



ÍNDICE

CARTA CONSEJERO DELEGADO	4
DE DÓNDE VENIMOS Y A DÓNDE VAMOS	8
LA MATERIALIDAD	22
CLIENTES	32
EMPLEADOS	46
MEDIADORES	58
MEDIOAMBIENTE	68
PROVEEDORES DE NEGOCIO	74
PROVEEDORES INDIRECTOS	80
SOCIEDAD	86
ALGUNOS DETALLES MÁS	104



Nuestro futuro se escribe con “i”: Innovación, Integridad e Identidad

Fieles a nuestro compromiso anual, y ya van nueve años, tienes en tus manos nuestra memoria de Responsabilidad Social. Una apuesta decidida por dar cuenta de todo lo realizado el pasado año 2017.

Cada año abrimos una nueva página de nuestro camino al diálogo continuo con los grupos de interés que consideramos palanca fundamental para lograr nuestros objetivos. Y quiero, en primer lugar, agradecer la colaboración de todos ellos, más allá de su día a día, en la elaboración de esta memoria que para nosotros es un ejercicio normal de transparencia y comunicación responsable. Seguimos los estándares internacionales de GRI, logrando que cualquier persona pueda valorar el avance de la compañía pudiendo comparar con los años precedentes los distintos indicadores que se reflejan.

Si tuviese que resumir un hito del pasado año, sin duda elegiría la consolidación de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la estrategia de nuestro negocio. Lo que nos ha ayudado en este camino, ha sido utilizar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), en los que ya veníamos trabajando, pero que en este último año han sido clave para la toma de decisiones y la selección de proyectos. Como eje central, el ODS17, *“alianzas y colaboración entre distintos o entre iguales: empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas”*. Algo en lo que creemos firmemente...porque juntos, somos más.

Los ODS no solo suponen una guía de actuación para la empresa, sino que reúnen y muestran los retos y las oportunidades para los desafíos en materia social, económica y ambiental, y reflejan la importancia de luchar contra la desigualdad, en cualquiera de sus manifestaciones.

Como “emprendedores” que somos en nuestro trabajo diario, vemos oportunidades donde otros solo ven problemas y nuestra apuesta es que la Responsabilidad Social siga poniendo en valor la visión global y capacidad transformadora transversal. El foco al que dirigimos nuestra vista son nuestros grupos de interés y trabajamos en iniciativas y proyectos que no solo favorezcan nuestra relación mutua, sino que consigan la sostenibilidad de la compañía a lo largo del tiempo. Venimos de tiempos convulsos donde la crisis económica ha hecho mucho daño a la responsabilidad social empresarial debido, fundamentalmente, a las malas prácticas llevadas a cabo en distintos sectores. Reale Seguros pertenece a un sector en el que no sólo no se ha destruido empleo, sino que se ha creado en estos años; potenciando la igualdad entre hombres y mujeres, facilitando la conciliación de la vida personal y laboral, diseñando productos responsables, potenciando nuestro enfoque en el mediador de seguros y en los clientes; en definitiva, creyendo que la Responsabilidad Social es una pieza clave más en la estrategia empresarial.

Nosotros en Reale Seguros, partiendo de la definición en nuestro Código Ético de las pautas de actuación y relación con todos nuestros grupos de interés, hemos logrado llegar a incluir esta materia en nuestro Plan Estratégico, garantizando que el modelo de negocio y de gestión esté alineado con la estrategia de RSE de la compañía. Prueba de ello es que, en el cumplimiento de uno de nuestros valores, la centralidad de la persona, hemos renovado las oficinas de dos de nuestras direcciones territoriales y otras dos sucursales. La modernidad y la innovación son los protagonistas de estas nuevas instalaciones que buscan prestar un servicio basado en la cercanía.

El desafío para el futuro es lograr alinear absolutamente todas las estrategias de la compañía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un reto para que las empresas avancen en aspectos que hacen un mundo más habitable y sostenible, con una visión que va más allá del propio negocio.

En Reale Seguros trabajamos en una búsqueda continua de las herramientas y canales para lograr hacer llegar nuestras iniciativas, sin olvidar la importante labor que realizan los medios de comunicación, especialmente aquellos especializados en esta área.

Nuestros retos de futuro tienen como protagonista la “i”. La de **Innovación**, ya que 2018 será nuestro trampolín para el salto de calidad que contribuirá de forma directa en la estrategia de la compañía, focalizándose en favorecer el crecimiento rentable, a través del análisis y desarrollo de todas las fases de la cadena de valor del seguro; la de **Integridad**, asegurando el cumplimiento con toda la normativa, algo que es intrínseco a nuestra cultura corporativa; y la de **Identidad**, algo que no queremos perder el año que nuestra casa matriz cumple 190 años.





Reale Seguros es una compañía de referencia en el mercado español de seguros, donde está presente desde 1988. En los últimos años, ha consolidado su presencia en España gracias al crecimiento interno, y a la estrategia de adquisiciones y alianzas, 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 3.675 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.

Los últimos tres años han estado marcados por hitos que definen una clara estrategia de mejorar la percepción de la compañía por parte de nuestros clientes y mediadores.

- 2015: nueva imagen corporativa, con la que se logró 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 tener reconocimiento internacional.
- 2016: acondicionamiento del edificio que sería la nueva sede y traslado de los empleados a la misma.
- Y el 2017: testigo de la reinauguración de dos emblemáticas territoriales, como parte del plan de descentralización de la compañía y la apuesta por el territorio.



Reinauguraciones

1. Dirección Territorial de Levante y Baleares

Reale Seguros ha renovado su dirección territorial para Levante y Baleares. La mejora de estas instalaciones, ubicadas en la calle Tomás Montañana 29, quiere consolidar aún más su presencia en la Comunidad Valenciana. La oficina renovada emplea a 55 personas y ocupa una extensión de más de 1.800 metros cuadrados. Además, es la tercera territorial de Reale en España por volumen de primas con una facturación de 129 millones de euros.

Reale Seguros cuenta en la Comunidad Valenciana con más de 200.000 clientes a los que da cobertura a través de 4 sucursales y más de 40 agencias. Es la cuarta compañía aseguradora en la que más confían los valencianos para contratar su seguro de auto y la quinta, en cuanto a pólizas de hogar.



2. Dirección Territorial de Madrid, Castilla La Mancha y Extremadura

Las mejoras en la Territorial, ubicada en la calle San Bernardo 17, demuestran la apuesta por el territorio y consolidan más la presencia en la Comunidad de Madrid. La oficina, que con 40 millones es la sucursal de Reale con mayor facturación en primas de España, cuenta con tres plantas, y en la planta inferior se encuentra un espacio de formación. La Territorial de Madrid cuenta con más de 380.000 clientes, a los que da cobertura a través de 9 sucursales y 80 agencias. Además, dispone de más de 850 Corredores y más de 250 Agentes. La facturación de la territorial asciende a 132 millones de euros, de los cuales un 43% corresponde a seguros distintos a Auto.

La presencia de Reale Seguros en Madrid se remonta a la fundación, en 1944, de La Nueva Mutua, que posteriormente sería absorbida por el grupo italiano Reale Mutua cuando este entró en el mercado español en 1995. Además, la sede recién inaugurada de San Bernardo acogió a la Mutua de Empresarios del Cine, Mudespa, hasta su incorporación también a Reale en España.



Estrategia

Plan Director 2017-2019

El año 2017 fue el arranque del Plan Estratégico 2017-2019 y todas las acciones que se han llevado a cabo desde entonces tratan de ir alineadas con los objetivos estratégicos que vienen recogidos en dicho Plan:

- 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

El plan cuenta con más de 25 iniciativas para dar respuesta a los objetivos estratégicos y establecer las bases para la futura transformación de Reale. Las mismas están estructuradas según si son de impacto directo o indirecto en el negocio, o bien, habilitadoras; y están priorizadas para construir un calendario de ejecución según su retorno esperado, su factibilidad, y según los esfuerzos necesarios de coste y dedicación.

Internacionalización

1. Reale Seguros presente en Chile

En el año 2017 arrancaba Reale Chile Seguros, reflejo del espíritu de crecimiento y expansión de Reale Group, que ha dado un paso más en su estrategia de internacionalización.

La compañía chilena de Reale Group cuenta ya con 100 empleados y trabaja con los principales corredores de seguros chilenos. Tras la aprobación del comienzo de las operaciones por parte de la autoridad supervisora local, SVS (Superintendencia de Valores y Seguros), Reale Chile Seguros Generales celebró un evento de inauguración que contó con la presencia de miembros del Consejo



de Administración, el Comité de Dirección de la compañía chilena y un numeroso grupo de los principales corredores chilenos. El objetivo es trabajar mano a mano con los mejores mediadores, aportando un valor añadido en la excelente calidad del servicio, con el fin de convertirse en la compañía de referencia en el mercado chileno en el medio plazo.

La elección de Chile se ha realizado por ser uno de los países latinoamericanos con óptimas perspectivas de inversión gracias a sus características políticas y económicas que lo traducen en un país muy estable, seguro y tranquilo.

El control de la sociedad chilena estará directamente en manos de Reale Seguros, la compañía española del Grupo, puente privilegiado para acceder a los mercados de América Latina por su afinidad lingüística y cultural. Se estima que el equilibrio presupuestario se consiga dentro de los primeros 5 años desde la constitución, y el objetivo es el de alcanzar los 240 millones de euros de primas el décimo año, con aproximadamente 340 empleados, convirtiéndose así en uno de los 5 primeros actores chilenos en el sector de seguros No Vida.

2.Fundación Reale Foundation

Para confirmar el espíritu de internacionalización, la Fundación Reale cambia su denominación y se convierte, en la nueva Reale Foundation, una fundación corporativa que estructurará la estrategia de sostenibilidad y el apoyo al entorno como instrumento transversal a todas las empresas de Reale Group (Società Reale Mutua di Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales y Reale Vida).

Este cambio no supone una modificación en la apuesta por las iniciativas que, desde hace casi 20 años, viene desarrollando Fundación Reale en España, sino que alineados con el carácter mutualista de la empresa matriz italiana– Reale Mutua–, los proyectos crecerán y se internacionalizarán, estando presentes también en Italia y Chile, países en los que el grupo opera.

Nuevo nombre, nuevo logo y nuevo patronato, formado por representantes de todas las empresas de Reale Group, que validará las propuestas de programas y proyectos que hará un Comité Operativo creado al efecto, y que velará porque todas las iniciativas estén alineadas con los objetivos de sostenibilidad que guían el Grupo.

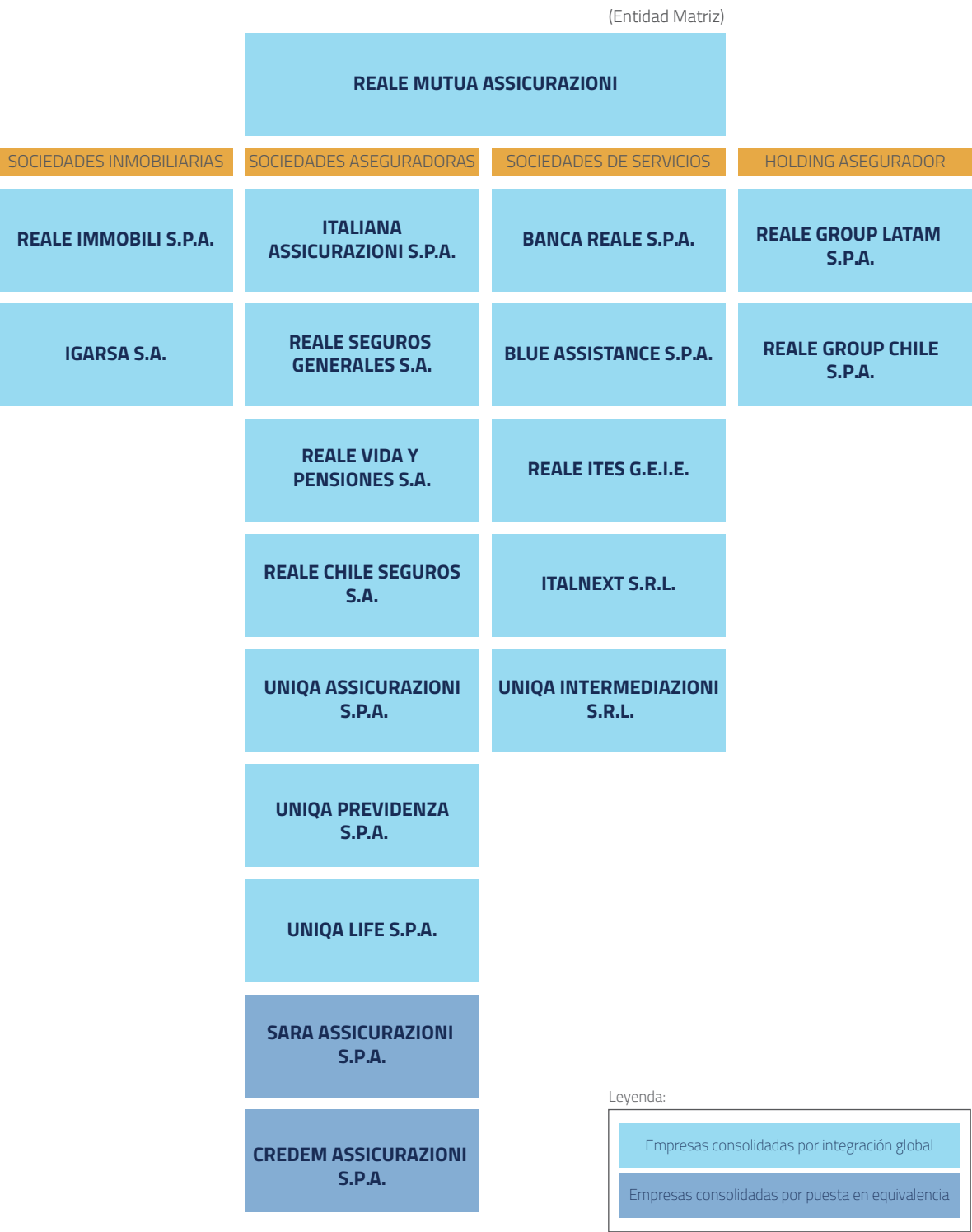
La financiación de la nueva Reale Foundation provendrá de las aportaciones de todas las empresas del grupo y su actividad seguirá siendo apoyar las iniciativas que, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sirvan para contribuir a mejorar las comunidades y el entorno en el que se desarrolla su negocio.

En palabras de Ignacio Mariscal, nuestro Consejero Delegado de Reale Seguros y miembro del Patronato de Reale Foundation, “Reale Foundation es el fruto del espíritu mutualístico que desde hace 189 años guía a Reale Group en su forma de ser como empresa. El análisis de las expectativas de nuestro grupos de interés y el carácter social de las áreas en las que operamos, ha evidenciado la necesidad de dotarnos de un instrumento a nivel de Grupo, dedicado a la gestión de las actividades de mejora del territorio y capaz de planificar y proyectar intervenciones específicas en favor de nuestras comunidades de referencia”.

