difusión de la nueva política medioambiental del Grupo. El Sistema de Gestión Ambiental se aplica a las empresas españolas del Grupo como se describe a continuación, incluyendo también las actividades llevadas a cabo por terceros de acuerdo con el grado de influencia aplicable.



Reale Seguros Generales: Seguro No Vida



Reale Vida: Seguros Vida



IGAR SA: Gestión de patrimonio inmobiliario y servicios de consultoría técnica para las empresas del Grupo



Reale ITES: Prestación de servicios informáticos para las empresas de Reale Group

- Obtención para Reale ITES de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001. Está previsto que para marzo de 2018 se obtenga para RSG, Reale Vida e IgarSA.
- Optimización de los consumos con impacto medioambiental y acondicionamiento sostenible de las oficinas.

- Realización de acciones para concienciar en materia de sensibilización por la protección del entorno medioambiental para tratar de ser referente en calidad.
- Puesta en marcha de prácticas de movilidad sostenible para concienciación entre el colectivo de empleados sobre la incidencia de la emisión de gases de efecto invernadero directamente en la huella de carbono, fomentando así la sensibilización sobre el medio ambiente.

### 1. DESARROLLO DE LAS ACCIONES TRABAJADAS EN EL AÑO 2016

#### ▪ Difusión de la política medioambiental

El objetivo principal de esta acción es documentar las acciones futuras en materia medioambiental, controlar los aspectos e impactos ambientales producidos por la organización y demostrar nuestro compromiso con el medio ambiente.

El Sistema de Gestión Medioambiental (SGA) incluye estructura organizativa, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procesos, procedimientos y recursos necesarios para desarrollar, aplicar, alcanzar, revisar y mantener los objetivos que la organización ha establecido respecto a su conducta medioambiental.

#### ▪ Obtención de la certificación ISO 14001 para Reale ITES

La ISO 14001 está orientada a garantizar el pleno respeto de la normativa en lo que respecta a las propias actividades, a perseguir el mejoramiento continuo de las propias prestaciones medioambientales y a la prevención de la contaminación. Es importante señalar que, según esta norma y a través de la certificación, la organización ha dado los siguientes pasos:



El Sistema de Gestión Ambiental se aplica a las empresas españolas del Grupo como se describe a continuación, incluyendo también las actividades llevadas a cabo por terceros de acuerdo con el grado de influencia aplicable.



— REALE SEGUROS GENERALES: Seguros No Vida



— REALE VIDA: Seguros Vida



— IGAR SA: Gestión de patrimonio inmobiliario y servicios de consultoría técnica para las empresas del Grupo



— REALE ITES: Prestación de servicios informáticos para las empresas de Reale Group

- Ha definido una política ambiental adecuada a sus actividades, ha identificado y evaluado los aspectos e impactos ambientales y ha establecido los objetivos ambientales.
- Ha dispuesto de procedimientos para identificar las regulaciones ambientales y otros requisitos aplicables
- Ha permitido controles efectivos para cumplir con los requisitos legales
- Ha implementado procedimientos para la comunicación interna
- Ha establecido y, en los casos que es posible, ha probado los procedimientos para hacer frente a situaciones de emergencia que podrían tener un impacto sobre el medio ambiente
- Ha implementado procedimientos eficaces para la revisión por parte de la alta dirección y las auditorías internas.

▪ **Optimización de consumos con impacto medioambiental y acondicionamiento sostenible de las oficinas**

El consumo de recursos incide directamente en la huella ambiental de la organización. El fomento del ahorro en el consumo de los mismos, y el reciclaje incrementa la eficiencia.

Si hacemos una descripción detallada, recurso a recurso, vemos que:

- En materia de energía eléctrica, se han incluido medidas de eficiencia energética

en la nueva sede corporativa destinadas a la consecución de la Certificación Leed. Las medidas concretas a las que nos referimos:

- Detectores de presencia
- Aireadores de agua
- Utilización de tecnología led
- Programación iluminación/climatización.
- Recuperadores entálpicos para facilitar la climatización.

**Consumo de energía eléctrica Kw.h)**

2014	2.944.495,00
2015	2.854.434,00
2016	2.551.278,00

- En uno de los factores que más contribuyen al cambio climático, las emisiones a la atmósfera, se han puesto en marcha iniciativas como el rediseño de procesos y la conversión y adaptaciones de equipos, reduciendo la generación de emisiones de gases de efecto invernadero. Una de las medidas más concretas es la renovación de la flota de vehículos.
- Para mantener la tendencia de reducción en el consumo de papel y cartón, ha sido decisivo la sensibilización de los empleados con las cuestiones medioambientales, centradas en la reducción de las impresiones en papel y en la optimización de los recursos informáticos disponibles.

	2014	2015	Var.	2016	Var.
<b>Consumo de papel (Kg)</b>	70.506	64.274	91,16%	54.867	85,36%
<b>Reciclaje de papel (Kg)</b>	7.860	29.378	373,77%	24.035	81,81%
<b>Consumo de pilas (Kg)</b>	188	136	72,34%	106	77,94%
<b>Consumo de tóner (uds.)</b>	423	354	83,69%	230	64,97%
<b>Reciclaje de tóner (uds.)</b>		128		138	107,81%



Este año cabe destacar el hecho de que la nueva sede central facilita el control y la gestión del reciclado de papel, tóner, pilas y otros residuos, disponiendo de contenedores en todas las plantas del edificio. Para la gestión de los residuos y su eliminación, se ha contratado una empresa de servicios que se encarga del reciclaje y eliminación.

Por lo que se refiere al acondicionamiento sostenible, es importante mencionar el hecho de que parte del mobiliario del office de personal, se trata de mesas elaboradas con maderas recicladas.

- **Realización de acciones para concienciar en materia de sensibilización por la protección del entorno medioambiental para ser referente en calidad**

CLÚSTER DE CAMBIO CLIMÁTICO DE FORÉTICA: un año más, en la preocupación por conocer las tendencias relacionadas con el medioambiente, Reale ha participado en el Clúster de Cambio Climático organizado por Forética. En él trabaja un grupo de 36 grandes empresas que intercambian opiniones y buenas prácticas, con el fin de elaborar una hoja de ruta, aprender y desarrollar conocimientos y ser claves en las decisiones que se tomen a nivel administrativo. Durante el año 2016 ha habido tres hitos:

- Enero: Reunión con grupos de interés para analizar la colaboración conjunta ante el reto del cambio climático.
- Abril: Encuentro entre empresas y líderes de opinión para analizar el vínculo entre gestión de la biodiversidad, cambio climático y economía circular.
- Noviembre: Evento para presentación del documento de Carbon Pricing, implicaciones del Acuerdo de París y posibilidades de una futura Ley de Cambio Climático.

Además, traslada su compromiso con el medio ambiente a sus proveedores y colaboradores, requiriendo que todos tengan establecidos protocolos de destrucción y reciclaje con arreglo a las normas de protección del medio ambiente, etc. Se utilizan criterios medioambientales en el proceso de homologación de proveedores (ref. Capítulo Proveedores Generales).

- **Puesta en marcha de prácticas de movilidad sostenible para la concienciación entre el colectivo de empleados sobre la incidencia de la emisión de gases de efecto invernadero**

En Reale creemos que concienciar al colectivo de empleados y fomentar la sensibilización sobre el medio ambiente ayudará a controlar la emisión de gases de efecto invernadero, la cual incide directamente en la huella de carbono.

Una manera de paliar los efectos negativos del transporte en coche (como son la contaminación del aire, el consumo excesivo de energía, los efectos sobre la salud de la población o la saturación de las vías de circulación) es aumentar el uso de otras formas de movilidad responsable como desplazarse a pie, en bicicleta o en transporte público cuando sea posible, compartir coche entre varios compañeros para desplazarse al trabajo, etc.

