



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

REALE SEGUROS ESPAÑA 2019

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019



ÍNDICE

	CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO	4
1	REALE GROUP - REALE SEGUROS	5
2	BUEN GOBIERNO Y RSE	33
3	CLIENTES	52
4	PERSONAS	64
5	MEDIADORES	86
6	PROVEEDORES	96
7	COMPROMISO SOCIAL	105
8	COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	124
9	SOBRE ESTE INFORME	141



 Ignacio Mariscal Carnicero

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Es un placer para mí presentar un nuevo estado de información no financiera, que da cuenta de los hitos alcanzados en materia de responsabilidad social a largo del año 2019. En Reale Seguros estamos muy orgullosos de cómo hacemos las cosas, porque seguimos creciendo y lo hacemos desde la sostenibilidad en el sentido más amplio de la palabra. Nos podremos diferenciar por muchas razones o por pocas, pero una de ellas es la responsabilidad social. Y ¿por qué decimos esto? Pues, fundamentalmente, por tres circunstancias:

- Somos un grupo mutualístico de 190 años, por lo que muchos de los principios que hoy constituyen una constante dentro de la RSE, nosotros los tenemos implantados dentro de nuestro ADN desde hace mucho tiempo. Por eso, no resulta muy difícil implantar la responsabilidad social, porque ya está integrada en nuestra historia empresarial.
- Para nosotros, la responsabilidad social es estratégica y lo demostramos con hechos. Desde hace tres años, el cuadro estratégico de la compañía contiene indicadores de responsabilidad social, que se analizan con la misma preocupación y atención que los que son puramente de negocio.
- Hay una gran cultura de responsabilidad social entre nuestros empleados, por lo que no necesitamos evangelizar mucho sobre ella. Cada vez que tenemos iniciativas, las entienden y comparten, y no solo se hace desde la Fundación, sino también en términos de voluntariado y desarrollo de proyectos específicos. Disponemos de un equipo muy válido que lidera estos temas y una organización que los secunda. Esto es lo que nos diferencia; estamos orgullosos y nos gusta.

Pero este año destacaría dos cosas: hemos desarrollado todas las acciones relativas a la sostenibilidad vinculándolas a unos ODS concretos, elegidos teniendo en cuenta aquello sobre lo que de verdad podemos influir, y hemos hecho un verdadero esfuerzo en materia de medioambiente. Se ha trabajado en un Plan de Sostenibilidad Medioambiental que tiene como objetivo a medio plazo la reducción de la huella de carbono hasta lograr en un futuro la

“Hay una gran cultura de responsabilidad social entre nuestros empleados. Esto es lo que nos diferencia; estamos orgullosos y nos gusta”

condición de empresa ‘emisiones 0’. Sabemos que contaminamos porque viajamos, imprimimos papel, gastamos energía... y, por ello, hemos querido averiguar la huella de carbono que deja Reale Seguros con todo lo que hacemos. Estamos trabajando en un plan para ver cómo cambiar la huella de carbono por contribución positiva.

Ya hemos cogido inercia y no podemos ni queremos parar. Hay que seguir trabajando para hacer más cosas que nos permitan cumplir con todos nuestros grupos de interés. Todo esto nos compromete con un futuro cada vez más exigente en materia de sostenibilidad.

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

REALE GROUP REALE SEGUROS

1

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



1. REALE GROUP - REALE SEGUROS

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

Reale Seguros irrumpió en el mercado español en 1988 y en estas más de tres décadas ha demostrado, a través de sus cuatro sociedades, el buen quehacer de una compañía que presta servicio en la actualidad a cerca de 1.900.000 clientes.

Los principios que definen a Reale Seguros son su compromiso con un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medioambiente, y con sus valores; el respeto a la legalidad y las buenas prácticas empresariales, basadas en un Modelo de Organización, Gestión y Control que previene y combate la corrupción y el soborno.