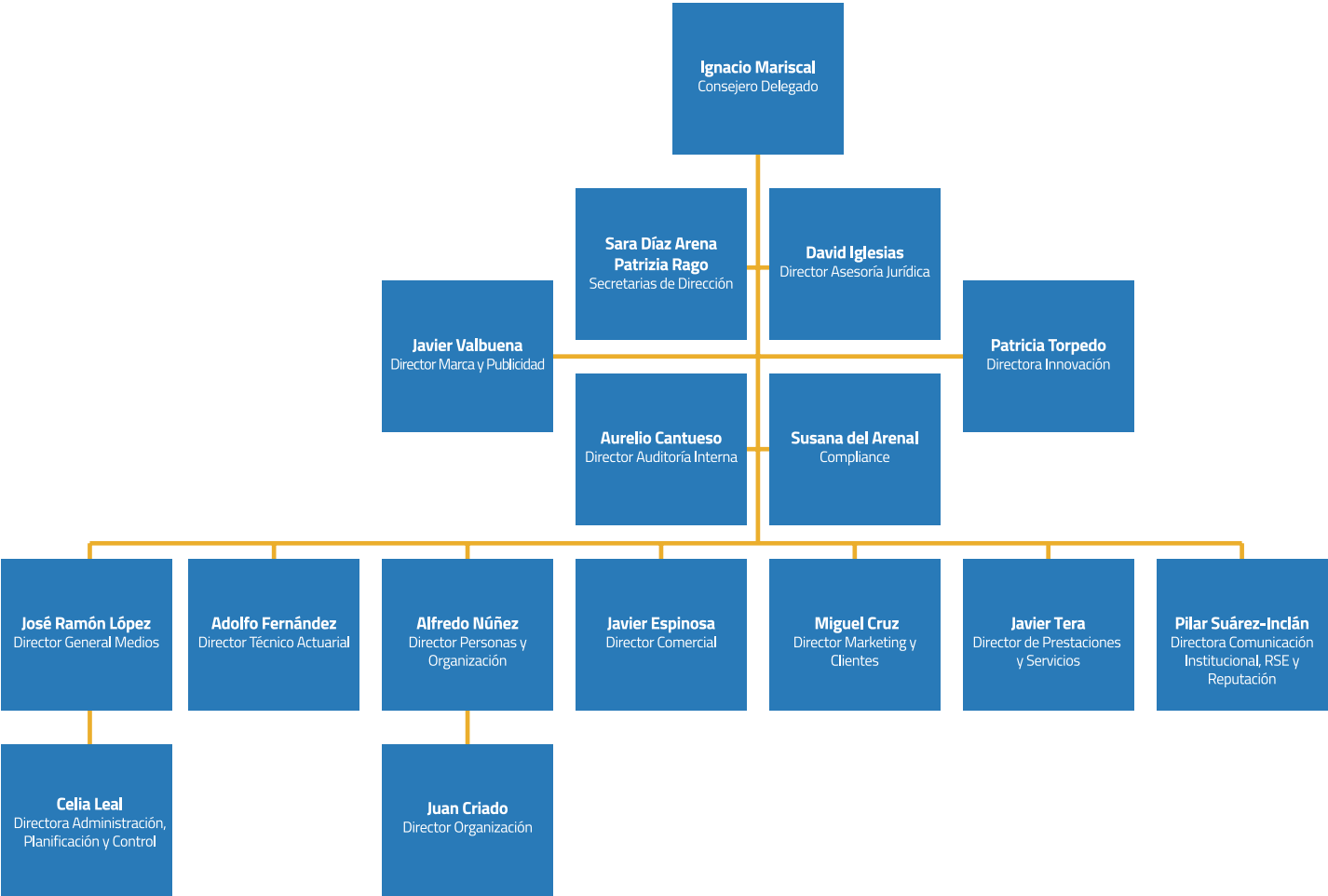


Organigrama

1. Organigrama Reale Group (31 de diciembre de 2017)



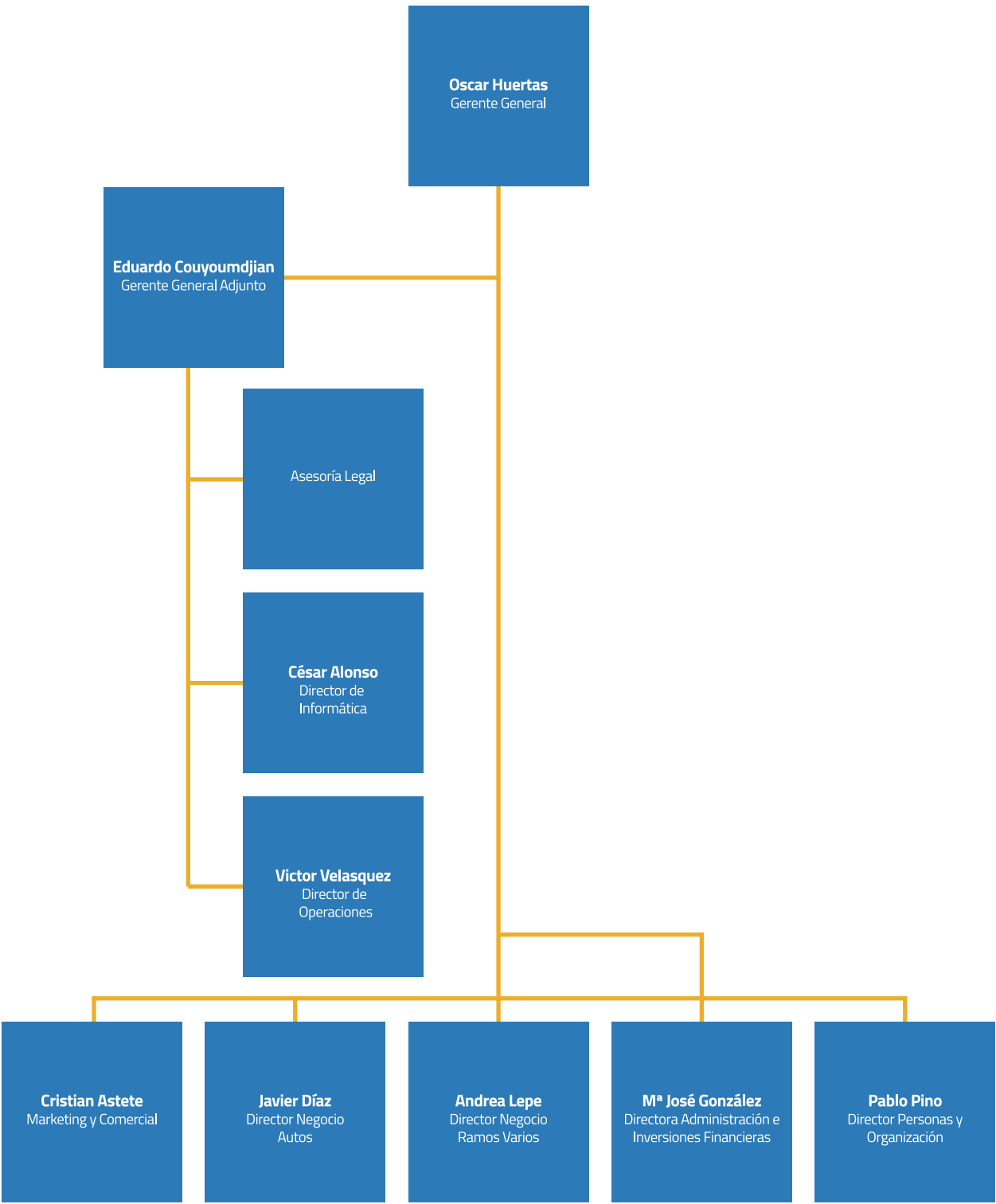
2. Organigrama Reale Seguros Generales



3. Organigrama Reale ITES



4. Organigrama Reale Chile Seguros



Reale Seguros en números

1. Principales Datos Reale Seguros

	2015	2016	2017
Faturación por primas (mill. de euros)	785,1 (+4,4%)	816,5 (+4,0%)	853,7 (+4,6%)
Asegurados	1.742.766	1.766.417	1.793.495
nº Pólizas	2.536.020	2.583.975	2.660.345
nº Sucursales	54	54	54
nº Agencias Reale	351	358	377
nº Mediadores	3.463	3.263	3.170

2.Datos de patrimonio (mill. de euros)

	2015	2016	2017
Capital social	87,4	87,4	87,4
Prima emisión	40,1	40,1	40,1
Reserva legal	17,5	17,5	17,5
Reserva voluntaria	184,9	174,5	174,5
Reserva indisponible	108,1	58,4	64,5
Resultado Ejercicio	30,9	22,1	44,6
Ajustes de Valor en Inversiones Financieras	21,6	20,9	21,5
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,1	0,1	0,1
Patrimonio neto	490,7	421,1	450,2

3. Situación en el mercado

Cuota de mercado de No vida	Total	Sin Salud
2013	2,4	3,2
2014	2,5	3,2
2015	2,5	3,3
2016	2,5	3,3
2017	2,5	3,3



Posición Ranking (compañías)	No Vida	Autos	Multirriesgos
2013	11	6	12
2014	11	6	11
2015	11	6	10
2016	11	7	9
2017	12	8	9

Posición Ranking (grupos aseguradores)	No Vida	Autos	Multirriesgos
2013	11	6	12
2014	11	6	11
2015	11	6	10
2016	11	7	9
2017	11	7	8

4.Indicadores clave: Datos generales (en mill. de euros)

	2015	2016	2017
Primas emitidas	785.142	816.514	853.748
Capital Social	87.426	87.426	37.426
Patrimonio Neto	480.661	421.086	450.233
Siniestralidad	62,3%	62,5%	60,8%

5. Indicadores clave: Datos de negocio

Distribución de primas por ramos	2015	2016	2017
Autos	62,0%	61,8%	61,6%
Hogar	15,2%	15,1%	15,0%
Comercio	4,6%	4,6%	4,6%
Comunidades	6,7%	6,4%	6,3%
Empresas	5,3%	5,4%	5,9%
Accidentes	2,2%	2,1%	2,1%
Responsabilidad Civil	2,5%	2,5%	2,6%
Resto	1,6%	2,0%	1,8%

Volumen de pólizas por ramo	2015	2016	2017
Autos	1.604.598	1.628.788	1.680.261
Hogar	605.166	617.535	630.200
Comercio	95.381	100.432	102.559
Comunidades	54.483	56.530	58.859
Empresas	39.592	41.639	45.493
Accidentes	78.409	79.137	80.854
Responsabilidad Civil	45.921	47.039	49.824
Resto	12.470	12.875	12.295

Clientes	2015	2016	2017
Evolución N° de clientes	1.742.766	1.766.417	1.793.495
N° Pólizas por cliente	1,46	1,46	1,48

6. Indicadores clave: Datos de negocio por áreas

Áreas de negocio	2015	2016	2017
Autos			
Pólizas	1.604.598	1.628.788	1.680.261
Primas (mill. de euros)	486,749	504,867	526,181
Particulares			
Pólizas	836.755	856.688	875.213
Primas (mill. de euros)	227,368	233,640	241,558
Empresas			
Pólizas	94.667	98.499	104.871
Primas (mill. de euros)	71,024	78,008	86,008
Emisión Nuevas pólizas contratadas	507.296	477.453	515.938

7. Indicadores socio-económicos

	2015	2016	2017
N° de siniestros cerrados			
Autos	624.257	649.069	677.535
Particulares	319.762	316.167	334.505
Empresas	21.899	21.781	23.626
Total n° quejas	2.168	2.244	2.373
Pocentaje de bajas	12,46%	12,26%	12,13%



8. Indicadores de actividad por ramos

Seguros de autos	2015	2016	2017
Pólizas	1.604.598	1.628.788	1.680.261
Primas netas (mill. de euros)	486,7	504,9	526,2
Pagos realizados a (mill. de euros):			
Asegurados	19,3	20,6	22,2
Talleres	120,2	118,1	117,6
Perjudicados	55,1	56,0	58,8
Asitur	45,8	46,1	49,9
Profesionales	21,7	21,5	21,5
Juzgados	26,7	27,8	22,4
Hospitales y otros	42,4	46,6	49,8
Pagos totales (millones de euros)	331,2	336,8	342,2
Siniestros gestionados	750.038	780.784	817.111
Siniestros liquidados	624.257	649.069	677.535

Seguros de paticulares	2015	2016	2017
Pólizas	836.755	856.688	875.213
Primas netas (mill. de euros)	227,4	233,6	241,6
Pagos realizados a (mill. de euros):			
Asegurados	54,6	49,5	59,8
Perjudicados	11,7	12,1	11,7
Asitur	39,6	39,8	46,2
Profesionales y otros	14,7	16,4	16,2
Pagos totales (mill. de euros)	120,6	117,8	133,8
Siniestros gestionados	387.816	394.299	411.773
Siniestros liquidados	319.762	316.167	334.505

Seguros de empresas	2015	2016	2017
Pólizas	94.667	98.499	104.871
Primas netas (mill. de euros)	71,0	78,0	86,0
Pagos realizados a (mill. de euros):			
Asegurados	22,3	26,6	28,0
Talleres	0,2	0,1	0,1
Perjudicados	4,8	4,9	6,9
Asitur	2,2	2,0	2,4
Profesionales	4,1	4,2	4,4
Juzgados y otros	3,2	4,0	3,9
Pagos totales (mill. de euros)	36,6	41,8	45,7
Siniestros gestionados	30.520	30.708	33.593
Siniestros liquidados	21.899	21.781	23.626

9. Datos de Reale Vida

	2015	2016	2017
Primas emitidas total	30.429,23	45.851,21	32.851,02
Vida Riesgo	7.909,86	9.610,71	11.512,89
Vida Ahorro	20.823,37	35.062,20	20.363,55
Mixto	1,91	0,00	0,00
Inversión	3,00	443,52	191,16
Vida Riesgo Colectivos	406,97	442,47	489,41
Vida Ahorro Colectivos	1.284,13	292,31	294,02
Margen solvencia (patrimonio propio no comprometido/Cuantía Mínima)	229,9%	199,9%	266,1%
Patrimonio Neto	8.138,86	9.085,80	9.885,48

10. Datos de Reale Igarsa (mill. de euros)

	2015	2016	2017
Facturación Igarsa	3.834,56	3.429,01	3.276,12





El espíritu de mutualidad que está detrás de la compañía 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.

Código Ético

Debido a la incorporación de nuevas compañías al Grupo, se ha procedido a la revisión y renovación del Código Ético y la actualización en todos los lugares desde los que se realizaba su difusión: página web, portal de mediadores, portal de compras y portal de proveedores.

1. Traslado del Código Ético a las Agencias Reale

Este trabajo, de trasladar el Código Ético a uno de los grupos de interés, se inició en el año 2016, con una metodología que está enfocada a la transmisión de un valor cada año de forma didáctica. A lo largo del último trimestre del año, mediante una dinámica de concurso, se ha trasladado a las agencias el concepto del segundo valor de nuestro Código: CENTRALIDAD DE LA PERSONA.

Cada agencia que ha participado en el concurso ha tenido que definir en una frase qué es para ella lo que significa este valor. La frase ganadora es el lema sobre el que ha pivotado todos los reconocimientos y premios relacionados con el Código Ético. Como gratificación personal, cada uno ha recibido una caricatura personal, con la frase ganadora:

“Las personas son origen y destino de nuestra razón de ser como Grupo Reale”.

Este año, al igual que el anterior, los premios no van directamente a las Agencias, sino que la aportación económica que reciben va destinada a un proyecto social que ellos escogen, en el entorno próximo en el que opera.



Gobierno Corporativo

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.

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.

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:

- Objetividad, imparcialidad y transparencia en las decisiones.
- Autonomía e independencia, persiguiendo siempre los fines del objeto social en el interés general.
- Confidencialidad en la información reservada que hayan obtenido en el desempeño de sus funciones.
- Actualización profesional constante (Formación).
- Valoración de los resultados, evaluando todos los aspectos relacionados con la dimensión, composición y funcionamiento del Órgano de Administración en su conjunto y de sus comités.
- Responsabilidad última de la integridad, funcionalidad y eficacia del Sistema de Controles y de gestión de riesgos.

Todas estas pautas de actuación, responden a los valores inspiradores de Reale Group: INTEGRIDAD, CENTRALIDAD DE LA PERSONA, RESPONSABILIDAD, COHESIÓN e INNOVACIÓN.

El pasado 28 de noviembre de 2017, los respectivos Consejos de Administración de las entidades aseguradoras de Reale Group en España (Reale Seguros Generales, S.A. y Reale Vida y Pensiones, S.A) aprobaron una nueva actualización de la política de Gobierno Corporativo, en la cual se enumeran 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.

LA MATERIALIDAD

1. Sistema de Control Interno

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

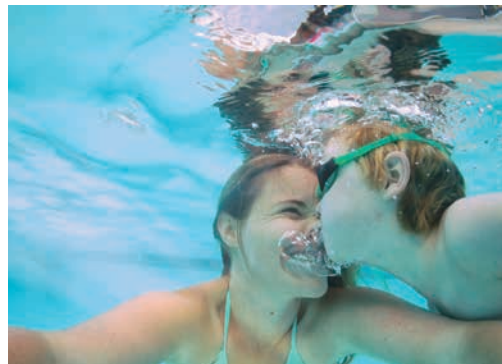
Durante el ejercicio 2017, las entidades aseguradoras españolas del Grupo, han reforzado su estructura de control interno mediante la consolidación de las funciones de cumplimiento normativo y actuarial, completando así toda su segunda línea de defensa, prevista en el ámbito de la nueva normativa de Solvencia II.

2. 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 Seguros.

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.

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 las Entidades.



3. Sistema de gestión de Riesgos

Reale Seguros 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.

La Sociedad ha 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 activos y pasivos (ALM).
- Política de inversión y límites de las inversiones.
- 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 evaluación de los riesgos actuales y prospectivos.
- Política ORSA.
- Política de gestión del capital.
- Política de concentración de riesgos.
- Política de gestión del Riesgo Reputacional.
- Política de Gestión de Riesgos.
- Política de Gestión del Riesgo de Incumplimiento Normativo.

Adicionalmente han sido formalizadas las siguientes políticas con el objetivo 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.
- Política de valoración de activos y pasivos distintos de las provisiones técnicas.
- Política de divulgación de información de SFCR y RSR.
- Política de Gobierno Corporativo.
- Política de Remuneración.
- Política de Inversiones del Grupo.

Todas estas políticas son actualizadas con una periodicidad mínima anual.

La estrategia de asunción y gestión de los riesgos se encuentra orientada a una gestión prudente y coherente con el nivel patrimonial de la Sociedad. El objetivo de la Sociedad, es asumir un nivel de riesgo prudente y adecuado para la consecución de sus objetivos de crecimiento y generación de beneficios de forma recurrente y garantizar su posición de solvencia en el medio y largo plazo.

4. Solvencia II

Durante el ejercicio 2017, se han presentado al Consejo de Administración los resultados de la medición periódica de las necesidades de capital, calculadas conforme a los criterios de Solvencia II, habiéndose constatado un nivel de solvencia adecuado para hacer frente a los riesgos a los que la Sociedad está expuesta y alineados con el Marco de la Propensión al Riesgo, definido por el Consejo de Administración y coherente con el nivel de Fondos propios de la compañía.

Por último, hay que señalar que se ha efectuado una evaluación interna del riesgo y de la solvencia (ORSA), tomando como referencia el Plan Estratégico 2018-2020 de Reale Seguros 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 diciembre de 2017, previa aprobación de los mismos por el Consejo de Administración, dando así cumplimiento a lo previsto en la legislación vigente.



Modelo de gestión RSE

El objetivo principal de nuestro modelo de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es, sin duda, garantizar que el modelo de negocio y de gestión estén alineados con la estrategia de la compañía.

El año 2017 ha significado la confirmación de una forma de trabajo que nos permite hacer un seguimiento de los objetivos clave para los próximos tres años en materia de sostenibilidad, definidos en nuestro Plan Director:

- Cumplir objetivos de los Grupos de Interés considerados estratégicos para la compañía.
- Integrar RSE en la gestión, de manera que 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 aprobados por el Patronato.

El trabajo del área de Responsabilidad Social se hace conjuntamente con los representantes de los grupos de interés que están definidos por la compañía, y viene orientado por las líneas de actuación de nuestro Código Ético.