En este sentido, se enmarcan dos hitos durante el año 2016:

- Se ha incluido un parking para bicicletas en el patio exterior de la sede central
- Hemos participado en la Semana Europea de la Movilidad en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid (ref. Alianzas para lograr Objetivos Ciudades Sostenibles – Capítulo Sociedad).

# Retos 2017 en materia medioambiental

**1**

En materia de difusión de la política medioambiental:

- Curso entre empleados de formación online sobre sostenibilidad ambiental.
- Cuestionario entre los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas en materia medioambiental
- Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental de la eficiencia para el cumplimiento constante de los requisitos y mejora continua de la eficiencia ambiental.

**2**

En relación con la optimización de los recursos:

- Comunicar a los empleados las buenas prácticas ambientales y fomentar mayor reducción de los consumos y reciclado de todos los residuos reutilizables y/o contaminantes

**3**

En relación con la sensibilización y la conservación:

- Colaborar, a través de la Fundación Reale con iniciativas como Club de Empresas por la Naturaleza y Campaña Hora del Planeta (WWF) y Plantación de árboles en lucha contra el cambio climático (Fundación Plant-for-the-Planet)
- Aumentar el número de proveedores sostenibles: papel FSC, etc.

**4**

En relación con la movilidad sostenible:

- Realizar un cuestionario sobre movilidad a empleados para medición de gases de efecto invernadero en el transporte usado para desplazamiento al trabajo y promoción de iniciativas como el uso compartido del automóvil.
- Comunicar a los empleados las buenas prácticas ambientales.





# Los proveedores

La relación con los proveedores y los profesionales concertados se basa en el respeto de la ética profesional y las reglas deontológicas que se expresan principalmente con la adhesión al Código Ético y a los principios de corrección, transparencia y servicio en las relaciones con sus clientes.

En los criterios de selección y valoración de proveedores, se adoptan las reglas precisas para:

- identificar las características del bien o servicio que se va a comprar
- utilizar procedimientos de acceso al mercado que eviten malos entendidos
- definir criterios de selección objetivos
- cumplir con los acuerdos alcanzados

Durante el proceso de compra, se separan las funciones en las fases operativas y de toma de decisiones. De esta manera se asegura la corrección, la transparencia y el control en la relación con los proveedores, y se impide que se produzcan condiciones de ventaja individual. La responsabilidad de quién define las características del producto o servicio a adquirir, está totalmente separada de la responsabilidad de quien negocia y concluye el contrato.

Los proveedores que se eligen han demostrado que poseen los requisitos técnicos, económicos y de organización necesarios. Además, para ser seleccionados, deben gestionar de manera responsable el impacto medioambiental y social.

Finalmente, en relación con los proveedores concertados se eligen aquellos que desempeñan su actividad respetando normas de lealtad, corrección, fidelidad, diligencia, secreto, confidencialidad y cumplimiento de normas imperativas. En el ámbito de la gestión de siniestros, se colabora con profesionales que trabajan aplicando criterios de adecuación a los parámetros económicos que eviten conflictos.

En el año 2016, y formando parte de los objetivos del Plan Director para los próximos años, en relación con el grupo de interés proveedores se busca alcanzar la excelencia en la gestión. Se trata de optimizar las operaciones para dar un servicio de calidad a clientes y mediadores, y construir un equipo motivado y comprometido que incentive el liderazgo y orgullo de pertenencia. Esta excelencia se refleja en tres aspectos fundamentales:

- Entregar el servicio de manera que se incremente la percepción de calidad.
- Ser más eficiente, optimizando las operaciones de la compañía para ganar en agilidad.
- Evolucionar el equipo humano, con el fin de alinear la satisfacción del empleado con las necesidades de negocio de la compañía.

Manteniendo estos aspectos materiales como fundamentales, para el plan estratégico se definen los objetivos de alcanzar la excelencia en la gestión y crecer de manera rentable a lo largo de toda la cadena de valor.

En el caso de los proveedores de negocio, nos encontramos con la optimización de la función de prestación con un triple objetivo: asegurar la medición y seguimiento en tiempo real de costes y niveles de servicio, mejorar la calidad y lograr una mayor eficacia y eficiencia.

## PROVEEDORES DE NEGOCIO

### 1. Relación empresa-proveedores-clientes

Con el fin de asegurar la excelencia en la gestión, con un mejor servicio para los clientes y asegurados, la compañía tiene una amplia relación de profesiones y proveedores relacionados con el negocio. En este sentido, el año 2016 lo hemos cerrado con las siguientes cifras:

	Nº proveedores	Nº Servicios
<b>Reparación de carrocería en talleres concertados</b>	2.007	58.163
<b>Reparaciones de lunas en talleres concertados</b>	1.510	55.427
<b>Grúas de asistencias en viaje</b>	6.500	296.307
<b>Reparaciones del hogar</b>	850	158.010
<b>Clínicas concertadas</b>	325	7.827
<b>Peritos Autos</b>	182	168.158
<b>Peritos Diversos</b>	183	124.151
<b>Peritos Médicos</b>	104	47.311
<b>Abogados</b>	191	41.408

## 2. Formación

Por lo que se refiere a la formación de los colaboradores, durante el año 2016 se han puesto en marcha diversas iniciativas formativas:

- Jornadas "Atención al Cliente y Gestión de Servicios. Soluciones de Movilidad" (iniciadas en 2015).

Fecha	Ciudad	Territoriales	Talleres	Gerentes de talleres	Empresas colaborador.
Febrero	Granada	Almería Jaén Granada Murcia	20	23	2
Marzo	Las Palmas	Las Palmas Tenerife Fuerteventura	11	11	

- Jornada Técnica "Retos y oportunidades. Reparabilidad, Gestión de Recambio. Resultados de Calidad. Gestión de Vehículo de Sustitución y Situación en el mercado Europeo".

Fecha	Ciudad	Territoriales	Talleres	Gerentes de talleres	Empresas colaborador.
Junio	Sevilla	Andalucía/ Canarias	35	40	2
Septiembre	Madrid	Levante/Baleares Madrid/ C. La Mancha/ Extremadura	62	68	4
Octubre	León	Galicia/Asturias C.León/Cantab/ País Vasco	46	12	4
Noviembre	Zaragoza	Aragón/Navarra/ La Rioja Cataluña	44	52	4

- Reuniones biomecánicas 2016: los informes de biomecánica en siniestros de baja intensidad sirven de base para analizar el nexo causal conforme al criterio de intensidad. En este sentido se han organizado una serie de reuniones con el objetivo de acercar la metodología seguida en estos informes, de manera fácil e intuitiva, a los empleados y profesionales médicos y letrados. Estas jornadas cuentan con la presencia de ingenieros del Departamento de Investigación de Accidentes del Instituto de Investigación sobre Vehículos de Zaragoza. Se han llevado a cabo dos reuniones en A Coruña y Sevilla, con los siguientes asistentes:

▪ Médicos	16
▪ Letrados	20
▪ Empleados centros de prestaciones	15
▪ Empleados central:	7

- Certificaciones: la línea de trabajo de la empresa en este sentido sigue siendo la misma. La idea es contar con una red de proveedores certificados cada vez mayor. En la actualidad tenemos:

Talleres	Nº Proveedores
<b>Certificados en chapa y pintura</b>	175
<b>Certificados en lunas (Red Ralarsa)</b>	250

### 3. Comunicación con los proveedores

El aplicativo REPARANET sigue siendo el modo de comunicación más puntero con los reparadores. Si un reparador lo tiene activo y se cuenta con el móvil del cliente, se consigue de una forma ágil informar de citas, incidencias e incluso enviar fotografías de la avería y de los daños. Este aplicativo pone en funcionamiento AIA, "Aplicativo Inteligente Asitur" para los siniestros de Hogar y de Asistencia en Viaje. En el caso de HOGAR, los asegurados están informados en su smartphone y de manera online, sobre el estado de su expediente, las próximas citas y el reparador asignado; y en el caso de ASISTENCIA en VIAJE permite el geoposicionamiento del asegurado y la grúa, y la localización de talleres de la red

Además, esta herramienta permite realizar encuestas de satisfacción, que son las que nos dan el feed-back del asegurado.