1.1. REALE SEGUROS EN CIFRAS

GRANDES CIFRAS

901
Millones de euros en primas
+3,7%
Crecimiento respecto a 2018

1.900.000
Clientes

2,8
Millones de pólizas
contratadas

95%
Porcentaje del negocio
distribuido por mediadores

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

413

Agencias en
54 ciudades españolas

1.048

Trabajadores en plantilla

47%

Mujeres en plantilla

2.151

Corredores, que intermedian
1.680.000 pólizas, el 58% de la
cartera global de la compañía

98%

Trabajadores con
contrato indefinido

24%

Puestos intermedios y
directivos ocupados por mujeres

1.117

Agentes exclusivos

-18%

Descenso del número de quejas
y reclamaciones de nuestros
clientes respecto a 2018



1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

391.650€

Destinados por Reale Foundation
a proyectos sociales en España

7.640

Beneficiarios directos

1.176.075

Beneficiarios indirectos

337.400€

Donaciones de
Reale Seguros en 2019

100%

Energía eléctrica procedente
de fuentes renovables
en nuestras oficinas

-65%

Descenso de las emisiones
de GEI respecto a 2018

95.000

Seguidores en redes sociales



1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

1.2. DOS SIGLOS DE HISTORIA

Reale Group comenzó su andadura hace casi 200 años con el nacimiento en Turín, en 1828, de Reale Mutua Assicurazioni, una de las compañías líderes en la actualidad del sector seguros europeo y la mayor aseguradora italiana en forma de mutua. 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 es un grupo internacional activo en **Italia, España y Chile**, que ofrece soluciones y protección a más de **4,5 millones de clientes** en los sectores de seguros, banca, bienes inmuebles y servicios. Con más de 3.700 empleados entre Italia, España y Chile, la solidez de Reale Group es de las más altas del mercado, testificada por un índice de solvencia Solvencia II igual al 276% (cierre 2019).

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

REALE GROUP AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

1.3. REALE SEGUROS



1.3.1. Quiénes somos

Reale Seguros es hoy **una de las aseguradoras de referencia en el territorio nacional. Está presente en el mercado español de seguros desde 1988** y se ha ido consolidando gracias al crecimiento interno y a una estrategia de adquisiciones y alianzas, ampliando la red de servicio al asegurado y mejorando su cartera de productos. Está integrada por **cuatro sociedades**:

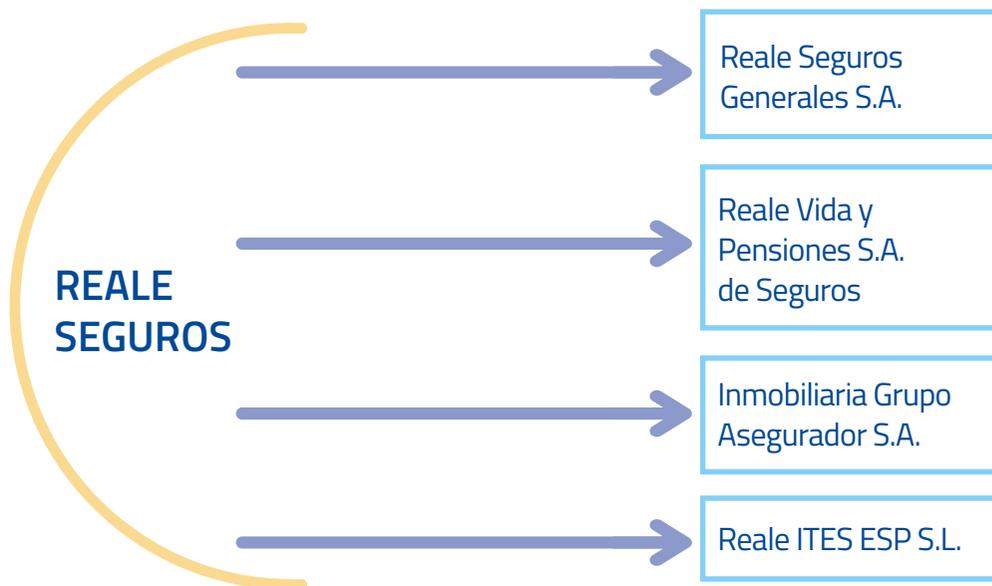
En 2019, la **facturación por primas** de Reale Seguros creció un 3,7%, hasta situarse en 901,1 millones de euros. Por áreas de negocio, Autos representa el 60% de la facturación total del ejercicio, con 544,8 millones de euros, mientras que el resto se reparte entre Particulares (257,5 millones de euros) y Empresas (98,8 millones de euros).

La cifra de **pólizas contratadas** con Reale Seguros alcanzó los 2.829.491 en 2019, con un incremento del 4% respecto al año anterior. En el ramo de Autos, el total de pólizas gestionadas fue de 1.793.470, y en el de Hogar, de 672.484, con crecimientos respectivos del 4,7% y 4% con relación al año anterior.