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

El área de Responsabilidad Social vela por el cumplimiento de los objetivos que se marcan para cada grupo de interés, mediante el seguimiento de los indicadores de cada plan de acción. Para el año que hemos cerrado, se definieron tres grupos de interés como estratégicos: empleados, clientes y sociedad, y si bien se han desarrollado acciones en todos, los planes definidos para estos tres han sido medidos y seguidos no solo por el área de RSE, sino en el propio Comité de Dirección.

1. Miembros del Comité de RSE

Persona	Cargo
Arancha Escalada	Responsable Responsabilidad Social Empresarial
Aurelio Cantueso	Director Departamento Auditoría Interna
Jorge Clerencia	Responsable Comunicación Institucional
Jorge del Moral	Director Departamento Compras y Servicios Generales
Leticia Feria	Directora Departamento Oferta y Producto
Luis Gargallo	Director Departamento Redes y Proveedores
Manuela Mato	Técnico de Medioambiente
Marian Fabeiro	Responsable Zona Canal Agentes
Marian Álvarez	Responsable de Reputación Corporativa
Marta Muñoz	Técnico Conciliación, Clima y Diversidad
Pilar Suárez	Directora Área Comunicación Institucional, RSE y Reputación



2.Elaboración de la memoria

La elaboración y divulgación de la presente Memoria de Sostenibilidad, como rendición de cuentas ante los grupos de interés, es una consecuencia del compromiso de claridad y transparencia, expresados en el Código Ético.

Reale Seguros viene publicando informes anuales de sostenibilidad 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 2017, para el periodo 2016.

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. Los miembros del comité se encargan de impulsar y poner en marcha las iniciativas acordadas, y finalmente son los encargados de recoger en el presente documento todo lo trabajado a lo largo del año.

El periodo al que hace referencia la presente memoria se trata del ejercicio fiscal del año 2017, pero en aplicación del principio de comparabilidad, y con el fin de identificar tendencias, se han incorporado datos de los dos ejercicios anteriores, 2015 y 2016 (en la mayoría de los indicadores).

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.

3. Aplicación del modelo GRI-G4

Siguiendo las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4, se han revisado cuáles son los aspectos materiales para Reale Seguros, 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.

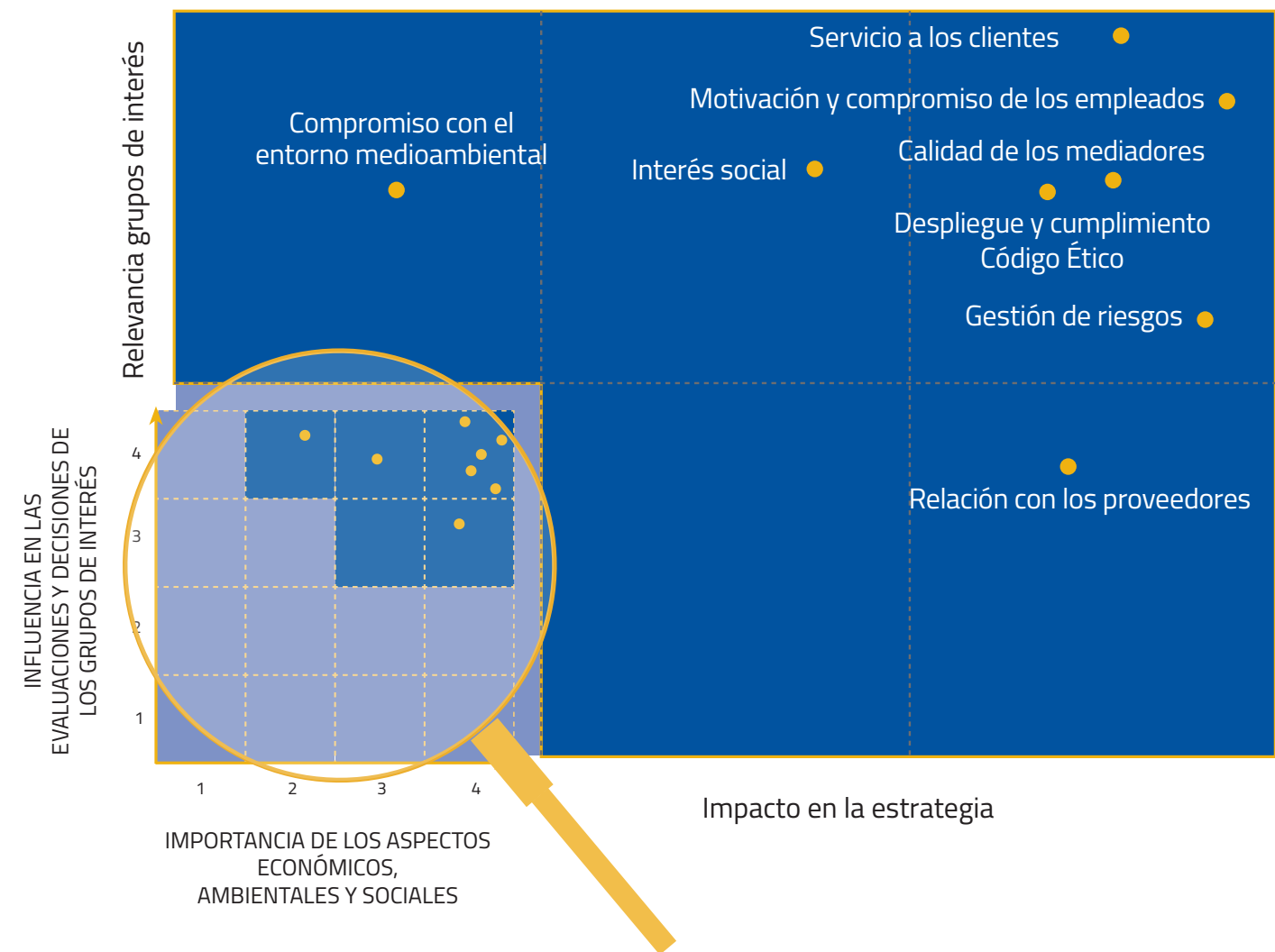
Partiendo de los "Principios para la definición del contenido de la memoria" que recoge dicha Guía y, muy especialmente, de los principios de "Contenido de Sostenibilidad" y "Participación de los Grupos de Interés", se ha realizado la revisión del análisis de materialidad, llegando a la conclusión de que la matriz que ha guiado las actuaciones del año 2017, es válida para el siguiente año y refleja las expectativas en materia de sostenibilidad para cada grupo de interés.

Por lo tanto, los aspectos materiales prioritarios para Reale Seguros que surgen de agrupar los asuntos de la tabla de afinidades serían:

- ◊ 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



4. Matriz de la materialidad





Cercanía, lealtad y dedicación son el reflejo del concepto de mutualidad en que se fundamentan las acciones de Reale Group hacia el exterior. El propio concepto de mutualidad responde a la necesidad de establecer un vínculo fuerte entre empresa y entorno. Por este motivo, perseguimos, en función de nuestra misión y con arreglo a los valores esenciales del Grupo, la centralidad del Cliente, concretada en unas pautas de actuación:

- Fiabilidad y competencia: prestamos servicios y productos de calidad y garantizamos la certidumbre de las prestaciones comprometidas.
- 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: actuamos de forma eficiente sin descuidar nunca una cultura sólida de legalidad y control.

Las líneas estratégicas de trabajo para el año quedaron marcadas en el Plan Director a tres años, realizado en 2016. Los dos grandes objetivos de nuestra gestión de los clientes son:

- Gestionar con visión cliente.
- Digitalizar la compañía.



Productos

1. Patrimoniales

Relanzamiento de REALE NÁUTICA

Solución pensada para que nuestros clientes practiquen su afición con total tranquilidad y seguridad, haciendo frente a los riesgos que pueden sufrir tanto el barco como sus ocupantes. Estos riesgos abarcan desde simples daños reparables, hasta la pérdida de bienes e incluso vidas. Este nuevo producto cuenta, además, con un precio "a medida", según las necesidades de nuestros clientes.

REALE NÁUTICA
JUNTO A REALE TENGO LA **CONFIANZA**
PARA SALIR A NAVEGAR SIN PREOCUPARME
POR NADA MÁS QUE DISFRUTAR



Relanzamiento de BUEN VIAJE

Producto pensado para clientes que realizan viajes por ocio o estudios, el cual da cobertura como consecuencia de un evento fortuito en el curso de un desplazamiento fuera del domicilio habitual. Las mejoras se han realizado en las garantías más importantes, para hacer nuestro producto más competitivo.



Actualización de REALE HOGAR

Producto fundamental en el portfolio para mantener la competitividad de los productos del ramo, por lo cual se ha revisado y modificado su tarifa, incluyendo nuevos factores a tener en cuenta como forma de aseguramiento y el tipo de zona.



Actualización de REALE EDIFICIOS

Ramo en el que se han introducido mejoras en las siguientes garantías:

- Garantía de lluvia, viento, pedrisco y nieve.
- Garantía de daños por agua elementos comunes.
- Garantía de daños por agua elementos privativos.
- Avería de maquinaria.



Actualización de REALE COMERCIO

Ramo en el que también se han producido mejoras:

- Posibilidad de seleccionar nuevos sublímites por víctima en las coberturas de Responsabilidad Civil: Explotación, Patronal y como propietario de inmueble.

- Ampliaciones de coberturas:

- Avería de maquinaria.
- Mercancías en cámaras frigoríficas.
- Porcentaje de actividad industrial.

- En las medidas de protección de robo, hay una mayor descentralización en la contratación y menor exigencia de protecciones.

- Un mayor descuento en las medidas de protección de incendio, cuando se disponga de protecciones.

- Se marca una tarifa más competitiva en la cobertura Ruina Total.



2. Auto

Reale da un paso más en la protección y el cuidado de sus asegurados con dos incorporaciones en la póliza de AUTO:

- Servicio gratuito CONNECTED LIFE®: adhesivo con un código QR que se coloca en el vehículo para que, en caso de accidente, los servicios de emergencia puedan escanearlo y así acceder de manera ágil a información relevante de los ocupantes del vehículo, lo cual en algunos casos, puede ayudar a salvar vidas.



- HELP FLASH®: dispositivo luminoso de emergencia autónomo que permite la señalización inmediata de cualquier vehículo, sin bajarse del mismo y aumentando la distancia a partir de la cual somos visibles para el resto de conductores, especialmente de noche (servicio para las pólizas de nueva producción).

3. Personales

Lanzamiento de INSTINTO FAMILIAR

Solución novedosa y pionera en el mercado, que nace con la vocación de ofrecer protección integral a todos los miembros de la familia. Incluye la garantía principal de Fallecimiento junto con la Incapacidad Permanente Absoluta, contratable de forma opcional por parte de los padres o tutores legales y se completa con una garantía de Enfermedades de Recién Nacidos y Enfermedades Graves infantiles en Niño/as entre 1 y 18 años mediante la que, en el momento que aflore la enfermedad, el beneficiario recibirá un capital garantizado en póliza que le ayudará a sobrellevar los cambios vitales que le acompañen.



De esta forma, todos los miembros de la unidad familiar disfrutan de protección dentro de una misma póliza, especialmente los menores, para los que hasta ahora no existía este tipo de cobertura a través de productos aseguradores.

Con Reale Vida Instinto Familiar reforzamos nuestra imagen de marca como compañía innovadora, enfocada al cuidado y protección del asegurado, en el entorno de la familia y complementar nuestra Oferta de Seguros Personales.

Ampliación del catálogo de SALUD

Revisión del acuerdo de distribución que mantenemos con nuestro partner DKV con el objetivo de ampliar la oferta y llegar a nuevos perfiles de clientes. El nuevo catálogo está formado por los siguientes productos:

- DKV Integral.
- DKV Modular.
- DKV Dentsalud Élite.
- DKV PYMES.
- DKV Profesional.



Publicidad

Historias de Confianza

Iniciativa centrada en una "Plataforma de Embajadores de Reale Seguros". Es la gran apuesta para acercar más y mejor Reale Seguros a las personas en su vida cotidiana.

La confianza para Reale Seguros es el concepto que nos ayuda a transmitir y tangibilizar nuestra oferta de valor como compañía. Es el concepto que mejor define lo que, en definitiva, aportamos a nuestros clientes. Esta plataforma de embajadores suma a nuestra estrategia de comunicación una dimensión nueva, más dinámica e interactiva. Con ella innovamos tanto en el contenido como en la forma de hacer llegar los mensajes a nuestros públicos, siendo la primera campaña de Brand Content de Reale Seguros, un formato que se ajusta perfectamente a los soportes digitales y a los nuevos hábitos de consumo de contenidos audiovisuales de las personas. La figura del embajador nos parece especialmente relevante en el contexto actual. Con la premisa de que su personalidad se alinee con los valores de la marca, el embajador aporta un plus de credibilidad y legitimidad que permiten personalizar los mensajes y romper muchas de las barreras que el público pone a las marcas comerciales.

Hemos seleccionado a un grupo de personalidades, que además de compartir los valores de nuestra marca, son todas referentes en sus áreas de especialización:

- Gastronomía: el chef galardonado con dos Estrellas Michelin, Diego Guerrero.
- Música: la cantante y presentadora de televisión, Edurne.
- Deporte: el piloto de MotoGP y campeón mundial de Moto2 en 2013, Pol Espargaró.
- Moda: el diseñador de moda, Jorge Vázquez, premiado con la mejor colección 2016 en las pasarelas de la Madrid Fashion Week.

Las pequeñas píldoras emitidas a través de redes sociales y canales digitales buscan aportar al público el plus de confianza en sí mismo que todos necesitamos para emprender pequeñas y grandes cosas que nos hacen sentir más realizados. Es la justa y precisa representación de lo que como compañía queremos aportar a nuestros clientes, ese plus de confianza en ellos mismos.



Campaña del Gol Imposible

Campaña de publicidad fiel a nuestra filosofía de que "Together More". Reale Seguros reta a los aficionados de los clubes de fútbol que patrocina a marcar "El Gol Imposible": un gol marcado desde el centro del campo, cuyo premio es un viaje a Nueva York. El elegido para lanzar el tiro no está solo, Reale Seguros le va a proporcionar el mejor asesoramiento facilitándole una sesión de entrenamiento con los jugadores y cuerpo técnico oficial del club para preparar el lanzamiento.



Campaña Ketxurdin

Reale Seguros mantiene desde el 2012 un acuerdo de colaboración con la Real Sociedad siendo la aseguradora oficial del equipo vasco. Para reforzar su unión al club y a la afición, Reale Seguros ha creado para todos los aficionados "EL KETXURDIN", una salsa con los colores del club, elaborada para celebrar el final de la acción "Hambre de Gol" (campaña del año anterior) y rendir homenaje a todos los aficionados que han apoyado al equipo con su ánimo. Reale Seguros invitó a perritos calientes a todos los asistentes y los acompañaron con la nueva salsa. Esta campaña ha sido galardonada en los "Premios de Marketing y Comunicación del Sector Seguros" por su originalidad, en la categoría CAMPAÑAS DE PATROCINIO; y ha sido finalista en el Festival de Publicidad "El Sol".



Patrocinios

Fútbol

La estrategia de patrocinios de equipos de fútbol nos une a los gustos y aficiones de todos aquellos que confían en Reale Seguros como su aseguradora. La apuesta por equipos como Sevilla, Real Zaragoza, Deportivo A Coruña, Valencia CF, Betis y Real Sociedad es la manera que hemos escogido de impulsar nuestra realidad en diversas ciudades en las que nos estamos consolidando como compañía de referencia.



Motociclismo

Reale Seguros da un paso más en su apuesta por el patrocinio deportivo patrocinando al equipo de Moto GP Reale Avintia Racing. Desde hace tres años, venimos apoyando el mundo del motociclismo en el campeonato de Moto 2 y Moto GP. Ahora se da un importantísimo paso a través de la colaboración en el naming del equipo Reale Avintia Racing, que demuestra el compromiso de la aseguradora por unir sus valores a un deporte tan exigente como el motociclismo y apuesta por el patrocinio deportivo como una forma de sentirse más cerca de los clientes y asegurados.



Gastronomía

El congreso "San Sebastián Gastronomika" es uno de los eventos más importantes de nuestro país que reúne a los principales chefs españoles e internacionales. Durante el mismo se ha promocionado "Reale Cocinas con Estrella", una solución integral con coberturas específicas para asegurar el negocio, los clientes y los trabajadores ante cualquier imprevisto. Para ello, "Reale Cocinas con Estrella" integra en un solo producto el seguro de Reale Accidentes Restaurantes, Reale Multirriesgo Industrial y Reale Ciber Seguridad.



Servicio de Atención y Defensa al Cliente y Contact Center

Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)

La instauración de unas reuniones periódicas permiten al área tener un mayor conocimiento de los productos y por lo tanto, prestar una mejor defensa. A las mismas acude siempre el Defensor del Asegurado.

- Reunión con los departamentos Técnico, Oferta y Prestación de Servicios: revisar los nuevos productos que se van a comercializar, así como la revisión de los productos que se ya se están comercializando y se introduce alguna modificación.
- Reunión con los departamentos Técnico, Prestación de Servicios y Asesoría Jurídica: unificar criterios a la hora de proceder en la tramitación de los siniestros y en la forma de operar de la compañía.

Se ha atendido un 5,7% más reclamaciones que en 2016. De estas quejas y reclamaciones, en un 15% se le ha dado la razón total o parcialmente al cliente.

El plazo de tramitación en 2017, ha sido de 5,4 días, frente a los 4,7 de 2016. Esto ha supuesto que aunque la Orden ECO establece un plazo de dos meses, en la mayoría de los casos, se ha contestado a los clientes por debajo de una semana, mientras que la media del sector está en 16 días (datos facilitados por ICEA, a junio de 2017).