Algunas de las razones dadas por los asegurados, que nos han puntuado con 10 en las encuestas son:

- "Por la capacidad resolutive y por la rapidez con la que se ha solucionado el problema".
- "Por la rapidez con la que asistieron y porque se solucionaron los problemas sobre la marcha".
- "Por el trato, la profesionalidad y el trabajo realizado".
- "Estaba tirado en la carretera y en veinte minutos tenía el vehículo en la grúa".
- "Me han atendido cuando ha hecho falta y se han acomodado a lo que necesitaba".
- "Porque han sido rápidos, me han dado confianza y lo han hecho bien".
- "Se adaptan al trabajo que hay que hacer, lo hacen bien y te tratan bien".
- "El trabajo resultó lo que prometió, fue ágil, rápido y todo perfecto".

En torno a un 20% de los reparadores están gestionando los siniestros a través de esta vía, y el reto para el año 2017, es aumentar este porcentaje.

### 4. Proyectos puestos en marcha en 2016

En la memoria del 2015, se reflejó como reto para el año 2016 la involucración a profesionales y proveedores en acciones de Responsabilidad Social. Para ello se puso en marcha el proyecto DIGA, "Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad", el cual es tremendamente innovador en el servicio post-venta de automoción para discapacitados.

Talleres de las redes de pintura de Axalta, han sido certificados con el sistema DIGA por la Fundación Shangri-La, organización privada y sin ánimo de lucro. Con este proyecto se busca la optimización de la accesibilidad en los talleres de reparación de chapa y pintura, y la realización de todos los esfuerzos necesarios para ayudar a aquellas personas que puedan estar afectadas por algún tipo de discapacidad o tengan necesidades especiales.

Mediante el Sistema DIGA, se certifica el grado de accesibilidad de instalaciones y servicios. El sistema DIGA está reconocido por la Certificadora Internacional IMQ (Istituto Italiano del Marchio di Qualità) y cuenta con el respaldo de importantes empresas en España.

Reale ha conseguido certificar dos talleres: Hiperauto en Barcelona y Talleres San Fermín en Madrid, y el reto para el año 2017 es certificar un tercero en Sevilla.

**TRABAJAMOS  
HOY  
PARA SABER  
QUÉ  
NECESITARÁS  
MAÑANA**

## PROVEEDORES INDIRECTOS

En Reale Seguros, la contratación se realiza bajo un modelo de gestión único basado en criterios de igualdad de oportunidad y transparencia. Para ello, promovemos el uso de nuestro "Portal electrónico del Proveedor", ya que nos ofrece el soporte necesario para asegurar la mayor eficiencia en los procesos de contratación, así como los criterios de equidad y transparencia anteriormente citados. Desde la puesta en marcha del portal, 115 procesos de compras se han gestionado desde el mismo. Los principales indicadores a los largo de 2016 son:

Certificación	Nº proveedores	Facturación
<b>ISO 14001</b>	26	14.061.923 €
<b>EFR</b>	7	2.957.065 €
<b>Centro Especial de empleo</b>	4	336.357 €

### 1. Gestión de riesgos

La implantación en 2016 de la nueva metodología de homologación de proveedores nos ayuda a prevenir y reducir posibles impactos negativos asociados a nuestros proveedores. Nuestros mecanismos de control permiten identificar no sólo aquellos asociados a estabilidad, sino también nivel de alineamiento con nuestros valores de RSE y de adecuación del proveedor a las necesidades precisadas por Reale.

Para llevar a cabo esta homologación de proveedores, tenemos en cuenta tres factores:

- Su riesgo financiero (medido con el índice Dun&Bradstreet)
- La valoración que los usuarios hacen del mismo
- Los criterios de RSE que tengan

Nivel homologación	Nº proveedores	Criterios y valores		
		Riesgo financiero (puntuación D&B)	Valoraciones usuarios	Certificaciones RSE
Homologado - Partner	1	D&B > 64	Apto	No inferior a 2
Homologado	88	D&B > 64	Apto	Indiferente
Homologado - monitorizar	63	44 < D&B < 65	Apto	
No homologado - desempeño	9	D&B > 44	No apto	
No homologado - riesgo financiero	1	D&B < 45	Indiferente	

Los proveedores que tengan un riesgo inferior a 44 puntos no se homologan, y además solo se considera partner, aquellos que trabajan al menos 2 aspectos responsables socialmente.

### 2. Comunicación e innovación

Promovemos una comunicación continua y abierta con nuestros proveedores, con el objetivo de mantener una relación de cercanía con ellos y fomentar una cultura de sostenibilidad.

Nuestros proveedores disponen en nuestra web corporativa no sólo el acceso al Portal de Compras, también pueden acceder a nuestras políticas y un canal confidencial de consultas y denuncias asociadas al cumplimiento de nuestros valores de negocio responsable.

<b>Altas nuevas en el portal</b>	224
<b>Autorizaciones en el portal</b>	35

En nuestras reuniones con colaboradores externos fomentamos su contribución con ideas innovadoras sobre nuestros modelos de negocio u operativo.

### 3. Iniciativas destacables en 2016

A lo largo del año, la Dirección de Compras y SSGG ha promovido, apoyado y llevado a cabo diversas acciones vinculadas al compromiso con nuestros valores de RSC y con los proveedores como elemento vehicular:

#### ■ Medioambiente y Sostenibilidad:

En este ámbito, son múltiples y variadas las iniciativas en las que Compras ha colaborado e impulsado mejoras de carácter medioambiental en la operativa diaria de la Compañía (ref.Grupo de Interés Medioambiente):

- Soporte a la Unidad Medioambiental para facilitar la obtención de la certificación ISO 14001 en Reale España.
- Reciclado de papel.
- Neutralización de emisión de CO<sup>2</sup>.
- Solicitud de la Certificación LEED.
- Empleo de materiales reciclados.
- Modelo de servicios gestionados bajo modelos medioambientalmente responsables.

#### ■ Iniciativas de carácter social

La Dirección de Compras y SSGG se ha involucrado de forma activa con el Área de RSE como facilitador en diversas iniciativas de índole social.

- La más destacada de ellas es la constitución del servicio de comedor operado a través de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Promoción de empresas que dan oportunidad a personas con capacidades diferentes: En el marco del contrato integral del servicio de facility con la empresa ISS, se requirió que las personas que ejercieran de auxiliares en el edificio de Vía Augusta (Barcelona) tuvieran capacidades diferentes, servicio que presta con total efectividad.

En resumen, en 2016, Reale ha incrementado su facturación respecto a 2015 con Centros Especiales de Empleo en un 20,2%, por un total de 336.357€. Ello viene a constatar el crecimiento continuado desde 2014 en la apuesta de Reale por estos modelos alineados con sus valores de RSE; el incremento total de facturación en estos 24 meses ha sido del 78,6%.



Curso de formación para proveedores de negocio - Sevilla 8 y 9 de junio

# Retos 2017 en Proveedores Indirectos

1

Potenciación de la "marca" Compras de Reale Seguros en organizaciones nacionales específicas del Sector; canalización del nivel de madurez adquirido por la Función en España (transformacional) y reconocimiento externo.

2

Publicación de los nuevos principios de Contratación que sustituyen a la Política de compras vigente

3

Publicación del Manual de conducta sobre contratación.

4

Implantación de un sistema de aprovisionamiento, que incremente nuestro control del gasto. Tiene dos finalidades: una de segregación de competencias en el ciclo compro-pago, y otra de aseguramiento de cumplimiento de nuestros acuerdos con los proveedores preferentes con los que tenemos contrato. En fin, en línea con nuestra vocación de transparencia y ética.

5

Potenciación de la relación con proveedores preferentes, estableciendo un marco de relación complementario al de nuestra operativa. Pendiente valorar acciones concretas y disponibilidad presupuestaria.

**TODOS  
SOMOS  
ACTORES  
EN EL REPARTO  
DEL FUTURO**



SALIDA

110





# La Sociedad

Como se detalla en el Código Ético del Grupo, Reale respeta a la comunidad y desarrolla su actividad aplicando concretamente los principios de la Responsabilidad Social con arreglo a una deontología profesional rigurosa. Reale compete en el mercado con la convicción de que el beneficio económico tiene que respetar los derechos humanos y los intereses de los consumidores. Por lo que, el apoyo a las actividades culturales, medioambientales y sociales es un objetivo fundamental. Para ello, identifica las necesidades y las exigencias de la comunidad y apoya los proyectos más interesantes a través de acciones específicas, donaciones y patrocinios.

Durante el año 2016 la preocupación por la sociedad se ha manifestado en el apoyo a proyectos que ya se habían iniciado en años anteriores y a nuevos proyectos que van en línea con aspectos materiales definidos como fundamentales en los diferentes grupos de interés. Reale Seguros colabora e interactúa con la sociedad a través de las alianzas con entidades y organizaciones tanto públicas como privadas, así como a través de su propia Fundación.

## 1. FUNDACION REALE

La Fundación Reale es una entidad de carácter fundacional, que en el año 2016 ha cumplido dieciocho años trabajando por el compromiso de Reale Seguros con la sociedad. Desde 1998, ha contribuido a la acción social, al desarrollo cultural y a la defensa y conservación del medio ambiente, destinando una parte de los beneficios de la compañía.

Los objetivos que la Fundación Reale se ha marcado no son aleatorios. Están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la Organización Naciones Unidas, y todas las acciones que lleva a cabo, apoya y fomenta, encajan con alguno de los 17 ODS. El fin último de la Fundación no tiene ánimo de lucro y ni busca publicidad.

A la hora de elegir proyectos para desarrollar o con los que colaborar, se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Se consideran prioritarias actividades que vayan en consonancia con los valores de Reale tanto en España como en Italia.
- Se da preferencia a proyectos que se lleven a cabo en Italia y en España.
- Se buscan actividades que redunden en la mejora de las condiciones de vida de la infancia y la juventud en aquellos países considerados en vías de desarrollo, que tengan relación con España o Italia.

- Se colabora con aquellas comunidades que hayan sufrido desastres naturales, guerras y conflictos.

En este sentido y alineados con los objetivos, durante el año 2016, la Fundación Reale ha mantenido el apoyo a los proyectos identificados como prioritarios y ha iniciado nuevas colaboraciones con grupos que necesitan apoyo e inserción en la vida y en el mundo laboral.

## PROYECTOS SOCIALES

### ■ ALDEAS INFANTILES

Aldeas Infantiles SOS es una organización internacional de ayuda a la infancia, con presencia en 134 países. Su labor va enfocada a los siguientes objetivos:

- Proteger a los niños que se han visto privados del cuidado parental y brindarles un entorno familiar protector en el que puedan crecer sintiéndose queridos y respetados.
- Atender el desarrollo del niño hasta que llega a ser una persona autosuficiente y bien integrada en la sociedad.
- Trabajar en el fortalecimiento de las familias vulnerables, de modo que puedan atender adecuadamente a sus hijos.

La Fundación Reale colabora, desde 2012 con Aldeas Infantiles SOS en distintos programas. Los que se han mantenido durante el año 2016 han sido:

- Mantenimiento de la Aldea Infantil SOS de Granada, como "Constructor de Futuro". Los niños reciben cuidado parental, educación y afecto, y se les da la oportunidad de crecer en un entorno familiar.
- Entrega del "Premio Solidario del Seguro" por su Programa de Integración Socio Laboral (ayuda en la formación universitaria, formación profesional e inserción laboral a jóvenes en riesgo de exclusión social). El premio consiste en una aportación económica que Aldeas recibe como complemento a la ayuda anual.

### ■ ASION

ASION es la Asociación Infantil Oncológica de Madrid, un grupo de padres y madres que han pasado por la experiencia de tener un hijo con cáncer infantil.

La Fundación Reale colabora con esta organización en la contribución a la financiación de los programas denominados Apoyo Psico-social y Económico para niños enfermos y sus familias, y el programa de divulgación y sensibilización sobre el cáncer infantil.



Esta colaboración consiste en la financiación de parte de los gastos de mantenimiento de las cuatro casas de acogida para familias con un hijo en tratamiento de cáncer en hospitales de la Comunidad de Madrid. Además, aporta ayuda económica a familias con situación económica grave destinadas a farmacia, alimentación, transporte, etc.

Más allá de la colaboración económica, la Fundación quiso sacar el lado más humano en la realidad de los niños que forman parte de la asociación y en junio de 2016 se organizó un acto muy especial, que se denominó el "FASION DAY". Se trataba de un desfile benéfico en el que se reunieron a 130 niños, la mitad de ellos en tratamiento oncológico. El encuentro entre moda, infancia, juventud y superación tuvo lugar en la nueva sede de Reale Seguros y el motivo que subyacía detrás de esta iniciativa era la normalización de la vida de los niños con cáncer, siendo los protagonistas del acto y disfrutando rodeados de música, familiares y amigos. Todos los asistentes pudieron disfrutar desde su asiento del centenar de niños de todas las edades desfilando entre sonrisas y nervios. Además, se podía adquirir merchandising diseñado especialmente para este día, con las frases y los lemas del desfile. De esta manera, se recaudaron más de 3000 euros para la investigación del cáncer infantil. Algo que motiva todavía más el trabajo de la Fundación, que colabora desde 2005 en este proyecto social.

Además, ASION celebró la gala de sus XI premios, en la cual reconocen la labor de personas, entidades y medios de comunicación. La Fundación Reale recibió el premio por su labor y compromiso con

la organización, y más concretamente por el FASION DAY, por tratarse de un evento en que la actitud y felicidad de los niños, el éxito de la convocatoria y la recaudación motiva a consolidar los lazos entre las dos organizaciones. La difusión que se hizo en los medios, sobre todo en redes sociales, hace partícipe de las acciones que tanto ASION como la Fundación Reale ponen en marcha para el apoyo de esta causa.

#### ▪ CÁRITAS

Cáritas es una confederación oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia Católica que desarrolla, dentro de España, una importante labor de apoyo y promoción social a diversos grupos sociales en situación de precariedad y/o exclusión social.

La Fundación Reale mantiene un acuerdo de colaboración con Cáritas para apoyar proyectos solidarios propuestos por la organización con el objetivo de paliar el efecto de la crisis en la sociedad española. Este es un proyecto que viene desarrollando desde 2008 y se lleva a cabo a través de la amplia red estatal de acogida y atención primaria que tiene la organización en todo el país.

En el año 2016, la Fundación Reale se ha involucrado en los siguientes proyectos, que se iniciaron en años anteriores:

- Programa de acompañamiento a escolares de familias en situación económica desfavorecida. Cáritas de La Bañeza.
- Promoción de la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad social. Cáritas de Santiago.