INDICADORES	2015	2016	2017	Variación
Nº reclamaciones	2.168	2.244	2.373	5,74%
Estimadas, total o parcialmente	19%	15%	15%	0%

INDICADORES	2015	2016	2017	Variación
Nº reclamaciones	2.168	2.244	2.373	5,74%
Plazo atención reclamaciones (16 días el sector a junio 2017)	4,5	4,7	5,4	15 %

Se mantiene la posibilidad de que los clientes, en caso de no estar conformes con las resoluciones del SADC, acudan al Defensor del Asegurado o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Defensor del Asegurado es la persona física o jurídica (ajena a la organización) 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. Han acudido más personas que en los años anteriores, y el porcentaje de reclamaciones estimadas en el año 2017 ha sido el mismo que en el año anterior.



Respecto al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se han recibido y gestionado un 19,8% más que en el año 2016. Para el año 2018, se van a mantener estas reuniones y los indicadores de calidad:

- Plazo de apertura: objetivo SADC <=0,4%
- Plazo de tramitación: objetivo SADC <=7,5 días
- Porcentaje de pendientes: objetivo SADC <=2%

INDICADORES	2015	2016	2017	Variación
Nº reclamaciones SADC	2.168	2.244	2.373	5,74%
Nº reclamaciones al Defensor del Asegurado	175	161	187	16%
Estimadas por el Defensor del Asegurado	7%	3%	3%	0%

Trabajo desde el Contact Center

El Contact Center atiende llamadas, tanto de clientes como de mediadores y proveedores. El número de llamadas recibidas se ha reducido en un 6%.

- Llamadas recibidas 559.254
- Tiempo medio espera 25 segundos
- Nivel de Atención 96,13%



Redes Sociales

Las redes sociales forman parte de nuestro día a día y Reale Seguros ha apostado por unirse a esta conversación, dirigiéndose de manera directa y personalizada a sus diferentes públicos. Además de la actividad diaria de comunicación, atendemos y gestionamos consultas, reclamaciones y solicitudes de información, manteniendo un diálogo constante con nuestros asegurados y con el resto de públicos objetivos. Este enfoque centrado en escuchar y dar respuesta a nuestra comunidad, nos ha llevado a contestar 891 casos, un incremento de cerca del 65% respecto al año anterior, siendo Facebook el canal principal con más del 75% del total de los casos gestionados. Además de la labor de escucha, entendemos que estas redes nos permiten llegar con mensajes personalizados a nuestros públicos por lo que trabajamos distintos ejes de contenido.

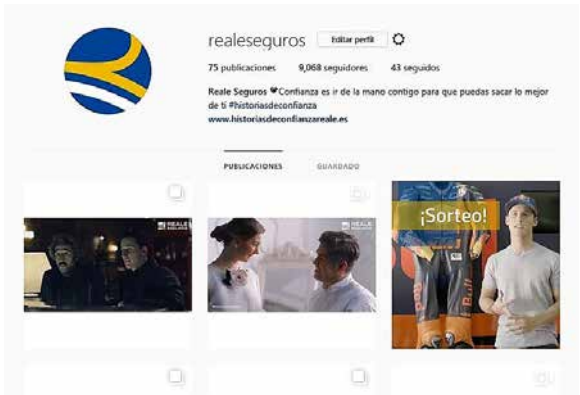
Líneas de actuación

Definición de los targets con interés para la compañía:

- Nuevos perfiles más jóvenes de potenciales clientes.
- Clientes actuales.
- Medios e influencers del sector asegurador.

Definición de tres objetivos:

- Conseguir mayor notoriedad a través de una mayor cobertura y de incrementar las comunidades en las principales redes sociales.
- Aumentar la relevancia y la vinculación a través de contenidos más afines a nuestros públicos, lo que se traduce en un mayor Engagement Rate.
- Aumentar la autoridad y la credibilidad dentro del sector asegurador. Mayor número de publicaciones especializadas y temas relevantes para el sector.



Definición de los ejes, los territorios y el mix de contenidos para los canales sociales trabajados: Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram.

- Compañía: dar a conocer Reale Seguros y sus valores, valiéndonos de la marca, los patrocinios, la Fundación y la RSE.
- Nuestra propuesta de valor: dar a conocer el valor diferencial de nuestros productos y servicios y el valor añadido de contratarlos a través de nuestras agencias.
- Relación con el cliente: a través de contenidos sobre seguridad y prevención. Hacer entendibles las coberturas, garantías y términos de los seguros y escuchar las opiniones de nuestros seguidores.



Logros

2017 ha sido un año de crecimiento, pues nos ha permitido aumentar nuestra comunidad de seguidores hasta llegar a:

- 17.500 fans en Facebook – Crecimiento de 10%
- 12.500 followers en Twitter – Crecimiento de un 19.8%
- 15.000 seguidores en LinkedIn – Crecimiento en un 21%

Además, en el último cuatrimestre incorporamos Instagram a nuestros canales sociales sumando ya más de 3.000 seguidores. Pese a los buenos resultados, en Reale Seguros sabemos que nos queda mucho camino por recorrer para liderar lo que hemos llamado como “social insurance”, la capacidad de innovar y transformar la relación con nuestros clientes, a través de las principales plataformas sociales.



Productos

RAMO	PARTICULARES	EMPRESAS
VIDA	Riesgo - Reale Vida Esencial II - Reale Vida Global - Reale Temporal a Plazo - Reale Temporal a Plazo Prima Única - Reale Vida Instinto Familiar (nuevo)	Riesgo - Vida Riesgo Colectivo TAR - Vida Riesgo Colectivo Exteriorización TAR
	Ahorro - Reale PIAS Futuro Protegido - Reale PPA Bienestar Futuro - Reale Ahorro Futuro Protegido - Reale SIALP Bienestar Futuro	
	- DKV Integral - DKV Modular	- DKV PYMES - DKV Profesional
	DKV Dentalsalud Élite	
SALUD		
AUTOMÓVILES	Reale Auto: Turismos y vehículos comerciales	
	Reale Mi Coche	
	Reale Auto Responsable	
	Reale Ruta: Camiones, remolques, industriales y agrícolas	
DIVERSOS	Reale Moto: Ciclomotores y motocicletas	
	Hogar - Hogar Esencial - Hogar Principal - Hogar Principal VIP - Hogar Principal LUJO	Multirriesgo Industrial - Bodegas - Almazaras - Hoteles - Estaciones de Servicio - Avería de Maquinaria
	Comercio - Sanidad - Alimentación - Enseñanza - Estética y Droguería - Local sin Actividad Comercial - Oficinas y Despachos - Restauración - Farmacia - Textil y Complementos - General con Almacén y actividad secundaria	Responsabilidad Civil
	Edificios	Transportes
	RC Caza y Pesca	Accidentes Colectivos
	Reale Náutica (nuevo)	Accidentes Convenio
	Decesos	Todo Riesgo Construcción
	Accidentes Individual	Decenal Daños Edificación
	Reale Buen Viaje (actualización)	Responsabilidad Medioambiental
	Responsabilidad Civil	Pérdidas Pecuniarias
	Reale Ciber Seguridad	RC D&O

Reputación en los clientes



Índice de reputación* 64,9

Dato conseguido gracias a nuestra completa oferta y alto grado de satisfacción del cliente pero limitado por la innovación y la notoriedad de la compañía.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por los clientes son...

- 1. Tiene potencial de crecimiento futuro
- 2. Es una empresa bien organizada
- 3. Ofrece productos y servicios con buena relación calidad/precio
- 4. Responde de la calidad de sus productos y servicios
- 5. Ofrece productos y servicios de alta calidad

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





Perseguimos conseguir **“un equipo humano motivado, alineado y comprometido”** para lo que hemos definido unos compromisos concretos que marcan unas líneas estratégicas:

- 1. Orientar nuestro modelo de gestión en conciliación hacia el mantenimiento de un entorno rico en relaciones personales y profesionales.
- 2. Seguir siendo un excelente lugar de trabajo que atraiga a los mejores.
- 3. Estar comprometidos en el desarrollo de la sociedad y encontrar en la conciliación y la centralidad de la persona, un vehículo para progresar socialmente.

Empresa comprometida con el cuidado de las personas

1. Nuevo Convenio

Firma del nuevo Convenio de Reale Seguros cuya vigencia será hasta el 31 de Diciembre de 2020. El objetivo es consolidar nuestro convenio como una referencia en el sector asegurador, manteniendo e impulsando un empleo y unas condiciones laborales de calidad que incrementen la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como la fidelización y atracción del talento. Todo ello para facilitar la consecución de los objetivos estratégicos de Reale Seguros, en coherencia con nuestros valores de centralidad de la persona.



2. Análisis de Eficiencia de la Propuesta de Valor al Empleado

Lanzamiento del proyecto “Análisis de Eficiencia”, que tiene como objetivo avanzar en el conocimiento de las opiniones de las personas sobre nuestro catálogo de medidas. Tiene similitudes con la “Voz del Empleado” pero amplía el foco para conocer también la percepción que las personas dan desde un punto de vista de valoración retributiva.

3. Inclusión de Indicadores en el Cuadro de Mando Estratégico

Inclusión de indicadores de satisfacción de empleados en el cuadro de mando estratégico, que se encuentran al mismo nivel que los indicadores de negocio. Estos componen el índice de satisfacción de empleados que se alimenta de los resultados de la encuesta de Great Place to Work.

Indicadores por diversidad de género:

- Porcentaje mujeres en Reale.
- Porcentaje mujeres incorporadas.
- Porcentaje mujeres en puestos de responsabilidad.
- Porcentaje procesos internos con candidatura femenina para puestos de responsabilidad.
- Porcentaje incorporaciones femeninas procedentes de procesos externos en puestos de responsabilidad.

Indicadores por diversidad de edad:

- Porcentaje incorporaciones de personas con menos de 30 años
- Grado satisfacción empleados con más de 55 años

4. Propuesta personalizada de medidas

Adaptación de los permisos existentes a las necesidades de las personas en la medida de lo posible, debido a que somos conscientes de la diversidad de colectivos que componen nuestra organización. Esto es posible porque existe un grado de madurez y sensibilización por parte de toda la cadena de mandos, y nos lleva más allá de lo establecido en las políticas de conciliación.

5. Fomento del cuidado de la salud

Iniciativas deportivas

- **Primera edición del eHealth Challenge:** competición saludable donde se mide la energía (distancia acumulada en actividad física por los empleados) que genera cada empresa. Actividad que promueve el deporte y la salud, la solidaridad, la sostenibilidad y el orgullo de pertenencia a la empresa. Participaron 123 empleados, obteniendo la primera posición en la modalidad Running, con un total recorrido de 6.609,07 Km; y la tercera posición en la modalidad Walking, recorriendo 5.159,87 Km. Se han logrado recorrer más de 657 mil kilómetros entre todas las empresas participantes.



- **Patrocinio del Maratón de Valencia:** como agradecimiento a todos los que participaron en la primera edición del eHealth Challenge, patrocinamos la Maratón de Valencia y la empresa asumió el coste del dorsal, del desplazamiento y alojamiento, de todas las personas que acudieron de diferentes puntos de España. Fue una nueva apuesta por la vida saludable.

Reconocimientos Médicos

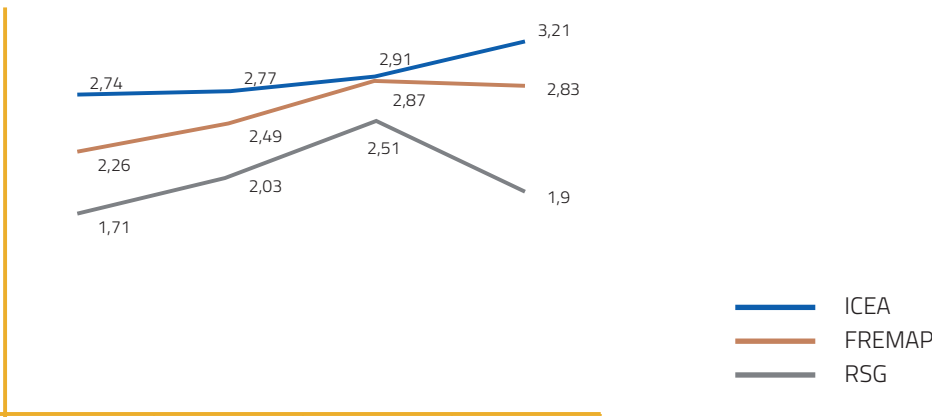
Se han incluido mejoras en los reconocimientos médicos, con pruebas que van más allá de lo que marca la ley como obligatorio (prueba PSA, prueba ferratina, prueba de hemoglobina glucolisada, prueba de colesterol en sangre, análisis de triglicéridos y de ácido úrico, marcador tumoral CEA, sangre oculta en heces).

Charlas de sensibilización

Hemos realizado charlas de sensibilización y formación sobre:

- Los accidentes in itinere o in misión.
- La importancia de hábitos cardiosaludables, al ser las enfermedades cardiovasculares la principal causa de muerte en el mundo.

Absentismo laboral



Empresa comprometida con la igualdad de oportunidades

1. Mesa negociadora del III Plan de Igualdad

Constitución de la mesa negociadora del III Plan de Igualdad, con el objetivo de continuar avanzando en la igualdad de oportunidades, y contribuir a la mejora de las condiciones laborales de calidad que incrementen la satisfacción y el compromiso de todos los que formamos parte de la Compañía. La misma está formada por representantes de la Dirección de la Compañía y la participación de las secciones sindicales de UGT y CC.OO.

El plan anterior, vigente desde 2014 fue el instrumento básico por el que la compañía ha gestionado un conjunto ordenado de medidas de igualdad y acciones positivas que persigue integrar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la empresa. El éxito del plan radicó en el seguimiento realizado por parte de la Dirección junto con la representación legal de los trabajadores a través del Comité de Igualdad.



2. Vídeo para fomentar la motivación de las mujeres

Lanzamiento del video testimonial de compañeras que actualmente ocupan posiciones donde las mujeres están subrepresentadas. El objetivo es lograr una mayor motivación, autoconocimiento y eliminar posibles barreras o creencias limitantes que dificultan la promoción de las mujeres. De este modo, acercan su experiencia al resto de compañeras de la organización como una opción de desarrollo verdadera, ayudando a aumentar la presencia femenina en ciertos colectivos.



Formación

El Plan Anual de Formación es una de las herramientas básicas en Reale Seguros para conseguir la cualificación y el desarrollo permanente de sus empleados. La principal novedad en materia de desarrollo ha sido el lanzamiento del nuevo proyecto "ASEGURA TU DESARROLLO", iniciativa que nace para acercar la formación a todos los empleados atendiendo a criterios de universalidad, igualdad y equidad. Con él se da respuesta a toda la organización en relación a las necesidades formativas y de desarrollo en materia de nuestras competencias.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta iniciativa son:

- Comunicar las nuevas competencias a todos los empleados
- Clarificar los niveles de competencias requerido en cada puesto
- Autoevaluación del empleado
- Impulsar a los empleados para que sean responsables de su autoformación y su autodesarrollo
- Transferir la formación al puesto de trabajo
- Sensibilizar a los mandos en la función de comunicar generando compromiso, desarrollar a las personas de su equipo y responsabilizándoles en su puesto de trabajo

Ponemos a disposición de todos los empleados recursos autoformativos de libre consumo (lecturas, videos, ejercicios, foros, webinars...) de todas las competencias, divididas en competencias transversales para todos los empleados y competencias de liderazgo para mandos en la gestión de sus equipos.



Esta iniciativa dentro de la compañía ha supuesto un cambio en el modelo de gestión de la formación y el desarrollo porque pasamos:

- De la formación concreta, a la formación universal
- De la centralidad en el proceso, a la centralidad de la persona
- De la formación presencial de demanda, a la formación de oferta
- De la formación presencial localizada, a la autoformación continua y con metodología mixta
- De la formación prescrita por la empresa, a la elección de la formación por parte del empleado

Proyecto innovador

La iniciativa se ha centrado en el desarrollo de necesidades, inquietudes y expectativas de los empleados dando respuesta a planteamientos demandados, a través de un enfoque metodológico nuevo e innovador en nuestra Compañía.

Toque humano

Es un proyecto pensado, diseñado y gestionado para y por las personas de la compañía, que pretende dar respuesta a las inquietudes de formación y desarrollo atendiendo a criterios de universalidad, igualdad y equidad.

Reconocimientos

1. Great Place to Work

El Instituto Great Place To Work nos ha reconocido por cuarta vez como una de “Las 50 empresas para trabajar en España”. Nos hemos situado en la 8ª posición en el grupo de empresas de 500-1.000 empleados.

Reale Seguros también ha sido reconocida con el premio a la Diversidad, por “ser referente en la igualdad de oportunidades”.

Con motivo de esta excelente noticia, Reale Seguros ha querido reconocer a todo su equipo con un regalo muy especial: una estrella con su nombre, que pueden localizar en un mapa de estrellas mediante unas coordenadas.



2. Mantenimiento certificado efr

Mantenimiento de certificado efr. “empresa familiarmente responsable”, con la calificación A+, obtenido el año 2016, y que reconoce nuestro Modelo de Conciliación e Igualdad.

Contamos con un modelo de gestión que fomenta el equilibrio entre empresa, trabajo y familia, y cuyo objetivo es permitir a todo el equipo humano asumir, de una manera plenamente satisfactoria, sus responsabilidades laborales, personales y familiares. Basado en la mejora continua, responde a una nueva cultura del trabajo en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial que contribuye al cumplimiento de nuestros objetivos de negocio, mejorando la sociedad en su conjunto, creando valor y marcando la diferencia como empresa.



3. Renovación del Distintivo de Igualdad en la Empresa

Distintivo de Igualdad otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a Reale Seguros en su primera edición en el 2011, por destacar de forma significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades. Este distintivo debe mantenerse anualmente y se ha renovado cada tres años (2014 y 2017).