#### ■ AMIGOS DE LOS MAYORES

La Fundación Amigos de los Mayores es una asociación dirigida a 400 personas mayores de 65 años que sufren situaciones de aislamiento, fragilidad física y vulnerabilidad social, y su actividad se centra en el desarrollo de actividades de acompañamiento en domicilios y en residencias. Todo con el objetivo de contribuir al bienestar de estas personas ofreciéndoles apoyo afectivo. La Fundación Reale colabora en el proyecto "Stop Soledad" y en acciones de voluntariado, concretamente este año en:

- Mercadillo Give&Gain: con motivo de la celebración de la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, la Fundación Reale organizó en su sede del Paseo de la Castellana un mercadillo donde Amigos de los Mayores tuvo un stand en el cual vendía sus "Rosas contra el Olvido" y entregaba a todas las personas que lo visitaron folletos explicativos de su labor. Una voluntaria se encargó de la venta y en torno a 50 empleados contribuyeron con la compra de este detalle, cuya recaudación se destina a poner en marcha más acciones para el disfrute de las personas mayores que necesitan compañía.
- Fiesta de San Isidro 2016: con motivo de esta tradicional fiesta madrileña, seis voluntarios acompañaron a otras tantas personas mayores a la cena de celebración de San Isidro que tuvo lugar en la Galería de Cristal del Palacio de Cibeles, sede del Ayuntamiento de Madrid. El evento, que consiguió reunir a más de 200 personas, entre mayores y voluntarios, forma parte de un programa de ocio que ofrece a las personas mayores la posibilidad de pasar una tarde festiva y especial, fuera de su domicilio en compañía de otras personas.

#### PROYECTOS CULTURALES

##### ■ Certamen escolar "El Belén de mi colegio" – Edición XV

La Fundación Reale celebró la XV edición del certamen escolar "El Belén de mi colegio" cuya esencia es mantener viva una tradición que tiene origen en Italia, país origen de nuestra casa matriz. Desde su nacimiento, en 2002, han participado en él más de 20.000 estudiantes por lo que puede ser considerado como el concurso de belenes más grande de la Comunidad de Madrid.

Cada edición, alumnos de primaria y secundaria de colegios de la Comunidad de Madrid, desarrollan sus belenes con una temática diferente. En esta ocasión eran los refugiados, y con ellos, han creado originales composiciones que reflejan el drama de este colectivo y que muestran belenes situados entre alambradas o en medio de ciudades arrasadas por la guerra, campos de refugiados, mapas del mundo con las zonas de conflicto e incluso la Sagrada Familia huyendo en barca.

Los mejores belenes son expuestos en el Palazzo Reale, sede de la Fundación Reale, y podían ser visitados por el público en general, que tiene oportunidad de dar su voto para escoger el preferido del público.

El jurado estuvo compuesto por Eugeni Barandalla, presidente de la Asociación de Belenistas de Madrid; Pilar Suárez-Inclán, representante de la Fundación Reale; Eduardo Soler, inspector Central del Ministerio de Educación; María Jesús Gil de Antuñano, periodista y experta en tradiciones navideñas; Menchu Rey, periodista y titulada en prensa y literatura infantil y juvenil; y Cristina Sirur, representante de CEAR. Los ganadores fueron: como ganador el colegio



Sagrado Corazón de Jesús (Madrid), y compartiendo el segundo premio, los centros Virgen de Valderrabé (Algete) y Santa Rafaela María (Madrid).

#### ▪ Festival de Teatro Clásico de Mérida

La historia del Festival de Teatro Clásico de Mérida se remonta a 1933, aunque nace de manera real en 1984, cuando pasa a dirigirse desde la comunidad autónoma y nace el patronato que lo gestiona actualmente. Durante estos años, el Festival ha ido adquiriendo un desarrollo e importancia hasta el punto de haberse convertido en la más importante manifestación cultural de Extremadura y en uno de los acontecimientos más esperados del verano.

Un año más, la Fundación Reale contribuye a la celebración del Festival Internacional de Teatro Clásico de Mérida, asegurando la 62ª edición de este importante acontecimiento de las artes escénicas. Este año ha asegurado nueve espectáculos en el Teatro de Mérida y tres en el Teatro Romano de Medellín.

#### ▪ Abadía de Montserrat

El Festival Internacional Órgano de Montserrat cumplió seis años y lo hizo con el apoyo de Reale Seguros. Una apuesta que reafirmó el compromiso de la compañía con el festival, la Fundación Abadía de Montserrat 2025 y la música a través del trabajo de Fundación Reale.

Reale Seguros apoyó el Festival, con los cuatro grandes conciertos que tuvieron lugar entre junio y septiembre del 2106, en la Basílica de Santa María de la Abadía.

La programación de esta edición hizo posible la audición de grandes intérpretes de órgano internacional. Desde Oliver Vernet, organista titular de la catedral de Mónaco que inauguró

el festival; hasta los hermanos italo-suizos Faggioni, que lo clausuraron.

Con todo ello, Fundación Reale mantiene su colaboración con la Fundación Abadía de Montserrat, 2025. Una apuesta firme por la música, la Abadía y el lazo entre España e Italia y sus diferentes culturas que se prolonga desde 2006 y continúa ahora con el patrocinio de este importante festival a nivel internacional.

#### ▪ Restauración Retablo Sotillo de la Ribera

El patrimonio de una comunidad es todo aquello que permite apreciar los valores de su cultura y tradiciones, de sus costumbres y particular identidad. Ribera de Duero tiene un importante patrimonio cultural pero que necesita una importante conservación.

Uno de los pueblos con un importante patrimonio es Sotillo de la Ribera, donde la Denominación de Origen fue invitada a participar en el esfuerzo colectivo puesto en marcha para restauración de uno de nuestros bienes culturales más apreciados, el retablo y pinturas murales de la Iglesia de Santa Águeda, también apoyado por entidades públicas y privadas, impulsa la creación del programa.

La participación de Fundación Reale consiste en la colaboración de la restauración del retablo de la Iglesia.

### PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

#### ▪ Campaña HORA DEL PLANETA

Ya es toda una costumbre la participación de Reale Seguros en la campaña mundial "Hora del Planeta", impulsada por WWF. Se trata de una iniciativa que pretende demostrar el interés que la compañía tiene por el medioambiente.

La acción consiste en un apagón eléctrico durante una hora de todas las luces de los edificios y sucursales de Reale Seguros en toda España. Con este gesto simbólico, se pretende concienciar a la sociedad sobre la necesidad de adoptar medidas frente al cambio climático antropogénico y las emisiones contaminantes, así como ahorrar energía y aminorar la contaminación lumínica.

#### ▪ **Campaña CIEN EMPRESAS POR LOS BOSQUES**

Se trata de una acción mediante la cual, Reale Seguros colabora en WWF en la defensa del Parque de Doñana por el bien de las personas y la fauna salvaje. El objetivo, con la ayuda de diversas entidades, es recuperar 50 hectáreas, en las que sólo queda el 26% de la cubierta original de estos bosques de río y su recuperación es fundamental para frenar la erosión y ofrecer un lugar de refugio y alimento a la fauna. Actualmente ya cuenta con la participación de más de doce empresas de diversos sectores y la Fundación Reale va a participar en esta iniciativa a través de la plantación de una hectárea.

## 2. ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON FORÉTICA

Forética es la asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial / sostenibilidad líder en España y Latinoamérica, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones.

Reale Seguros colabora con Forética desde el año 2012, y las acciones desarrolladas durante este año han sido:

#### ▪ **Presentación del Pacto por la Juventud**

El Pacto por la Juventud es un compromiso mutuo de los líderes de la Unión Europea y de las empresas. Iniciado por CSR Europe, reúne a representantes de empresas, educación y juventud, así como de instituciones europeas. Todos están llamados a desarrollar o consolidar colaboraciones que apoyen a la empleabilidad y a la inclusión de los jóvenes, mediante los siguientes compromisos:

- Apoyar las metas y objetivos del Pacto mediante la selección de una o más de las acciones concretas propuestas.
- Comunicar y difundir el Pacto, e identificar proyectos prácticos que han puesto en marcha. Estos serán publicados en Mapa de Impacto del Pacto.

- Liderar: hacer que el CEO (u otro líder), participe en las reuniones de líderes de grupo. Además, cada CEO/líder nombrará a un representante en el Grupo Sherpa.
- Contribuir a través de un patrocinio para complementar el plan de recursos.
- Participar de forma activa hasta la 1ª Cumbre Europea Empresa-Educación que se celebrará el 23 de noviembre de 2017. En esta cumbre se discutirán los logros del Pacto, y se presentarán propuestas para el futuro desarrollo de asociaciones de educación de negocios.

El día 4 de noviembre, la Sede de la Delegación de la Comisión Europea acogió el acto de presentación del Pacto Europeo por la Juventud en España. Reale Seguros fue patrocinador de este encuentro junto con Unilever, en el que estuvieron presentes el Presidente de Forética, el presidente de ILUNION, la Vicepresidenta de CSR Europe y el Jefe de Gabinete de la Comisaria Europea de Empleo. Además se contó con la participación de representantes de alto nivel de empresas y organizaciones como el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, el INJUVE, la Fundación Universitaria San Pablo CEU, AIESEC y Human Age Institute (Manpower Group),

#### ▪ **Acción 'Deploy Your Talent'**

Programa de impulso de las habilidades conocidas como STEM (Ciencias – Tecnología – Ingeniería – Matemáticas). El programa se viene implementando con éxito en Francia e Italia y forma parte de la estrategia Enterprise 2020 (iniciativa que constituye una línea de acción en la estrategia europea de responsabilidad social empresarial lanzada por la Comisión Europea en 2011, y fomenta la promoción y difusión de las mejores prácticas de RSE articuladas de forma colaborativa y lideradas por empresas. Es la única iniciativa de colaboración empresarial reconocida por la Estrategia Europea de Responsabilidad Social y es liderada en España por Forética).

"Deploy your talent" se implementa a través de sesiones grupales de conocimiento y aprendizaje entre jóvenes y voluntarios de empresas participantes, con el fin de promover un intercambio de experiencias que despierte la curiosidad y mejore la percepción de los jóvenes sobre la importancia de las vocaciones técnicas y científicas en su carrera profesional.

Durante el mes de octubre de 2016, seis voluntarios de Reale con formación técnica, acudieron al Colegio San Pablo CEU para explicar las razones por las que eligieron su carrera, y las habilidades que han ido desarrollando en su profesión.

Esto se complementará en el año 2017, con una visita a nuestras oficinas para que los estudiantes tengan referencia de qué es un entorno laboral.

#### ▪ Patrocinio de la CSR Academy

Un año más, Reale Seguros es patrocinador de este proyecto cuyo objetivo es el desarrollo de profesionales en materia de RSE y sostenibilidad, conjugando formación e investigación. Esta iniciativa recoge las últimas tendencias y herramientas para la gestión, a través de una propuesta de valor flexible y un seguimiento personalizado. Forética, mediante esta plataforma, ofrece un seguimiento personalizado de los cursos y de los participantes a través de la confección de un itinerario específico basado en un modelo de desarrollo de competencias. La propuesta incluye cursos abiertos, cursos in Company y webinars.

Durante el año 2016, cuatro empleados de Reale Seguros que forman parte del comité de Responsabilidad Social, tuvieron oportunidad de formarse en las siguientes temáticas:

- Tendencias en RSE y sostenibilidad.
- Inversión estratégica en la comunidad y medición de impacto.
- Inversión Socialmente Responsable (ISR).

#### ▪ Clúster de Buen Gobierno

Desde Forética se ha puesto en marcha el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad, el cual nace como una plataforma de empresas con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia. El Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad está formado por 42 empresas líderes en los diversos sectores.

Los objetivos del Clúster son:

- Trasladar al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial en materia de transparencia, buen gobierno e integridad desde la perspectiva empresarial.
- Contribuir a crear conocimiento en la temática tratada y al diálogo entre empresas.
- Colaborar con Administraciones Públicas y líderes de opinión para el impulso de la transparencia, la integridad y el buen gobierno a nivel nacional.
- Desarrollar una posición de liderazgo empresarial como punto de referencia español en materia de transparencia, buen gobierno e integridad.

Reale participa en este clúster para estar al día de las novedades en materia de la normativa y ver las buenas prácticas de otras empresas.

#### ACUERDO DE COLABORACION CON FUNDACION CORRESPONSABLES

Corresponsable y la Fundación Corresponsables son entidades integradas en el grupo editorial MediaResponsable, el cual ha puesto al alcance de todo tipo de organizaciones su conocimiento y know-how sobre comunicación y RSE.

Desde sus inicios, el objetivo del grupo ha sido informar de la manera más objetiva, amplia y contrastada sobre todos aquellos asuntos que interesen o puedan interesar al mundo empresarial en su relación con la sociedad a través de diversos canales de comunicación.

#### ▪ Programa Aulas Responsables

Se trata de un programa y concurso escolar destinado a formar en las escuelas, familias y sociedad sobre la Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Se dirige a alumnos de la ESO (10 y 11 años), de colegios de toda España. En total han participado 105 escuelas, 6.038 alumnos y 323 profesores.

Las materias que se han trabajado y sobre las que versaba el concurso eran:

- Valores y creencias / Diversidad. Respeto a las personas y a las culturas.
- Principio de honestidad, transparencia y rendir cuentas / Ética y transparencia.
- Pensar en las repercusiones antes de actuar (para nosotros y para terceros) / Medio ambiente, cambio climático y desarrollo sostenible.
- No tener miedo al fracaso. Reconocerlo y asumirlo / Consumo responsable.
- Participación en asuntos públicos / Bien común y espacio público.

El ganador del concurso fue el Colegio de Educación Inicial y Primaria Juan XXIII de Huesca, con un trabajo basado en un videojuego que fomenta la participación ciudadana.



#### ▪ Jornada Corresponsables

Un año más, Reale Seguros ha participado en las Jornadas Corresponsables, en esta ocasión dando acogida al evento en el Auditorio de su sede de Madrid. La temática giró en torno a “La importancia de la comunicación en las alianzas y en el medioambiente”.

Inauguraron la jornada, Carmen Casero, directora general del Trabajo Autónomo de la Economía Social; Marcos Gonzalez, presidente de Corresponsables y Fundación Corresponsables; y Pilar Suarez-Inclán, directora de Comunicación Institucional, Responsabilidad Social Empresarial y Reputación Corporativa.

#### FORO DE EMPRESAS POR MADRID

Reale Seguros forma parte del Foro Empresas por Madrid, junto con otras 25 empresas, 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 la empleabilidad, ciudades sostenibles y medioambiente.

#### ▪ Proyecto STARS:

Reale, de la mano del Ayuntamiento ha colaborado en este programa de Acreditación y Reconocimiento de Desplazamientos Sostenibles para Colegios. El objetivo es incrementar el número de alumnos que usan la bicicleta para ir o volver del centro escolar entre aquellos que actualmente son llevados en coche. La manera que elegimos para colaborar este año ha sido la donación de bicicletas a colegios de primaria y secundaria, en los que el proyecto ya es conocido pues llevan años trabajándolo.