Los criterios que se han tenido en cuenta para la renovación han sido, entre otros, las actuaciones y medidas que buscan garantizar la igualdad de trato y oportunidades en la selección y promoción profesional, la implantación de medidas de acción positiva, y las diferentes medidas enfocadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

De manera adicional, se ha valorado positivamente la continuidad en la gestión de la igualdad, la incorporación del Proyecto Liderazgo Pro Conciliación y el desarrollo de una política retributiva basada en la evaluación del desempeño y posicionamiento en la banda retributiva, que ha ido incrementándose desde 2014.

4. Reale Seguros, entre las 20 mejores empresas para trabajar en España y la tercera del sector asegurador

Nos encontramos entre “Las 20 mejores empresas para trabajar en España”, de acuerdo al ranking que elabora anualmente la revista Actualidad Económica.

Hemos obtenido 830 puntos, lo cual nos hace ascender catorce puestos respecto el año anterior y nos sitúa en la posición 19 del ranking global.

La puntuación atiende al análisis y valoración que diferentes consultores y expertos independientes especializados en Recursos Humanos realizan de la gestión de las Personas y las políticas existentes relativas a: la gestión del talento, la retribución y compensación, el ambiente, la Responsabilidad Social Corporativa, la formación y la opinión de los empleados.

Además del ranking, la publicación elabora el “TOP 3” del sector asegurador, en el que Reale Seguros hace podio a nivel sectorial. Los factores que más han mejorado son los relativos a ambiente laboral, formación y valoración global de empleados.

5. Reale Seguros, primera empresa reconocida con el Sello “Horarios Racionales”

Primera empresa en obtener el Sello “Horarios Racionales”, que acredita políticas de horarios racionales y conciliación en la organización.

Esta iniciativa está promovida por ARHOE, que es la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y cuenta con el apoyo, entre otros, de la Comunidad de Madrid. Mediante este sello se reconoce a las organizaciones que deciden participar activamente en la consecución de objetivos, como son la productividad y competitividad, y la conciliación de las personas que las integran.



6. Reale Seguros acoge el XII Congreso Nacional para la Racionalización de Horarios Españoles

XII Congreso Nacional para la Racionalización de Horarios Españoles, organizado por ARHOE, asociación que aboga por la normalización de los horarios con los demás países europeos.

El congreso es un punto de encuentro para intercambiar conocimientos, experiencias y propuestas que favorezcan el cambio cultural de la sociedad española sobre el tiempo y los horarios racionales, ya que, según la organización, éstos contribuyen a mejorar la corresponsabilidad, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la igualdad entre mujeres y hombres, la competitividad de las empresas y la calidad de vida de las personas.



7. Reale Seguros, galardonada en los Premios “El Mundo Zen Adecco”

Primer premio de la categoría “Mejores Políticas de flexibilidad y conciliación de la vida profesional y personal”, en la segunda edición de los premios “El Mundo Zen Adecco”.

Estos premios reconocen a las empresas y directivos que conciben la gestión empresarial más allá de la cuenta de resultados, que ven a sus empleados como personas y trabajan comprometidas con la sociedad, con planes específicos de generación de empleo, y a través de una triple perspectiva: física, social y emocional.



Celebraciones especiales

1. Somos 1000

Celebración por haber llegado a la cifra de 1.000 empleados. Debido a este motivo, todos los empleados han recibido una exclusiva mochila de regalo, en agradecimiento por trabajar cada día en hacer nuestra Compañía un poco mejor.



2. Cóctel de Navidad

Celebración del Cóctel de Navidad de Madrid, en el emblemático espacio Florida Park, un lugar de leyenda vinculado a la historia del ocio y la cultura de la ciudad de Madrid, ubicado en el interior del Parque del Retiro.

Como es habitual se aprovechó la jornada para recordar a los empleados que han fallecido durante el año, y dar un homenaje a las personas que se jubilan. Y como novedad este año, se sortearon tres premios, entre los empleados que han participado en el Mercadillo Solidario de Navidad, que tuvo lugar en la sede, días antes.



3. Fiesta infantil de Navidad

Tradicional fiesta navideña para los hijos de empleados. Durante el evento tuvo lugar el espectáculo “El Circo Mágico”, la entrega de regalos a los ganadores del Concurso de Christmas y la visita de los Reyes Magos.



Comunicación con los empleados

1. Creación de un nuevo canal de comunicación interna: la NEWSLETTER semanal

Esta herramienta permite recoger en un mismo medio todas las noticias relativas a la actividad de la compañía más allá del negocio, y que está dividida en los siguientes apartados:

- Nuestro negocio
- Nuestra compañía
- Nuestros empleados
- Nuestro grupo

En el apartado de los empleados recogemos noticias relacionadas con las Personas:

- "Damos la enhorabuena": empleados que han promocionado.
- "Damos la bienvenida": nuevas incorporaciones.
- "La familia crece": para dar a conocer el nacimiento de los hijos de empleados

2. Viernes en la azotea

Estrenamos una iniciativa, en línea con nuestro posicionamiento de Grupo, Together More, que permitía cerrar la semana "juntos". Todos los empleados de la sede central disfrutaron, durante los viernes de los meses de mayo y junio, de un aperitivo para cerrar la semana acompañados de compañeros, de manera que se potenciaba la relación. Esta iniciativa captó el interés de la Fundación más familia y se presentó de forma destacada en la revista "Be efr".



Distribución de empleados

		Hombres		Mujeres	
Reale Seguros Generales S.A.	909	486	53,47%	423	46,53%
Reale Vida y Pensiones S.A.	25	13	52,00%	12	48,00%
Reale ITES	80	61	76,25%	19	23,75%
IGAR S.A.	1	0	0,00%	1	100,00%
Total Reale España	1.015	560	55,47%	455	44,53%

Reputación en los empleados



Índice de reputación* 90,0

Dato debido a la relación cercana y comprometida con el bienestar del empleado y nuestra ética e integridad como compañía complementados una alta solidez financiera

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por los empleados son...

- 1. Es una empresa rentable
- 2. Apoya buenas causas
- 3. Tiene un líder fuerte y respetado
- 4. Se preocupa por la salud y bienestar de sus empleados
- 5. Tiene un comportamiento ético

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





Las empresas de Reale Group operan en el mercado español fundamentalmente a través de mediadores: agentes exclusivos y corredores. El porcentaje de cartera mediada de Reale Seguros Generales en España en 2017 ha sido del 98%.

Hace tres años se definió la estrategia de la compañía y se marcó como objetivo con la mediación, “ser la compañía de referencia”. Esto se reafirmó con el desarrollo del Plan Director para los años 2016-2019, en el cual quedan recogidos dos objetivos claros: crecer de manera rentable y ganar cuota de mercado, potenciando los canales de agentes y de corredores, creciendo más que la competencia y diversificando el negocio.

Agencias Reale y Agentes

1. Cifras de Negocio

	Número Mediadores*	Pólizas Cartera Vigor
Reale Seguros Generales	1.988	802.600
Reale Vida	799	26.195

*Según Plan Comercial

Aperturas en 2017: 29 agencias

Reale Seguros Generales operó en el mercado español a través de 994 Agentes Exclusivos, 377 Agencias y 617 Agentes. En su conjunto, tienen 802.600 pólizas de cartera, lo que supone un 32% de las pólizas mediadas de la compañía. En Vida, operó en el mercado español con 799 Agentes, una cifra importante, si tenemos en cuenta que la comercialización del ramo se inició en 2010. La cartera mediada en Vida por el canal de agencias y agentes supone un 52% de las pólizas de cartera de la red activa en la compañía.



2. Evolución del Plan Estratégico de Agencias

2017 ha sido el año de la evolución del Plan Estratégico de Agencias iniciado en el año 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 del responsable, su antigüedad en la compañía o su ubicación. De tal forma, el plan segmenta el colectivo en seis grandes segmentos: Desarrollo, Transición, Gran Ciudad, Urbana, Rural y Senior. Además, este año ha supuesto un cambio en los objetivos de dichos segmentos, más vinculados a indicadores que dependen del agenciado, de su gestión y estrategia, aportando mayor autonomía y posibilidades para promocionar dentro de la compañía al agenciado, aspecto clave en la cultura corporativa de Reale Seguros. Por segundo año consecutivo, se ha producido una disminución sustancial del objetivo ligado al resultado técnico de la agencia, en favor de otros objetivos estratégicos que dependen de la gestión del agenciado y que son ajenos al resultado del mismo. Estas variaciones han supuesto un esfuerzo importante para la compañía, que de esta forma quiere premiar y favorecer al colectivo de personas que trabajan con ella.

3. Programas de excelencia en la gestión y formación

Este 2017 hemos realizado varios proyectos importantes con nuestros Agentes Exclusivos que se sostienen en dos valores claves de la cultura de Reale Seguros: centralidad de la persona e innovación.

Nexo

Nueva metodología de trabajo, soportado por un nuevo CRM, basada en un modelo de relación con el cliente (actual y potencial) que ayudará a las agencias a mejorar la gestión de su cartera de clientes a través de un mayor conocimiento de los mismos y de una metodología comercial más eficiente. Se trata de un proyecto muy ambicioso, que ha requerido la involucración de todas las áreas de la compañía desde su despliegue en la Dirección Territorial de Castilla León, Cantabria y País Vasco (en modo piloto en 2016). La experiencia adquirida en esta primera fase permitió constatar la correcta adopción de la nueva metodología de trabajo en el día a día de las agencias y recopilar buenas prácticas que han favorecido la implantación en el resto del territorio a lo largo del 2017. Gracias a la implantación realizada y al programa de acompañamiento, el año 2017 finaliza con más del 75% de Agencias accediendo a CRM NEXO con regularidad (dos veces por semana). El programa ha exigido una formación intensiva tanto a las agencias como al equipo interno (32 cursos y 55 días de formación).



Programa de Digitalización de Agencias

Programa de acompañamiento y ayuda a la Agencia Reale en el entorno digital, así como de adquisición de nuevas herramientas de trabajo (se inicia con una fase piloto). Este programa tiene 4 pilares: presencia en internet, gestión de las redes sociales (aportando a nuestras agencias contenidos y recursos), herramientas de negocio y formación, tanto presencial como online. Las agencias que forman parte del proyecto son de diferentes partes del territorio nacional y cuentan con perfiles heterogéneos de edad, sexo, ubicación geográfica y antigüedad en la compañía. Trabajar con esta diversidad enriquecerá el despliegue del proyecto con el resto del colectivo, y nos permitirá adaptarnos mucho mejor a todas las necesidades.



Otra formación del Canal

	Nº mediadores	Nº alumnos	Nº Horas	Nº Horas/mediador
Total Canal Agencias	1.359	4.206	28.226	20,77



4. Nuestra relación con las Agencias

Consejos territoriales de Agencias

Reuniones que tienen como objetivo escuchar las necesidades, ideas y sugerencias de las Agencias Reale y encontrar puntos de encuentro. Además, permiten informar y explicar proyectos y objetivos estratégicos de la Compañía y del Canal, así como velar por el correcto desarrollo del colectivo y fortalecer las relaciones con el mismo.

En 2017 se han celebrado los Consejos Territoriales de Agencias Reale a lo largo de todo el territorio español: 7 en el primer semestre del año y otros 7 en el segundo semestre. En los primeros, la compañía escucha las necesidades de las agencias, a través de su representante provincial. En el segundo, la compañía da respuesta a las mismas, mostrando el trabajo realizado por las diferentes áreas.

De las 262 propuestas concretas realizadas por las agencias en 2017 a través de los Consejos Territoriales de Agencias, 95 han sido aprobadas y mayoritariamente implementadas dentro del año.



Convención anual de Agencias

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

En 2017 se celebró en Bilbao y contó con la presencia de 302 Agencias.



5. Oferta de Valor Emocional de las Agencias Reale

Demostrando una vez más que el valor CENTRALIDAD DE LA PERSONA es clave para la compañía, este año hemos incorporado en la oferta de valor de nuestras Agencias Reale:

- Cesta de nacimiento para padres y abuelos: los titulares de Agencia Reale que tengan hijos o nietos, recibirán una cesta regalo de la compañía.
- Póliza de salud ACUNSA: los titulares de Agencias Reale (actuales y futuros) cuentan con una póliza de salud de prestigio pagada por la compañía, así como oferta especial para sus familiares y empleados.
- Premio Mejor Agencia Reale del año: reconocimiento a la mejor Agencia del año, que aglutina valores tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.



6. Traslado de RSE

- Incorporación en el Plan Estratégico de Agencias Reale, el objetivo de Responsabilidad Social para conseguir mayor alineación de la estrategia del canal con la de la compañía.
- Creación de un espacio público para que las agencias y agentes puedan compartir las acciones locales de RSE que realizan en sus áreas de influencia.
- Traslado a las Agencias Reale del Código Ético de la compañía. Por segundo año, se celebra un concurso para hacer llegar y entender a las agencias los valores de la compañía. El valor trabajado durante el año 2017 ha sido la CENTRALIDAD DE LA PERSONA. Las tres agencias ganadoras destinan el premio ganado a una ONG, Fundación o entidad sin ánimo de lucro.



7. Reconocimientos

La Agencia Reale Albacete Arco (Albacete), ha ganado el Certificado Nacional de Calidad del Seguro de Vida 2016-2017, otorgado por ICEA.

Este premio se otorga 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.

Corredores

1. Cifras de Negocio

	Número Mediadores*	Pólizas Cartera Vigor
Reale Seguros Generales	2.147	1.557.441
Reale Vida	1.499	23.993

*Según Plan Comercial

Reale Seguros operó, en el mercado español a través de 2.147 Corredores (3 de ellos ubicados en la categoría de grandes distribuidores). En su conjunto, intermedian 1.557.441 pólizas de cartera, lo que supone un 58% de la cartera global de la compañía.

En Vida, operó en el mercado español con 1.499 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 45% de la cartera global de la compañía en pólizas.



2. Desarrollo del Plan Estratégico de Corredores (PEC)

2017 ha sido el año de implantación del PEC en la red, un proyecto que 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 y poder dotar de las herramientas necesarias a los corredores, en base a sus necesidades.

A través de este plan, en el año 2017 Reale Seguros ha conseguido incrementar la cuota de penetración en sus corredores, con un resultado satisfactorio. Por su parte, los corredores durante el ejercicio también han incrementado su satisfacción con la compañía al sentir que las demandas realizadas el anterior año se ven reflejadas en un modelo que les ayuda a mejorar sus indicadores de su negocio.

Además, este plan ha llevado a Reale Seguros a obtener más conclusiones: tras la implantación del mismo y el análisis de sus resultados, se obtiene que existe cierto perfil de corredurías, más grandes, con diversos puntos de venta y con alta inversión en tecnología que tiene necesidades específicas, por lo que habrá que trabajar en 2018 en un nuevo modelo de gestión que Reale Seguros autodenomina “corredurías industrializadas”.

3. Programas de formación

	Nº mediadores	Nº alumnos	Nº Horas	Nº Horas/mediador
Total Corredores	470	886	1.223	2,60

4. Nuestra relación con los corredores

Consejo Nacional de Mediadores

Reale Seguros sigue apostando por la innovación y la mejora continua, y por ello, sigue liderando activamente el EIAC (Estándar de Intercambio entre Aseguradoras y Mediadores), un proyecto sectorial a demanda de la mediación profesional, coordinado por TIREA, donde participan las principales compañías aseguradoras, plataformas tecnológicas y asociaciones de corredores a nivel nacional.

Se trata de un proyecto beneficioso para la mediación por la minimización de cargas y costes administrativos y, por lo tanto, aumento del tiempo dedicado a las labores de asesoramiento a los clientes.



ADECOSE

La compañía mantuvo en 2017 una estrecha colaboración con ADECOSE, como viene siendo habitual en todos los proyectos desarrollados por la asociación.



FECOR

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



Congresos de Asociaciones y Agrupaciones

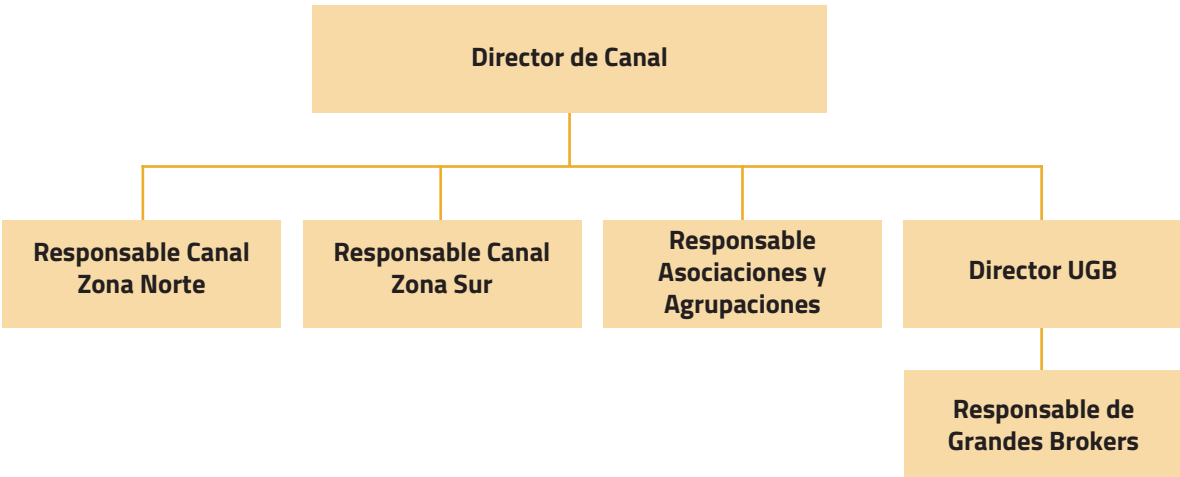
Reale Seguros ha asistido y participado en los eventos patrocinados por los principales Colegios de Mediadores y asociaciones con las que colabora. Entre otros:

- Colegio de Mediadores de Asturias.
- Colegio de Mediadores de Lleida.
- Colegio de Mediadores de Valencia.
- Colegio de Mediadores de Granada.
- Colegio de Mediadores de Girona.
- Cumbre Mediterránea de Mediadores y Seguros de Vida
- Adecoase
- Coseba
- e-Broker



5. Estructura del canal

Para mejorar el servicio a los corredores de la compañía y reforzar su compromiso con los mismos, la Dirección de Corredores amplía su estructura, creando un puesto específico para dar servicio a las Asociaciones, así como una Unidad de Grandes Brokers (UGB).



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 habitual cada año. Durante este año las reuniones tuvieron lugar en las siete cabeceras territoriales y durante las mismas se trataron temas de impacto como la IDD, EIAC, datos de evolución general del mercado y de la compañía, presentación del 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 potenciar la relación entre los mediadores del canal, un año más tuvo lugar la Convención que Reale Seguros celebra con los Corredores Titanium. Esta edición, la sexta, giró en torno a la excelencia en el servicio, el liderazgo y el trabajo en equipo, así como al impacto de las novedades normativas en los mediadores. Este año, los más de 100 mediadores asistentes pudieron compartir experiencias con el equipo de Moto GP Reale Avintia, conociendo en primera persona y desde boxes el mundo de Moto GP.



6. Reconocimientos

Reale Seguros ha sido galardonada con el Premio Estrella de Oro, otorgado por Adeco (Asociación Española de Corredurías de Seguros). Este premio se basa en los resultados del Barómetro Adeco, que mide, con diferentes indicadores, la calidad del servicio prestado por las compañías aseguradoras.



Reputación en los mediadores



Agencias

Índice de reputación* 89,7

Dato conseguido por las agencias gracias a nuestra oferta de productos y servicios de alta calidad, mayor notoriedad publicitaria y un estilo de liderazgo ético, fuerte y transparente.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por las agencias son...

- 1. Tiene un comportamiento ético
- 2. Tiene potencial de crecimiento futuro
- 3. Apoya buenas causas
- 4. Es una empresa rentable
- 5. Tiene un líder fuerte y respetado

Corredores

Índice de reputación* 82,9

Dato apoyado en una gama de productos y servicios de alta calidad, comportamiento ético con el mercado y en una gran cercanía con el mediador.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por los corredores son...

- 1. Es una empresa rentable
- 2. Tiene potencial de crecimiento futuro
- 3. Tiene un comportamiento ético
- 4. Ofrece productos y servicios con buena relación calidad precio
- 5. Apoya buenas causas

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





Reale Seguros trabaja su relación con el medioambiente como un factor fundamental para mejorar el mundo en el que vivimos. La mejora constante de las prestaciones y de la atención Socio/Asegurado-Cliente se expresa a través del respeto de los principios de desarrollo equilibrado y sostenible.

A lo largo del año 2017 se ha trabajado en las siguientes líneas:

- Difusión de la política medioambiental del Grupo aprobada en 2015. 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
- Implantación del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo para obtención en 2018 de la certificación ISO 14001 para Reale Seguros Generales, Reale Vida e IgarS.A.
- Optimización de los consumos con impacto medioambiental.
- Realización de acciones de sensibilización por la protección del entorno medioambiental
- 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 Desarrolladas en el año 2017

Difusión de la política medioambiental del Grupo

El objetivo principal 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. Los dos hitos del año han sido:

- Realizar encuesta a los grupos de interés (agencias, clientes, empleados, proveedores y sociedad) para conocer sus necesidades y expectativas en materia medioambiental.
- Realizar un curso online entre empleados sobre sostenibilidad ambiental.

Implantación del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo para obtención en 2018 de la certificación ISO 14001 para Reale Seguros Generales, Reale Vida e IGAR SA

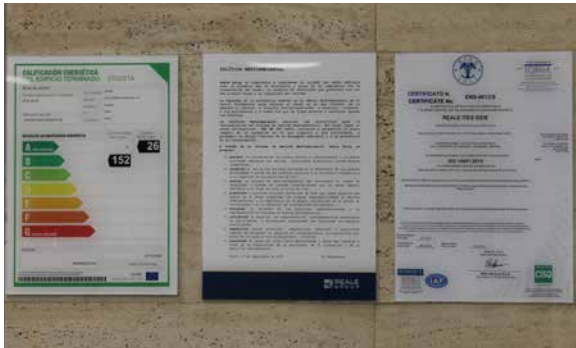
La certificación ISO 14001 se obtuvo en 2016 para Reale ITES y en 2018 se obtendrá para las tres compañías españolas del Grupo con el propósito de apoyar la aplicación de un plan de protección ambiental que incluya objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado.

Nuestro compromiso medioambiental se demuestra a los grupos de interés con la certificación ISO 14001, que garantiza que la organización gestiona sus procesos dentro de un marco que contempla el control de los aspectos medioambientales, el cumplimiento de la legislación ambiental y el establecimiento de objetivos de mejora.



Con esta certificación se trata de mejorar la manera en que la empresa reduce su impacto en el medio ambiente, lo que al mejorar el uso de recursos, crea beneficios internos:

- Mejora del conocimiento y de la realidad medioambiental; la organización conoce sus puntos fuertes y débiles, y puede así emprender el camino de mejora.
- Consolidación en mercados medioambientales exigentes; los clientes consideran a la organización un proveedor fiable y sostenible.
- Importantes ahorros económicos, especialmente en el área energética y la gestión de los residuos.
- Robustez y sistematización de sus procesos ambientales, aplicando siempre las buenas prácticas establecidas de manera constante y eficiente.



Optimización de consumos con impacto medioambiental

El consumo de recursos incide directamente en la huella ambiental de la organización, por lo que se fomenta el ahorro y el reciclaje para incrementar la eficiencia. Durante el año 2017:

- En materia de energía eléctrica, se cuenta con medidas de eficiencia energética destinadas a la consecución de la Certificación Leed, como detectores de presencia, tecnología led, programación de iluminación y climatización.
- En cuanto a las emisiones a la atmósfera, uno de los factores que más contribuyen al cambio climático, se han puesto me marcha iniciativas como el rediseño de procesos y la conversión y adaptaciones de equipos, reduciendo la generación de emisiones de gases de efecto invernadero.

La sede central dispone de contenedores de residuos en todas las plantas del edificio, por lo que se facilita el control y la gestión del reciclado de papel, tóner, pilas y otros residuos. Para la gestión de los residuos, Reale Seguros cuenta con una empresa de servicios que se encarga de su reciclaje y eliminación.

Compromiso con el entorno medioambiental	Periodicidad	Indicador			
		2014	2015	2016	2017
Política medioambiental	anual	SI	SI	SI	SI
Nº aprox. de oficinas con certificación LEED	mensual	1	1	1	1
Nº aprox. de proveedores con certificado ISO 14001	anual	20	24	26	26
Consumo de papel (kg)	anual	70.506	64.274	54.867	87.560,7
Reciclaje de papel (kg)	anual	7.860	29.378	24.035	27.549
Consumo de pilas (kg)	anual	188	136	106	124,35
Reciclaje de pilas (kg)	anual	134	128	36	27
Consumo de tóner (uds.)	anual	423	354	230	109
Reciclaje de tóner (uds.)	anual		128	138	45,20
Residuo de lámpara de descarga, fluorescentes y no LEDs (kg)	anual			27,02	0,00
Consumo de energía eléctrica (Kw.h)	mensual	2.944.495	2.854.434	2.551.278	2.598.082
Consumo de agua (m3)	bimensual	2.934	4.614	5.387	17.501



Realización de acciones para aumento de la sensibilización por la protección del entorno medioambiental

Reale Seguros ha participado en el Clúster de Cambio Climático de Forética, encuentro para el intercambio y diálogo sobre cambio climático, compuesto por 48 grandes empresas. Lo más relevante realizado durante el año en este sentido, ha sido participar en diálogo con agentes relevantes de las administraciones públicas (gobierno central, regional y local) en torno a la futura Ley de Cambio Climático en España.



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

En Reale Seguros creemos que concienciar al colectivo de empleados sobre el medio ambiente ayudará a controlar la emisión de gases de efecto invernadero. En este sentido destacamos del año 2017:

- Participación en la Semana Europea de la Movilidad en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid (ref. Capítulo Sociedad-Fundación Proyectos Medioambiente)
- Encuesta sobre movilidad sostenible a empleados, para la medición de gases de efecto invernadero en el transporte usado para el desplazamiento al trabajo. Los resultados han sido:

44,29% Metro	42,86% Coche
28,57% Autobús	27,14% A pie
18,57% Bicicleta *	8,57% Tren
7,14% Moto	

* La sede central dispone de un parking para bicicletas



2. Retos 2018

1. En relación con la optimización de los recursos:

- Fomentar la reducción de los consumos y el aumento de reciclado de todos los residuos reutilizables y/o contaminantes.

2. En relación con la movilidad sostenible:

- Realizar encuesta anual sobre movilidad sostenible a empleados y promover iniciativas como el uso compartido del automóvil.
- Comunicar a los empleados las buenas prácticas ambientales.

3. En relación con la sensibilización y la conservación:

- Aumentar el número de proveedores sostenibles.

Reputación en el medioambiente



Índice de reputación*

62,7

Las acciones de respeto al medioambiente junto al resto de acciones RSE representan el 30% de la reputación de Reale Seguros.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros referidos a nuestras políticas y acciones de medioambiente son:

1. Hace un uso responsable de su poder en el mercado
2. Contribuye de forma positiva en la sociedad
3. Actúa de forma responsable para proteger el medioambiente
4. Tiene un comportamiento ético
5. Apoya buenas causas

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





La apuesta de la dirección de Prestaciones es mantener una gestión sostenible en la cadena de proveedores. Esto se sustenta en tres pilares: Clasificación, Planificación y Supervisión de nuestra red que venimos desarrollando desde la aprobación del modelo de gestión en 2014.

- En cada anualidad se definen por tanto:
- Planes estratégicos que marcan claramente las líneas de actuación.
 - Plan de formación continua, tanto del equipo de prestaciones como de los proveedores que trabajan con nosotros.
 - Puesta en marcha de acciones que mejoren la calidad de servicio a través de una mejor gestión de los proveedores.

Proveedores: profesionales y servicio prestados

La compañía tiene una amplia relación de profesionales relacionados directamente con nuestro negocio:

Tipo de Proveedor	Nº Proveedores	Nº Servicios
Talleres Concertados, reparación de carrocería	2.079	58.693
Talleres Especialistas en reparación y sustitución de lunas	1.443	59.184
Vehículos Grúa de Asistencia en Viaje	6.475	305.756
Clínicas concertadas	317	8.100
Empresas de reparaciones del Hogar	950	174.281
Peritos Autos	154	173.208
Peritos Diversos	186	137.000
Peritos Médicos	81	23.440
Abogados	158	38.000

Planes estratégicos desarrollados

Al principio de año, el equipo realiza una reunión en la cual se fijan los objetivos que van a guiar el trabajo del año, y se marcan indicadores de gestión y calidad que miden el grado de cumplimiento de los mismos. Posteriormente, a lo largo del año, se realizan dos reuniones más para hacer un seguimiento y corregir posibles desviaciones.

Las cuestiones específicas relacionadas con los proyectos estratégicos en 2017:

- Nuevos informes de seguimiento de Redes y Proveedores.
- Fichas individualizadas de control de KPIs de Redes y Profesionales.
- Mejora del plan de Auditorías concreto y específico a realizar a Proveedores.
- Puesta en ejecución de la especialización profesional IRD Pymes.
- Realización de protocolo de emergencia a raíz de temporales.
- Integración y pruebas de nueva Plataforma Workcenter. Esta aplicación mejora la gestión de reparaciones de vehículos en Talleres Autovaloración en 2018.
- Pruebas de Video peritación Autos.
- Puesta en común de ideas e iniciativas para la mejora de la gestión de las redes de profesionales. Creación de equipos de trabajo: Nueva plataforma de gestión de peritaciones de riesgos diversos, mejora de gestión de pérdidas totales y análisis de mejora en la valoración analítica de daños eléctricos.

A estas reuniones, asisten los asesores técnicos periciales y los responsables territoriales de proveedores.

Formación interna

1. Formación en Biomecánica

El objetivo es mejorar y dotar de mayor transparencia al procedimiento establecido en la ley. Las jornadas se han centrado en trasladar las modificaciones operativas en la tramitación de los siniestros de autos personales, que se pondrán en marcha próximamente. Se ha formado a un total de 300 personas en 6 ciudades españolas. A las jornadas asisten tramitadores, médicos y abogados.



2. Formación en el aplicativo Workcenter

Se trata de una herramienta que permite una mejor gestión y fluidez en la comunicación entre todos los actores en el flujo de los encargos periciales (taller, perito y compañía), un mayor control y auditoría de los daños valorados e importantes ahorros en los costes de reparación. Las ventajas de la nueva herramienta son: la reducción de costes, la mejora en la eficiencia y servicio al cliente, y la mejora en nuestro posicionamiento. Se ha formado a 10 talleres y se prevé incrementar la inclusión de más de 200 talleres Autovaloración en 2018.



3. Formación a Red de Talleres y Peritos Autos

Por cuarto año consecutivo, se han mantenido reuniones formativas con nuestra principal red de talleres. Han estado centradas en el futuro del sector, datos de calidad alcanzados en las encuestas de satisfacción y propuestas de mejora y reparaciones Exprés 24 horas y presentación del aplicativo WkC. Han asistido en total 288 profesionales de la peritación autos y gerentes de talleres. En estas jornadas contamos con el patrocinio de importantes empresas del sector como PPG, Axalta y 3M.

Mejora en la prestación del servicio

1. Reparación 24 horas

Con la finalidad de mejorar el servicio prestado a nuestros clientes, se empieza a apostar por los talleres especializados en reparación de daños de carrocería en 24 horas, los cuales utilizan las últimas tecnologías en reparación y pintura, que mejoran la calidad del servicio. Para ello, se impartió una jornada informativa a nuestros mediadores de la Dirección Territorial de Levante sobre el nuevo servicio disponible de "Reparación 24 Horas", concretamente en las instalaciones de nuestro taller Autovaloración Alicar (Alicante).



La reparación 24 horas consiste en reparar un vehículo con daños localizados hasta en cuatro puntos, que no precise la sustitución de piezas de recambio y que las horas de mano de obra no superen 2 horas de chapa y 6 horas de pintura. El asegurado no precisa vehículo de sustitución y la reparación se realiza en un plazo máximo de 24 horas. Normalmente se recoge el vehículo a primera hora y se entrega a última hora de la tarde.

Esta medida, además de mejorar el servicio al cliente, permite a la compañía una reducción de costes, pues se está incentivando el direccionamiento a nuestros talleres concertados. La red actual está formada por cuatro talleres exprés: Toledo, Madrid, Valencia y Alicante.

2. Detección de fraudes

Un aspecto muy importante es la detección de fraudes. Es un esfuerzo interno que la compañía promueve mediante concurso y reconocimientos. La detección del fraude en el momento del siniestro, bien con procedimientos automáticos o manuales, y el empleo del credit scoring, datos de catastro o la creación de ficheros interrelacionados a nivel sectorial, son algunas de las apuestas para luchar contra el fraude. El grado de detección de fraudes por parte de la compañía es tal que somos referente en el sector y este año nos ha llevado a ser ponentes en algunas jornadas del seguro.



3. Protocolo de emergencia

Con el fin de garantizar que, tanto clientes como mediadores, se sientan respaldados por la Compañía en situaciones de desconcierto y suma dificultad, Reale Seguros tiene diseñado un protocolo de emergencia. A lo largo del año 2017 se ha activado en tres ocasiones: en febrero, tras los temporales sufridos en Galicia y en Málaga; y en una tercera ocasión en Levante por el temporal que azotó la Comunidad Valenciana.

Los protocolos han consistido en la asignación extraordinaria de recursos, concretamente:

- Derivación de siniestros a otros Centros de Prestaciones.
- Colaboración de proveedores externos en la gestión de siniestros.
- Soporte de atención telefónica prestada tanto por el Contact Center, y de atención presencial por las sucursales.
- Desplazamiento de peritos de otras zonas, e incremento de la peritación no presencial.
- Incremento del pago exprés (compromiso de pago inmediato y automático entre perito y asegurado).





La contratación se realiza bajo un modelo de gestión único basado en criterios de igualdad de oportunidad y transparencia.

- Uno de los garantes de estos criterios es la realización de la encuesta que anualmente realiza la Dirección de Compras con sus proveedores, y que atestigua la percepción positiva entre nuestros colaboradores acerca de los procesos de contratación de la Compañía.
- Otra de las acciones que se realizan es promover el uso de nuestro portal electrónico del Proveedor, que nos ofrece el soporte necesario para asegurar mayor eficiencia en los procesos de contratación así como los criterios de equidad y transparencia anteriormente citados. 140 procesos de contratación han sido gestionados a través de este portal desde su puesta en marcha.

	2016		2017	
	Nºproveedores	Facturación	Nºproveedores	Facturación
ISO 14001	26	14.061.923 €	31	11.787.266 €
ERF	7	2.957.065 €	14	4.470.020 €
CEE	4	336.357 €	5	192.348 €

1. Gestión de riesgos

Tenemos implantada una metodología de homologación de proveedores, que ayuda a prevenir y reducir posibles impactos negativos asociados a las colaboraciones con terceros. Nuestros mecanismos de control permiten identificar:

- Valores asociados a estabilidad.
- Nivel de alineamiento con nuestros valores de RSE.
- Adecuación del proveedor a las necesidades precisadas por la compañía.