#### ▪ Semana de la Movilidad

Hemos participado en la Semana Europea de la Movilidad en colaboración con el

Ayuntamiento de Madrid organizando actividades relacionadas con la vida sostenible en las ciudades. Este año han participado 1.619 ciudades de 42 países, y concretamente en España han participado 407 localidades. En Madrid, del 16 al 22 de septiembre tuvieron lugar festivales, peatonalizaciones, rutas, exposiciones, talleres o juegos para conseguir una ciudad más respirable, más vivible, más habitable... Y Reale Seguros colaboró organizando actividades relacionadas con la vida sostenible en las ciudades.

- Parking Day: una jornada que trata de hacer ver cómo serían las ciudades sin coches, o al menos con menos cantidad. Durante la misma, muchas zonas de aparcamiento a lo largo de la ciudad se habilitaban para un uso diferente. Reale destinó dos plazas de la vía pública, para colocar una bicilicudadora invitando a empleados y ciudadanía a hacerse su propio zumo a fuerza de pedales. La jornada fue inaugurada por nuestro consejero delegado y contó con la presencia de Diego Guerrero, chef con dos estrellas Michelin, que apoyó esta iniciativa por la vida y la comida saludable.
- Festival BICIMAD: un día lleno de posibilidades para acudir a eventos y charlas relacionadas con el mundo de la bicicleta. Reale patrocinó la jornada.
- Pasea Madrid: otra jornada de sensibilización durante la cual se realizó el cierre al tráfico motorizado de las principales vías de la ciudad. Esto permitió poder pasear en ellas y realizar actividades lúdicas. Reale organizó un taller teórico-práctico sobre cómo circular por la ciudad, y un concierto de música de jazz, habilitado en un escenario que permitía que la música sonara siempre y cuando los viandantes subieron a unas bicicletas a pedalear.



#### ▪ Lanzaderas para desempleados mayores de 45 años

La sede de la Fundación Reale de Paseo de la Castellana 9, ha sido el lugar de celebración de dos cursos organizados por la Agencia de Empleo de Madrid, para ayudar al colectivo a enfrentarse a la búsqueda de empleo, en un mercado cambiante que exige nuevas cualificaciones. Reale ha colaborado cediendo las aulas y cuarenta personas se han beneficiado de esta iniciativa.

#### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO

La Comisión Española de Ayuda al Refugiado, CEAR, es una organización cuya misión es defender y promover los Derechos Humanos y el desarrollo integral de las personas refugiadas, apátridas y migrantes con necesidad de protección internacional y/o en riesgo de exclusión social.

De la mano de CEAR, Reale Seguros ha facilitado dos puestos de trabajo en la sala RECREO, un nuevo espacio dirigido a los empleados de Reale que ofrece la posibilidad de tomar un café o refresco y comer, ya sea con su propia comida, o comprándola en un córner que ofrece comida "kilómetro 0", saludable y ecológica. La sala es atendida por dos personas refugiadas que han logrado superar su proceso de inserción laboral.

Además, con motivo de la llegada de las fiestas navideñas, el Contact Center quiso organizar una actividad de voluntariado con el centro CEAR de Getafe. Para colaborar en el proceso de adaptación y fomentar el ambiente lúdico que toda infancia debe tener, los empleados del Contact Center recaudaron fondos para organizar la fiesta y regalar a cada niño un juguete y un conjunto deportivo. La fiesta fue organizada en su totalidad por

los trabajadores, quienes en su tiempo libre, se encargaron de perfilar hasta el último detalle para que todo fuera perfecto y los niños junto a sus familias pasaran una tarde distendida, alegre y festiva.

Durante la fiesta, fueron precisamente los hijos de los empleados los encargados de hacer entrega de los regalos a los niños refugiados, quienes agradecieron el acto intercambiando el regalo por un trabajo manual que ellos mismos habían realizado.

#### ACCIONES VARIAS CON OTRAS ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES

##### ▪ Grupo Gesor

El grupo Gesor es una corporación empresarial de servicios profesionales especializada en consultoría de gestión y organización, tecnologías de la información, recursos humanos, apoyo al tercer sector, financiación internacional e innovación estratégica.

Gesor, de la mano de Reale, organizó el día 27 de octubre, en la sede de Príncipe de Vergara, una charla sobre las "Oportunidades actuales de trabajo en el exterior. Organismos Internacionales".

El fin era orientar y ayudar a los jóvenes en la búsqueda de empleo, y más concretamente, en las oportunidades laborales que hay en organismos internacionales, con sede en diversos países de Europa. Las 60 personas asistentes eran alumnos universitarios y pudieron escuchar a Bernardo Lorenzo, socio director de Gesor, y Pablo Juliá Vial, consultor experto en Organismos Internacionales.

##### ▪ Premios Ciudadanos

Premios CIUDADANOS es una asociación cuyo objetivo principal es desarrollar actividades de análisis, campañas de sensibilización, proyectos y reconocimiento a las personas o

instituciones que tengan incidencia en la ciudad y en los ciudadanos y sean portadores de valores y señas de identidad social, cultural, valores cívicos y democráticos. Una de las actividades que más repercusión tiene es la convocatoria, organización y realización de los Premios Ciudadanos en sus diferentes categorías. En el año 2016, Reale estuvo presente en dos de los actos organizados por la asociación:

- 20 de Junio: con motivo de la celebración de su XX Aniversario, Premios Ciudadanos convocó un acto de entrega de reconocimientos, en la que la Fundación Reale es premiada por su labor. Además tiene lugar una jornada Multimedia de mesas redondas sobre las categorías de los premios, en la que interviene Pilar Suárez-Inclán.
- 24 de noviembre: el Auditorio Reale de la sede en Príncipe de Vergara fue testigo de la Gala de Fin de Año. Durante la celebración del evento se realizó una Jornada Multimedia sobre las categorías de los premios, siendo su objetivo propiciar un encuentro anual, participando como ponentes premiados de ediciones anteriores y premiados de la convocatoria. Todos destacaron en sus intervenciones la importancia de potenciar una sociedad civil en valores y referentes.

### 3. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo sigue siendo una apuesta de la compañía en su contribución con la Sociedad. Durante el año 2016, se han realizado diversas actividades muy relacionadas con las actividades de la Fundación y con las organizaciones con las ésta colabora. Podemos afirmar que se consolidan los objetivos que hicieron poner en marcha el voluntariado:

- Incrementar la contribución de la compañía al desarrollo de nuestra comunidad y, en especial, de sus miembros más vulnerables o desfavorecidos.
- Reforzar la cohesión del equipo humano en torno a los Valores de Reale Group y el sentimiento de orgullo de pertenencia.

Acción	Organización	Fecha	Voluntarios
<b>Mercadillo Ropa</b>	APRAMP	Mayo	4
<b>Mercadillo Rosas</b>	Amigos de los Mayores	Mayo	4
<b>Fiesta Día San Isidro</b>	Amigos de los Mayores	Junio	5
<b>Desfile infantil</b>	ASION	Junio	10
<b>Semana Movilidad</b>	Ayto. Madrid	Septiembre	3
<b>Programa STEM</b>	Forética	Octubre	7
<b>Acción Navidad Niños</b>	CEAR	Diciembre	14
<b>Mercadillo Ropa</b>	APRAMP	Diciembre	3
<b>Mercadillo Regalos</b>	Fundación Amanecer	Diciembre	3
<b>Acción Navidad Niños Sevilla</b>		Diciembre	12



#### Testimonio Acción Niños Centro Getafe Diciembre CEAR 2016

Esta Navidad, los trabajadores de Reale Seguros organizamos una fiesta infantil en la que entregamos regalos a los niños y niñas que viven en una residencia gestionada por CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado). Yo, por ejemplo, fui a comprar juguetes; otros se encargaron de comprar las equipaciones deportivas; otros, de hacer manualidades con las que decorar la fiesta... Pusimos muchísima ilusión y eso hizo que nos uniéramos mucho como equipo. Los niños respondieron de manera maravillosa y los padres, agradecidísimos. Ha sido una lección para todos. El voluntariado corporativo hay que fomentarlo. Hay mucha gente que querría hacer tantas cosas y a las que solo les falta el empujón...