Nivel homologación	Criterios y valores			Nºproveedores	
	Riesgo Financiero (puntuación D&B)	Valoración usuarios	Certificaciones RSE	2016	2017
Homologado -Partner	D&B > 64	Apto	No inferior a 2	1	2
Homologado	D&B > 64	Apto	Indiferente	88	75
Homologado -monitorizar	44 < D&B < 65	Apto		63	112
No homologado -desempeño	D&B > 44	No apto		9	7
No homologado -riesgo financiero	D&B < 45/ Inactiva/Sin Inf.	Indiferente		1	3

2. Comunicación e innovación

Nuestro objetivo es mantener una relación de cercanía con los proveedores y fomentar una cultura de sostenibilidad, para lo cual se promueve una comunicación continua y abierta.

- Portal del Compras
- Canal confidencial de consultas y denuncias asociadas al cumplimiento de nuestros valores de negocio responsable

3.Iniciativas destacables en 2017

Medioambiente y Sostenibilidad

- Soporte a la Unidad Medioambiental e implantación de iniciativas encaminadas a facilitar la obtención de la certificación ISO 14001 en Reale Seguros.
- Reciclado de papel, acción recurrente que Reale Seguros viene ejecutando desde hace varios años.
- Neutralización de emisión de CO2: desde hace dos años, mantenemos un acuerdo con la empresa RICOH para neutralizar el 100% de las emisiones de CO2 emitidas por el servicio de equipos multifunción. Este compromiso se sustenta en la emisión de un certificado anual que lo acredita.
- Empleo de materiales reciclados: con la remodelación de las instalaciones de la calle San Bernardo de Madrid, se ha incorporado mobiliario producido a partir de materiales de reciclaje por personas con capacidades diferentes.
- Modelo de servicios gestionados bajo modelos medioambientalmente responsables: con la apertura de la nueva sede se modificó el planteamiento de servicio de facilities, migrando a un modelo integral gestionado por la empresa ISS, en el cual una parte fundamental es la gestión medioambiental:
 - Gestión de residuos.
 - Recogida selectiva de residuos para su posterior reciclaje (papel, cartón, plásticos, orgánicos, residuos especiales...).
 - Instalación de contenedores en los *office* de cada planta y el comedor, para el reciclaje selectivo de residuos orgánicos, papel y plástico.
 - Empleo de productos de limpieza "Ecolabel".



Iniciativas de carácter social

La Dirección de Compras y SSGG se ha involucrado de forma activa con el área de RSE.

- Soporte continuado al servicio de comedor operado a través de la “Comisión Española de Ayuda al Refugiado” (CEAR) mediante la inversión en equipamiento.
- Implementación de un servicio de lavado de vehículos en el garaje de la sede corporativa, con la organización “Puentes para la Inclusión”, cuyo fin social es favorecer la integración socio-laboral de personas en situación de vulnerabilidad social a través de su incorporación laboral.
- Acuerdos para continuar trabajando con empresas “centro especial de empleo” (CEE) de forma recurrente en diferentes servicios:
 - Grupo Konecra CEE: servicio de contact center
 - Gelim: auxiliares en el edificio de Vía Augusta
 - Fundación Juan XXIII: reciclaje de inyectores y toners
- Promoción de empresas que dan oportunidad a personas con capacidades diferentes: contrato integral del servicio de facilities con la empresa ISS, que cuenta con personas capacidades diferentes trabajando como auxiliares en el edificio de Vía Augusta (Barcelona) con total efectividad.

Esto confirma la apuesta de Reale Seguros en la gestión de proveedores de servicios, por modelos alineados con los valores de sostenibilidad de la compañía.



Encuesta a proveedores indirectos

- Objetivo: la Dirección de Compras emite (desde 2014) anualmente una encuesta dirigida a los interlocutores comerciales de sus procesos de contratación. La finalidad es obtener un punto de vista externo que permita determinar de forma objetiva, el grado de éxito en la implementación de su política de gestión. Este modelo relacional persigue:
 - Basar el modelo relacional con los proveedores en principios de ética, credibilidad, transparencia, accesibilidad y equidad, en concordancia con los valores corporativos.
 - Tener procesos de contratación bajo criterios de mérito que sean garantes de los principios anteriores.
- Metodología: se dirigió a 29 empresas con un grado de participación del 70%.

	Pregunta formulada	Valoración
Equidad	“La metodología empleada en los procesos de contratación de Reale en los que he participado, busca garantizar la equidad”.	El 100% de los proveedores que responden consideran que se garantiza un trato equitativo.
Transparencia	“Los procesos de contratación de Reale en los que he participado, son transparentes”.	El 100% de los proveedores que han respondido, considera que los procesos son transparentes.
Favorecimiento de la competencia	“El proceso que compras establecido en las licitaciones garantiza que disponemos de grados de libertad que permiten potenciar nuestra posición competitiva”.	El 95% de los proveedores que han respondido, considera que los procesos favorecen la competencia.
Accesibilidad/ Facilidad de dialogo	“El Departamento de Compras es accesible y actúa como facilitador del diálogo entre nosotros y la compañía, en el marco del proceso de contratación”.	El 95% de los proveedores que han respondido, considera que el departamento de Compras de REALE es accesible y facilita el diálogo

Reputación en los proveedores de negocio



Índice de reputación* 90,0

Dato avalado por un trato cercano y fluido con el proveedor así como por nuestra imagen de empresa solvente, ética y bien organizada.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por los proveedores de negocio son...

1. Tiene potencial de crecimiento futuro
2. Es una empresa bien organizada
3. Responde de la calidad de sus productos y servicios
4. Tiene un comportamiento ético
5. Ofrece productos y servicios de alta calidad

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





El trabajo desarrollado en relación con la sociedad sigue las pautas que nos marcamos a principio del año:

- Continuar apoyando organizaciones con las que se ha colaborado y donde el resultado es visible a nivel humano.
- Apostar por entidades y proyectos que están en línea con los principios que rigen la Fundación y ayudan a grupos en riesgo de exclusión, social y cultural.

Las actividades que la compañía realiza de cara a la sociedad se hacen tanto desde la Fundación Reale, como desde la propia empresa. En este caso, el área de Responsabilidad Social Empresarial trabaja en acciones y actividades alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados.



Fundación Reale

1. Proyectos sociales

Aldeas Infantiles SOS

- **Iniciativa de la ONG:** integrar familiar y socialmente a niños de forma eficaz y positiva, para lograr la igualdad de derechos consiguiendo que sean y se sientan ciudadanos válidos para la sociedad.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** colaborar con el mantenimiento de la aldea de Granada.
- **Otras acciones:** participamos en la fiesta de "Premios Solidarios del Seguro", y entrega su premio a esta ONG para seguir colaborando en su labor con los extutelados.



Amigos de los Mayores

- **Iniciativa de la ONG:** dirigido a personas mayores, de 65 años o más que sufren situaciones de aislamiento, fragilidad física y vulnerabilidad social. La actividad se centra en financiar programas de apoyo emocional para impedir su aislamiento en su entorno social y mejorar la calidad de sus condiciones anímicas y emocionales, mediante la promoción del apoyo informal.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** colaborar en un proyecto llamado "Stop Soledad" que consiste en el acompañamiento afectivo de personas mayores solas, en domicilios y en residencias, así como la cesión de espacios para encuentros de voluntarios y actividades de voluntariado.



Apramp

- **Iniciativa de la ONG:** conseguir que las personas que sufren explotación sexual y trata de seres humanos recuperen la libertad y la dignidad.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** financiar talleres formativos en diversas materias, que posteriormente les ayude en la búsqueda de un empleo digno. Concretamente se ha hecho un acuerdo con modistos españoles de reconocido prestigio, que acogen en sus ateliers a estas mujeres para que aprendan costura.



Asion

- **Iniciativa de la ONG:** Asociación de Padres que ha pasado por la terrible experiencia de tener un hijo con cáncer infantil y que trabaja para mejorar la calidad de vida de los niños y de sus familias.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** contribuir a la financiación de los programas denominados Apoyo Psico-social y Económico para Niños Enfermos de Cáncer y sus Familias, y el Programa de Divulgación y Sensibilización sobre el Cáncer Infantil.
- **Otras acciones:**
 - Celebración en nuestras instalaciones de las jornadas para la integración laboral.
 - Cesión de espacios para la impartición de los cursos de voluntariado.
 - Colaboración en la votación para el Premio Inocente.



Cáritas

- **Iniciativa de la ONG:** ayudar a la promoción humana y al desarrollo integral de la dignidad de todas las personas que se encuentran en situación de precariedad.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** apoyar dos proyectos solidarios que apoyan la formación y el empleo dirigido a personas en riesgo de exclusión social, con el objetivo de su reinserción en la sociedad
 - Programa Emplea-D (Santiago de Compostela)
 - Apoyo escolar a niños (La Bañeza)
- **Otras acciones:** recogida de libros solidaria para poder dotar a una escuela de material escolar y fondo bibliográfico. Se ha conseguido un fondo bibliográfico de más de 500 tomos de literatura universal, ciencia, enciclopedias y diferentes libros de apoyo escolar de todas las disciplinas.



Casa de la Caridad

- **Iniciativa de la ONG:** multicentro social para personas sin hogar que sufren alguna enfermedad crónica o algún tipo discapacidad reconocida. Incluye además, cuatro comedores sociales, tres albergues para personas sin hogar, familias y personas convalcientes, cuatro escuelas infantiles, centros de día, talleres de higiene y salud, salidas de ocio y tiempo libre, y programas de búsqueda de vivienda y empleo
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** financiar del mantenimiento diario del centro
- **Otras acciones:** el equipo de la territorial de Valencia ha puesto en marcha una recogida de pañales para los bebés hasta los 3 años, que viven en el centro.



CEAR

- **Iniciativa de la ONG:** trabajar por la defensa del derecho de asilo. Buscan promover los Derechos Humanos y el desarrollo integral de las personas refugiadas, apátridas y migrantes con necesidad de protección internacional y/o riesgo de exclusión social
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** se han desarrollado dos actividades muy diferentes:
 - Subvención para que un grupo de personas pudiera sacar el carnet de conducir y asumir funciones de reparto en el centro de Getafe (Madrid)
 - Suministro de enseres y artículos de aseo para los nuevos acogidos en la casa de Sevilla.
- **Otras acciones:** con el fin de acondicionar unas instalaciones que tiene la ONG en Madrid, se ha procedido a la donación de mobiliario que se iba a retirar de las oficinas de la territorial de San Bernardo (Madrid).



Comedor social "Ventas"

- **Iniciativa de la ONG:** cubrir las necesidades básicas de alimentación de personas sin recurso, brindando una correcta nutrición y proporcionando además elementos para unos hábitos alimenticios saludables.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** ha asumido parte del salario de la cocinera, sin la cual el proyecto no podría seguir adelante.



Marina Salud/Hospital de Denia -Talleres de Alzheimer

- **Iniciativa de la ONG:** organización sanitaria integral que gestiona los recursos asistenciales públicos de Denia. Entre sus funciones, presta un servicio sanitario, ofrece un valor añadido a su actividad y crea un entorno más humano mejorando el estado de ánimo de los pacientes.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** contribuir a la realización de 52 talleres de arteterapia para enfermos de Alzheimer.



Música en Vena

- **Iniciativa de la ONG:** acercar la música a colectivos que no tienen acceso, permitiendo que pacientes, familiares y personal de hospitales accedan a la celebración de conciertos de música de primera calidad acercándolos a los hospitales
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** sufragar los gastos de un programa llamado MIR, mediante el cual los músicos de forma voluntaria dan conciertos en los hospitales.



2. Proyectos culturales

Concurso "El Belén de mi colegio" (Comunidad de Madrid)

- **Iniciativa:** organizar junto con la Asociación de Belenistas de Madrid, un certamen que anualmente reúne a miles de alumnos en torno a esta tradición cultural y artística
- **Objetivo:** mantener viva una tradición que tiene origen en Italia (país origen de nuestra casa matriz), con un temática diferente cada año. En esta ocasión: "Belenes sostenibles para una Navidad mejor".
- **Acción:** desarrollar nacimientos que reflejen, en su composición y en los materiales utilizados, la vital importancia de la sostenibilidad.



Apoyo al VIII Centenario de la Universidad de Salamanca (Castilla-León)

- **Iniciativa:** acuerdo por el cual se apoyan las actividades que se llevarán a cabo en torno al 8º Centenario de una universidad emblemática para España.
- **Objetivo:** la conservación de obras que forman parte del patrimonio cultural de nuestro país.
- **Acción:** financiar la restauración de cuatro libros de los siglos XVI y XVII de patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca Histórica de la Universidad.



Colaboración con Teatralia-Festival Internacional de Artes Escénicas (Comunidad de Madrid)

- **Iniciativa:** Teatralia es el festival de Artes Escénicas para jóvenes y niños, que incluye una propuesta de integración de discapacidad intelectual y diversidad funcional. Se promueve el teatro entre personas con algún tipo de discapacidad, facilitando la asistencia al teatro de miembros de centros y la participación en las propias obras de teatro.
- **Acción:** patrocinar la XXI edición del Festival Internacional de Artes Escénicas para niños y jóvenes, lo cual permitirá satisfacer los gastos relativos a los viajes, desplazamientos, alojamientos y otros de similares características derivados de la contratación de las compañías participantes. Además, cedimos el auditorio de nuestra sede para la realización de algunas de las obras.



Festival Internacional Mérida (Extremadura)

- **Iniciativa:** la historia del Festival Internacional de Teatro Clásico de Mérida (Extremadura) se remonta a 1933, aunque nace de manera real en 1984. Ha ido adquiriendo un desarrollo e importancia hasta el punto de haberse convertido en la más importante manifestación cultural de Extremadura.
- **Acción:** contribuir a la celebración asegurando la celebración de este importante acontecimiento de las artes escénicas.



Actividades culturales en torno al Monasterio de Montserrat (Barcelona-Cataluña)

- **Iniciativa:** patrocinar el Festival Internacional Órgano de Montserrat, consolidado entre los certámenes musicales del verano en Catalunya, y con el que Reale Seguros consolida su relación con Montserrat. El objetivo es la apuesta firme de nuestra compañía por la cultura y sus diferentes manifestaciones.
- La actividad son una serie de conciertos dentro de un programa compuesto por música romántica. Paralelamente y fruto de esta colaboración, Reale Seguros y Montserrat acordaron potenciar el puente cultural entre Turín y Montserrat, con acciones que implicaron también a Reale Mutua Assicurazioni. Conjuntamente, se han ido organizando acciones culturales de interés mutuo dirigidas a trabajar el conocimiento y la difusión en el ámbito cultural entre España e Italia.



3. Proyectos medioambientales

Proyecto STARS

- **Iniciativa:** programa de Acreditación y Reconocimiento de Desplazamientos Sostenibles para Colegios, puesto en marcha por el Ayuntamiento de Madrid, que Reale Seguros empezó a apoyar el año pasado y ha culminado en el 2017.
- **Objetivo:** incrementar el número de alumnos que usan la bicicleta para ir o volver del centro escolar entre aquellos que actualmente son llevados en coche.
- **Acción:** donación de bicicletas a colegios de primaria y secundaria, para uso de los alumnos en sus desplazamientos.



WWF España - Hora del planeta

- **Iniciativa:** impulsada por WWF España con la que se muestra la preocupación por el medioambiente.
- **Objetivo:** concienciar a la sociedad sobre la necesidad de adoptar medidas frente al cambio climático.
- **Acción:** apagón eléctrico durante una hora de todas las luces de los edificios y sucursales de Reale Seguros en toda España.



Plant for the Planet - Programa Embajadores por el Medioambiente

- **Iniciativa:** jornadas de educación medioambiental destinadas a niños con edades comprendidas entre 9 y 14 años.
- **Objetivo:** concienciar sobre la crisis climática de una forma amena y divertida.
- **Acción:** organizar y apoyar las jornadas, de la mano de la ONG "Plant for the Planet", dedicada al cuidado medioambiental. Su dinámica se basa en unas academias que se distinguen como un proyecto oficial en el marco de la "Década de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible".



Amigos de los Mayores & Ayuntamiento de Madrid - Ciudades Sostenibles

- **Iniciativa:** apoyar la Semana Internacional de la Movilidad uniendo el apoyo al Ayuntamiento de Madrid con nuestra labor con la ONG Amigos de los Mayores. Además de colaborar en la organización de los eventos que giran en torno a la movilidad.
- **Objetivo:** luchar por unas ciudades sostenibles y más agradables para vivir; y además, este año, integrar a las personas mayores en las actividades relacionadas para conseguirlo.
- **Acción:** invitamos a los empleados a unirse a una actividad de voluntariado que consistía en talleres en los que las personas mayores desarrollaban elementos decorativos para unos bicis-taxi en los que posteriormente daban un paseo.



4. Proyectos en Chile

Casa Sagrada Familia

- **Iniciativa de la ONG:** acoger a niños de provincia, que estén recibiendo un tratamiento contra el cáncer en el Hospital Luis Calvo Mackenna, permitiéndoles vivir este difícil proceso en compañía de sus madres; otorgándoles alojamiento, alimento, apoyo emocional y asesoría respecto del cuidado especial que necesitan.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** apoyar el programa "Vuelta a casa", que pretende garantizar la presencia de una figura de enlace entre las familias y las Instituciones chilenas para solventar los problemas que surgen en los traslados a Santiago de Chile cuando se acude a las terapias de los niños y el posterior regreso a sus lugares de origen.



Hogar Riesco Llona-Instituto Hijas de María Auxiliadora

- **Iniciativa de la ONG** sin ánimo de lucro dedicada a la educación, beneficencia y cooperadora de la función docente del estado chileno. El Instituto es miembro de la Familia Salesiana, conjunto de grupos unidos en la identidad común de espíritu y misión al servicio de la juventud y del pueblo que tienen como punto de referencia a Don Bosco, con sede en Turín.
- **Acción concreta de la Fundación Reale:** ha servido para reformar zonas del hogar de las niñas (cocina, lavandería y duchas), así como para habilitar una biblioteca.