Belén Vazquez – Responsable Contact Center

# Retos 2017 en Sociedad

1

Continuar apoyando a organizaciones con las que ha colaborado y donde el resultado es visible a nivel humano.

2

Apostar por nuevas entidades y asociaciones que están en línea con los principios que rigen la Fundación y ayudan a grupos en riesgo de exclusión, social y cultural.



# 5

---

**Algunos detalles más**  
Contenidos Básicos Generales  
y Específicos  
Consejos de Administración de  
Reale Group España

---

pág. 99



Innovación  
El arte de  
crear el futuro





**Contenidos básicos generales**

Indicador	Contenido	Páginas	Verif. ext.
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración de los responsables principales de las decisiones de la organización	5 a 7	No
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización	106 a 108	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	38 y 39	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	106 a 108	No
G4-6	Países en los que opera la organización	10	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	10	No
G4-8	Mercados de los que se sirve	36 a 39	No
G4-9	Tamaño de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen	14 a 17	No
G4-10	Desglose de la plantilla	No consta	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	48	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	77 a 84	No
G4-13	Cambios significativos e el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro	10 y 14 a 17	No
G4-14	Forma en que aborda el principio de precaución	24 a 26	No
G4-15	Iniciativas externas de sostenibilidad suscritas o adoptadas	25 y 26, 50, 72, 80, 82, 83, 88, 92 y 93	No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece	25, 68, 74, 88 a 90 y 92 a 95	No
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros	reale.es	reale.es
G4-18	Proceso de elaboración de la Memoria y aplicación de principios GRI	29	No
G4-19	Lista de Aspectos materiales identificados	29 a 31	No
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	22, 25 y 26, 36, 48, 60, 72, 78 y 88	No
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización	22, 25 y 26, 36, 48, 60, 72, 78 y 88	No
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	29 a 31	No
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	29 a 31	No
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	27	No
G4-25	En qué se basa la elección de los grupos de interés para los que se trabaja	27	No
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés	27 y 29	No
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la Participación de los grupos de interés	33 a 97	No
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	Período objeto de la memoria	29	No
G4-29	Fecha de la última memoria	29	No
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria	29	No
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas sobre el contenido de la memoria	108	No
G4-32	Opción "de conformidad" e índice de la opción elegida	29 y 102 a 104	No
G4-33	Políticas y prácticas respecto a la verificación externa de la memoria	No aplica	No
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	18 y 19 y 24 y 25	No
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	22 y 24 y 25	No

**Contenidos básicos específicos**

<b>Aspecto materiales</b>	<b>Páginas</b>	<b>Verificación externa</b>
Despliegue y cumplimiento Código Ético	22	No
Motivación y compromiso de los empleados	47 a 56	No
Relación mediadores	59 a 69	No
Gestión con Visión Cliente	35 a 45	No
Calidad proveedores Negocio	78 a 80	No
Calidad proveedores Indirectos	78 y 82 a 84	No
Gestión de Riesgos	24 a 26	No
Comportamiento con el entorno medioambiental	71 a 75	No
Interés social	87 a 97	No

 **REALE  
SEGUROS**





## Reale Seguros Generales

CIF: A78520293  
C/ Príncipe de Vergara 125  
28002 Madrid - España

### Consejo de administración

<b>D. Iti Mihalich</b>	Presidente
<b>D. Marco Weigmann</b>	Vicepresidente
<b>D. Ignacio Mariscal Carnicero</b>	Consejero Delegado
<b>D. Luigi Lana</b>	Vocal
<b>D. Enrico Marengo Di Moriondo</b>	Vocal
<b>D. Giovanni Facchinetti Pulazzini</b>	Vocal
<b>Dña. Roberta Gaspari</b>	Vocal
<b>D. Vittorio Viora</b>	Vocal
<b>D. Luca Filippone</b>	Vocal
<b>D. Ricardo Olagüe</b>	Secretario no Consejero

106

## Reale Vida y Pensiones, Sociedad Anónima de Seguros

CIF: A85877066  
C/ Príncipe de Vergara 125  
28002 Madrid - España

### Consejo de administración

<b>D. Iti Mihalich</b>	Presidente
<b>D. Enrico Marengo Di Moriondo</b>	Vicepresidente
<b>D. Ignacio Mariscal Carnicero</b>	Consejero Delegado
<b>D. Marco Weigmann</b>	Vocal
<b>Dña. Roberta Gaspari</b>	Vocal
<b>D. Giovanni Facchinetti Pulazzini</b>	Vocal
<b>D. Luca Filippone</b>	Vocal
<b>D. Vittorio Viora</b>	Vocal
<b>D. Luigi Lana</b>	Vocal
<b>D. Ricardo Olagüe</b>	Secretario no Consejero

**Inmobiliaria Grupo  
Asegurador Reale, S.A.**

CIF: A81337172  
C/ Príncipe de Vergara 125  
28002 Madrid - España

**Consejo de administración**

<b>D. Iti Mihalich</b>	Presidente
<b>D. Marco Weigmann</b>	Vicepresidente
<b>D. Ignacio Mariscal Carnicero</b>	Consejero Delegado
<b>D. Luca Fabrizio Filippone</b>	Vocal
<b>D. Enrico Marengo Di Moriondo</b>	Vocal
<b>Dña. Roberta Gaspari</b>	Vocal
<b>D. Giovanni Facchinetti Pulazzini</b>	Vocal
<b>D. Vittorio Viora</b>	Vocal
<b>D. Luigi Lana</b>	Vocal
<b>D. Ricardo Olagüe</b>	Secretario no Consejero

107

**Fundación Reale**

CIF: G81901266  
C/ Paseo de la Castellana 9-11  
28046 Madrid - España

**Patronato**

		Representante persona física
<b>Reale Seguros Generales, S.A.</b>	Presidente	<b>D. Iti Mihalich</b>
<b>Reale Vida y pensiones, Sociedad Anónima de Seguros</b>	Patrono Delegado	<b>D. Ignacio Mariscal Carnicero</b>
<b>Inmobiliaria Grupo Asegurador Reale, S.A.</b>	Vicepresidente	<b>D. Luca Fabrizio Filippone</b>

**Comité de dirección**

<b>D. Ignacio Mariscal Carnicero</b>	Consejero Delegado
<b>D. José Ramón López</b>	Director General de Medios
<b>D. Miguel Cruz</b>	Director de Marketing y Clientes
<b>D. Javier Espinosa</b>	Director Comercial
<b>D. Adolfo Fernández</b>	Director Técnico
<b>D. Javier Tera</b>	Director de Prestaciones y Operaciones
<b>D. Alfredo Núñez</b>	Director de Recursos Humanos
<b>Dña. Pilar Suárez-Inclán</b>	Directora Comunicación Institucional y RSE
<b>D. Juan Criado</b>	Director Área Organización
<b>Dña. Celia Leal</b>	Directora de Admon. y Planificación y Control

Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la presente Memoria:

Pilar Suárez-Inclán  
direccion.comunicacion@reale.es  
91 454 76 84 | www.reale.es





---

**T O G E T H E R M O R E**