Responsabilidad Social Empresarial

1. Diversidad de Género

En la sociedad

Semana Internacional de la Mujer (Marzo)

Con motivo de la Semana Internacional de la Mujer, participamos en dos eventos dedicados al papel de las mujeres en las empresas y en los que intervino Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE de la compañía.

- Jornada "Comunicación e Igualdad": mesa sobre "las mujeres líderes directivas dirigiendo la comunicación". Se hizo hincapié en el papel comunicador de la mujer.
- Evento "Yo Dona Working Women Gin&Talks": Experiencias de mujeres directivas, para explicar cuáles son las claves del éxito.



Fundación Woman's Week

- Congreso de "Buenas Prácticas": la sede de Reale Seguros acogió el III Congreso de Buenas Prácticas en Igualdad, un evento para debatir sobre la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de las empresas en materia de igualdad. Además, esta edición del Congreso incluyó la presentación de la cuarta edición del Catálogo de Buenas Prácticas, una iniciativa surgida de la cooperación entre la Fundación Woman's Week y diferentes empresas (entre ellas, Reale Seguros), donde se explican prácticas de acceso al empleo.
- Premios de la Fundación Madrid Woman's Week: la sede de Reale Seguros ha sido también sede del jurado de los Premios "Madrid Woman's Week" creados en el marco de la Semana Internacional de la Mujer 2012, y que reconocen el esfuerzo personal de mujeres líderes en diversos ámbitos profesionales, pudiendo convertirse así en modelos a seguir y de inspiración para otras muchas mujeres del mundo.



Apoyo al Congreso "Factor W"

Patrocinio del Congreso "Factor W", uno de los mayores eventos que se celebran en España sobre los temas de diversidad e igualdad. El objetivo que se persigue con este evento, del que se ha celebrado su segunda edición, es dotar a los asistentes de las herramientas más eficaces para optimizar una correcta Gestión de la Diversidad desde una perspectiva global, que acoge los distintos aspectos de la misma, mostrando los beneficios que ésta aporta sobre el capital humano y la cuenta de resultados de la organización.



Apoyo a grupos vulnerables

Acuerdo con ACME

Acuerdo de colaboración entre la organización APRAMP, la asociación ACME y Reale Seguros mediante el cual se ha conseguido que mujeres víctimas de la trata tengan la posibilidad de hacer prácticas en talleres de costura de modistos españoles. La idea que hay detrás de este acuerdo es que las mujeres que tienen cierta facilidad para coser, y dado que no tienen ni curriculum ni experiencia, pueden formarse y adquirir conocimientos que las permitan buscar un trabajo digno el cual les va a permitir salir para siempre de la prostitución. Durante el año 2017, gracias a este acuerdo, hay dos mujeres que han hecho sus prácticas durante tres meses en el Atelier de Ulises Mérida, llegando incluso a coser alguno de los vestidos que se desfilan en la Pasarela Cibeles de Madrid.



2. Diversidad de Edad

Difusión del "Pacto por los Jóvenes" (Forética)

Proyecto para fomentar el empleo y la empleabilidad de los jóvenes, a través de colaboraciones empresa-educación, el que se presentó a finales del año 2016. Reale Seguros apoya este proyecto, y una de sus colaboraciones es difundirla en varias ciudades explicando las mejores prácticas, para convencer a más empresas y entidades públicas de que se unan a la misma. En 2017 se ha presentado en Málaga, Badajoz, Zaragoza, Valencia y Mallorca.



Proyecto STEM (Forética&Colegio CEU)

Iniciativa que busca promover las carreras técnicas entre los jóvenes. Este proyecto se inició el año pasado y culminó con la visita a la sede de Reale Seguros de 50 alumnos de un instituto de Madrid. Varios trabajadores de la compañía explicaron cómo su formación les ha llevado a sus puestos actuales y cómo es el día a día en nuestra empresa. Un segundo objetivo de esta jornada fue dar a conocer nuestro sector a los jóvenes y explicar la parte social que llevamos a cabo.



Colaboración con AIESEC

Participación en el encuentro anual de esta organización internacional de estudiantes que busca el empoderamiento de los jóvenes a través de programas de liderazgo, intercambio y voluntariado internacional de estudiantes. Durante la jornada se proponen retos a los asistentes, relacionados con un objetivo de desarrollo sostenible, y con la actividad de la compañía. Tienen que ser capaces de presentar una solución al reto que pudiera ser susceptible de implantación en la empresa.



Película-documental "La clase de al lado"

Patrocinio de una película cuya finalidad es concienciar sobre las posibilidades de reconducción de la actitud de jóvenes que han perdido el interés por los estudios, y están encasillados en grupos marginados. Defiende el papel de la mediación en los casos de discriminación, casos de acoso y problemas familiares en ambientes desestructurados.



Jornadas Reorienta +45 (Agencia de Empleo - Ayuntamiento de Madrid)

Colaboración con el Plan Reorienta 45+, dirigido a colectivo de personas con más de 45 años de edad, que sean parados de larga duración y provenientes de sectores especialmente afectados por la crisis económica. Reale Seguros cedió sus instalaciones del Paseo de la Castellana 9-11 como centro de formación, donde se realizaron sesiones de coaching para potenciar la motivación de los asistentes y ofrecer formación en torno al ámbito de actuación de la empresa.



Acuerdo IT MAKES

Proyecto de colaboración entre España e Italia en el sector gastronómico que, además cuenta con el apoyo de reconocidos chefs italianos y españoles. Mediante este acuerdo se impulsa la formación de jóvenes profesionales que quieren ampliar su conocimiento sobre la cocina. Esto se plasma en dos concursos, cuyos ganadores recibirán un curso de alta formación en la prestigiosa Scuola Internazionale di Cucina Italiana ALMA (Parma).



3. Negocio Responsable

Acuerdo con NESI

Único foro global sobre Nueva Economía e Innovación Social que congregó a los principales actores de cambio y líderes de opinión para pensar, dialogar y asentar las bases de una Nueva Economía basada en valores y en el bien común. Previo al congreso a lo largo del año, se han celebrado cuatro jornadas con temáticas en torno a la organización de la sociedad, la relación de los medios con la economía, las organizaciones y la educación del futuro.

La contribución de Reale Seguros a esta iniciativa ha consistido en ser la sede de todas las jornadas celebradas en Madrid, participar con la intervención de sus directivos en alguna de las mesas redondas y, finalmente, patrocinar y estar presente en el congreso estrella celebrado en Málaga.



Jornada de Comercio Justo

El encuentro Estatal de Ciudades por el Comercio Justo, organizado por el Ayuntamiento de Madrid contó con la participación de Reale Seguros. Durante la intervención de Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE se trataron las sinergias entre empresas, consumidores y ONG's, y se explicó la iniciativa desarrollada en la sede de la compañía, la sala "Recreo", puesta en marcha por el área de RSE de Reale Seguros, y que congrega en un solo proyecto muchos de los ámbitos que rodean la sostenibilidad.



4. Alianzas

Acuerdos institucionales

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.



Otros acuerdos

Acuerdo con FORETICA

- **CRS Academy:** el 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, y se 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.



- **Clúster de Buen Gobierno:** plataforma de cuarenta y dos empresas líderes con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia. Reale Seguros lleva varias ediciones participando en este cluster.
- **Clúster de Medioambiente:** grupo de trabajo en el que venimos colaborando hace unos años, y que busca poner en común inquietudes y proyecto en el ámbito de la sostenibilidad.
- **Jornada "Vida Sostenible en las Ciudades":** iniciativa con la cual se quería sensibilizar sobre la sostenibilidad en las ciudades. Han participado 236 empresas, 123 organizaciones y 116 organismos públicos. Forética ha recopilado y seleccionado las propuestas, y posteriormente ha reconocido 60 proyectos destacados en ámbitos como: la comunicación y sensibilización, el diseño y la producción sostenible, la eficiencia energética, los estilos de vida sostenibles, la salud o la biodiversidad, entre otras temáticas. Se ha hecho entrega de un reconocimiento en una jornada en la sede de Reale Seguros, también premiado por sus iniciativas en la materia.

EQUOEVENTO - Colaboración para recogida de comida

Equoevento es una organización sin ánimo de lucro con presencia en Roma, Milán, Turín, Lecce y París, que trabaja con el principal objetivo de reducir el desperdicio alimentario dándole una segunda vida a la comida excedente y ayudando al mismo tiempo a las personas con menos recursos.

Reale Seguros trabajó con ellos en el evento de inauguración de las nuevas oficinas San Bernardo (Madrid), y se recuperó comida para 406 raciones que se entregaron a un comedor social.



AESLEME – Patrocinio del Concierto en beneficio de víctimas de accidentes de tráfico

Organización dedicada a la prevención de accidentes que provocan lesiones medulares y cerebrales, así como a la sensibilización social, no sólo para disminuir la cifra de fallecidos y heridos, sino también para transmitir, a la población, los problemas a los que se enfrentan las personas discapacitadas después de un accidente. Reale Seguros ha querido contribuir a la causa patrocinando la Gala Homenaje a Narciso Yepes con el Concierto de Aranjuez, cuya recaudación se destinará íntegramente a financiar un proyecto de una Asociación de Víctimas de accidentes de tráfico.



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. Una de las actividades que más repercusión tiene es la convocatoria, organización y realización de los Premios Ciudadanos en sus diferentes categorías. Este año se ha celebrado, la XXI Edición de estos premios y Pilar Suárez-Inclán, directora de Comunicación Institucional y RSE, fue la encargada de entregar el premio y reconocer la labor de la Federación de Asociaciones de Alzheimer de Galicia, por su proyecto "Red Paraguas ALZHEIMER", que da formación de calidad a familiares de personas con Alzheimer y otras demencias, residentes en zonas rurales donde no existen recursos de proximidad adecuados a las necesidades de una persona con demencia y por consiguiente a sus cuidadores.



Voluntariado

Semana Internacional del Voluntariado

A Coruña

- **Entidad:** Padre Rubiños
- **Actividad:** desarrollo positivo integral de personas en riesgo de exclusión.
- **Jornada:** asistir a un concierto de música, y después a un aperitivo con personas de la organización.
- **Voluntarios:** 15



Madrid:

- **Entidad:** Down Madrid
- **Actividad:** defensa del derecho a la vida y de la dignidad de las personas con síndrome de Down u otras discapacidades intelectuales, así como la promoción y realización de todas aquellas actividades encaminadas a lograr su plena integración.
- **Jornada:** taller destinado a que niños con síndrome de Down u otra discapacidad intelectual puedan conocer, y apreciar las características fundamentales del Antiguo Egipto. Se hicieron manualidades con motivos y aspecto egipcio para tener la experiencia del artista de la época.
- **Voluntarios:** 12



Madrid:

- **Entidad:** Amigos de los Mayores
- **Actividad:** mejora de la calidad de vida y la autoestima de las personas mayores mediante la creación de lazos afectivos con voluntarios y otros mayores, ofreciéndoles apoyo afectivo, ayuda emocional, compañía y amistad
- **Jornada:** visita al Círculo de Bellas Artes que permite a las personas mayores conocer uno de los centros culturales más importantes de Europa. Durante el recorrido, los participantes podrán disfrutar de la explicación de un guía que les hablará de los diferentes espacios del edificio
- **Voluntarios:** 10



Sevilla:

- **Entidad:** Equitea
- **Actividad:** desarrollo positivo integral de la persona y la mejora de la calidad de vida de ésta y su familia a través de las intervenciones asistidas con caballos.
- **Jornada:** participación en las clases particulares de niños con algún tipo de discapacidad.
- **Voluntarios:** 15



Valencia:

- **Entidad:** Sociolidarios
- **Actividad:** une los valores empresariales y sociales para hacer del mundo un lugar más justo, solidario y sostenible.
- **Jornada:** partido de fútbol en la prisión de Picassent (Valencia), actividad con la que tratamos mejorar y aumentar las habilidades sociales de un grupo de reclusos próximos a su reinserción social. Esta actividad se ha consolidado como algo fijo dentro de la agenda de los voluntarios de Valencia.
- **Voluntarios:** 12



Día Solidario de las Empresas

Sevilla:

- **Entidad:** Cooperación Internacional
- **Actividad:** asociación que canaliza la inquietud social de muchas personas y de numerosas asociaciones juveniles y centros educativos poniéndolos en contacto con las personas más necesitadas.
- **Jornada:** recoger alimentos para repartirlos por las casas más necesitadas de barrios marginales de Sevilla.
- **Voluntarios:** 15



Otras acciones

Mercadillo Navideño – Sede Príncipe de Vergara

Iniciativa que se pone en marcha con motivo de las Fiestas Navideñas, que consiste en organizar una venta solidaria de productos de ONG, elaborados por miembros de las mismas. Este año hemos contado con tres asociaciones:

- **Apramp:** regalos textiles
- **Fundación Amanecer:** regalos de madera
- **Prodis:** regalos de papelería



Recogidas Solidarias

- Recogida de pañales Casa de la Caridad Valencia
- Recogida de alimentos Sevilla
- Recogida de alimentos Barcelona
- Recogida de alimentos Madrid
- Recogida de alimentos y juguetes en Cuenca



Reputación en la Sociedad



Índice de reputación*

63,6

Dato que viene de la familiaridad y notoriedad de la compañía y el impacto de las acciones y eventos realizados.

Los 5 indicadores mejor valorados de Reale Seguros por la Sociedad son...

1. Es una compañía rentable
2. Tiene potencial de crecimiento futuro
3. Tiene una visión clara de su futuro
4. Es una compañía bien organizada
5. Obtiene resultados financieros mejor de lo esperado

* Según el índice RepTrack. Máximo 100





Contenidos básicos generales			
Indicador	Contenido	Páginas	Verif. ext.
Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración de los responsables principales de las decisiones de la organización	6 a 7	No
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización	68 a 110	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	44	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	108 a 110	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	34 a 44	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	17 a 21	No
G4-10	Desglose de la plantilla	56	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	48	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	76 a 79	No
G4-13	Cambios significativos e el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro	10,17 a 21	No
G4-14	Forma en que aborda el principio de precaución	24 a 27	No
G4-15	Iniciativas externas de sostenibilidad suscritas o adoptadas	26,27,50,68,74,80,89	No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece	26,64,65,88-91, 96 - 101	No
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros	reale.es	No
G4-18	Proceso de elaboración de la Memoria y aplicación de principios GRI	29	No
G4-19	Lista de Aspectos materiales identificados	29 a 30	No
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	24,25,26,32,46, 58,68,80,86	No
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización	24,25,26,32,46,58 68,80,86	No
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	29 a 30	No
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	29 a 30	No
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	28	No
G4-25	En qué se basa la elección de los grupos de interés para los que se trabaja	28	No
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés	28-30	No
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la Participación de los grupos de interés	34 a 103	No
Perfil de la memoria			
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	110	No
G4-32	Opción “de conformidad” e índice de la opción elegida	29 y 106	No
G4-33	Políticas y prácticas respecto a la verificación externa de la memoria	No aplica	No
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	14 a 16 y 25	No
Ética e integridad			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	24 a 27	No

Contenidos básicos específicos		
Aspecto materiales	Páginas	Verif. ext.
Despliegue y cumplimiento Código Ético	24	No
Motivación y compromiso de los empleados	46 a 57	No
Relación mediadores	58 a 67	No
Gestión con Visión Cliente	32 a 45	No
Calidad proveedores Negocio	74 a 79	No
Calidad proveedores Indirectos	80 a 85	No
Gestión de Riesgos	27	No
Comportamiento con el entorno medioambiental	68 a 73	No
Interés social	86 a 103	No

Reale Seguros Generales

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

Inmobiliaria Grupo
Asegurador Reale, S.A.

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

Consejo de administración	
D. Iti Mihalich	Presidente
D. Marco Weigmann	Vicepresidente
D. Ignacio Mariscal Carnicero	Consejero Delegado
D. Luigi Lana	Vocal
D. Vittorio Viora	Vocal
D. Enrico Marengo Di Moriondo	Vocal
D. Giovanni Facchinetti Pulazzini	Vocal
Dña. Roberta Gaspari	Vocal
D. Luca Fabrizio Filippone	Vocal
D. Rosario Alessi	Vocal
D. Paolo Claretta Assandri	Vocal
D. Walter Bruno	Vocal
D. Ricardo Olagüe	Secretario no Consejero

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

Reale Vida y Pensiones,
Sociedad Anónima de Seguros

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

Fundación Reale

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

Consejo de administración	
D. Iti Mihalich	Presidente
D. Enrico Marengo Di Moriondo	Vicepresidente
D. Ignacio Mariscal Carnicero	Consejero Delegado
Dña. Roberta Gaspari	Vocal
D. Luigi Lana	Vocal
D. Vittorio Viora	Vocal
D. Giovanni Facchinetti Pulazzini	Vocal
D. Luca Fabrizio Filippone	Vocal
D. Marco Weigmann	Vocal
D. Ramasco Beatrice	Vocal
D. Antonio Javier Monis Ruiz	Vocal
D. Ricardo Olagüe	Secretario no Consejero

Patronato		Representante persona física
Reale Seguros Generales, S.A.	Presidente	D. Iti Mihalich
Reale Vida y pensiones, Sociedad Anónima de Seguros	Patrono Delegado	D. Ignacio Mariscal Carnicero
Inmobiliaria Grupo Asegurador Reale, S.A.	Vicepresidente	D. Luca Fabrizio Filippone
Società Reale Mutua Di Assicurazioni	Vocal	Dña. Virginia Antonini
Banca Reale S.P.A.	Vocal	D. Massimo Luvié
Italiana Assicurazioni, S.P.A.	Vocal	D.Roberto Laganá
Blue Assistance S.P.A.	Vocal	D. Filippo Manasero
Reale Immobili, S.P.A.	Vocal	D. Alberto Ramella

Comité de dirección

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

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