En la actualidad, **54 ciudades españolas tienen una sucursal Reale**, lo que permite a la compañía una máxima cercanía a los clientes, además de una relación personalizada y flexible, que queda garantizada a través de **413 agencias** – 18 abiertas en 2019– y más de **3.200 colaboradores**, para prestar servicio a casi **1.900.000 clientes**.

La **apuesta por la cercanía y la presencia física** para dar servicio a los mediadores y clientes se refuerza con la existencia de una amplia red de centros territoriales con autonomía en las áreas técnicas, comercial, de prestaciones y de administración, que permiten atender de forma individual a todo el territorio nacional.

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



1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

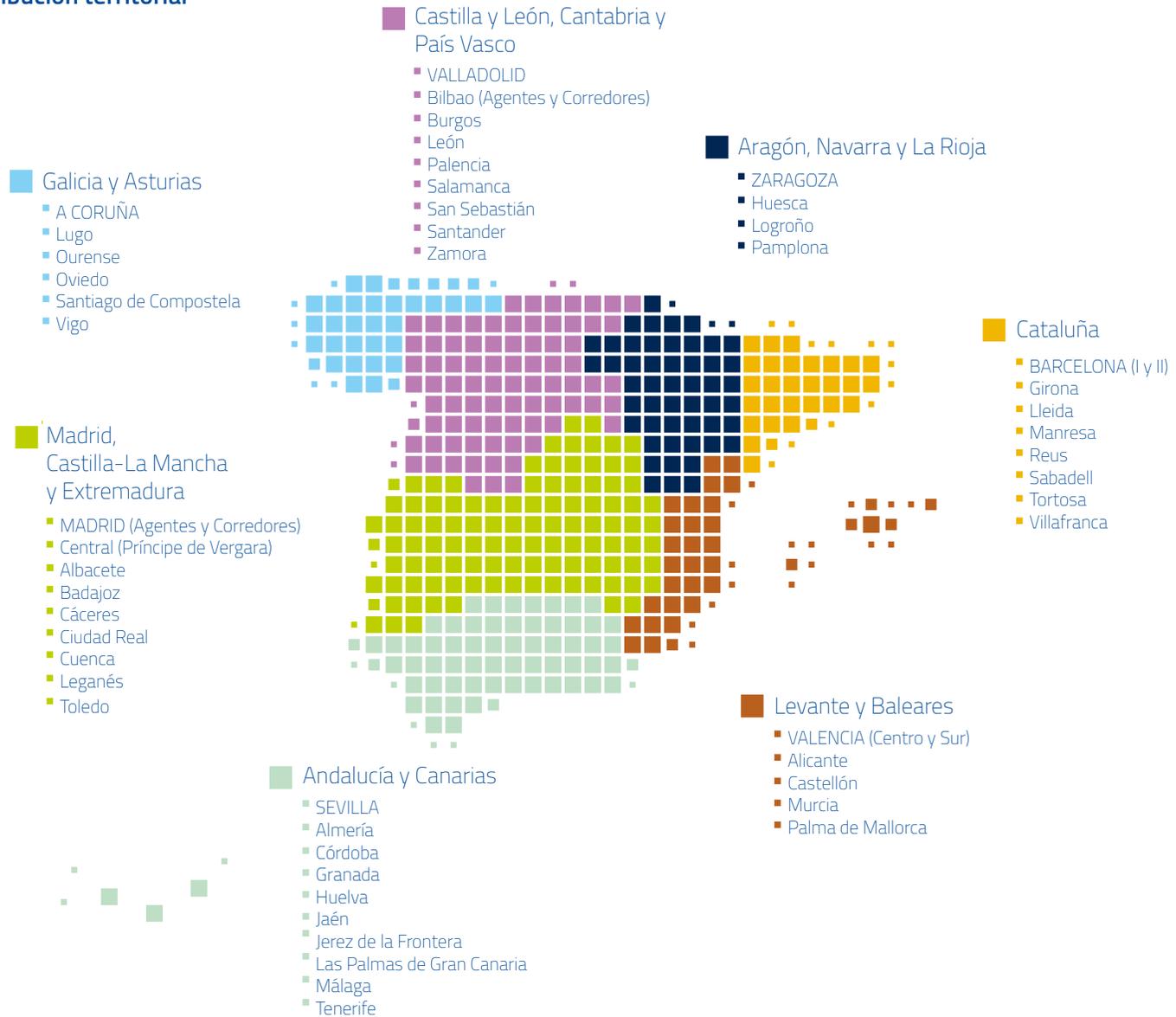
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

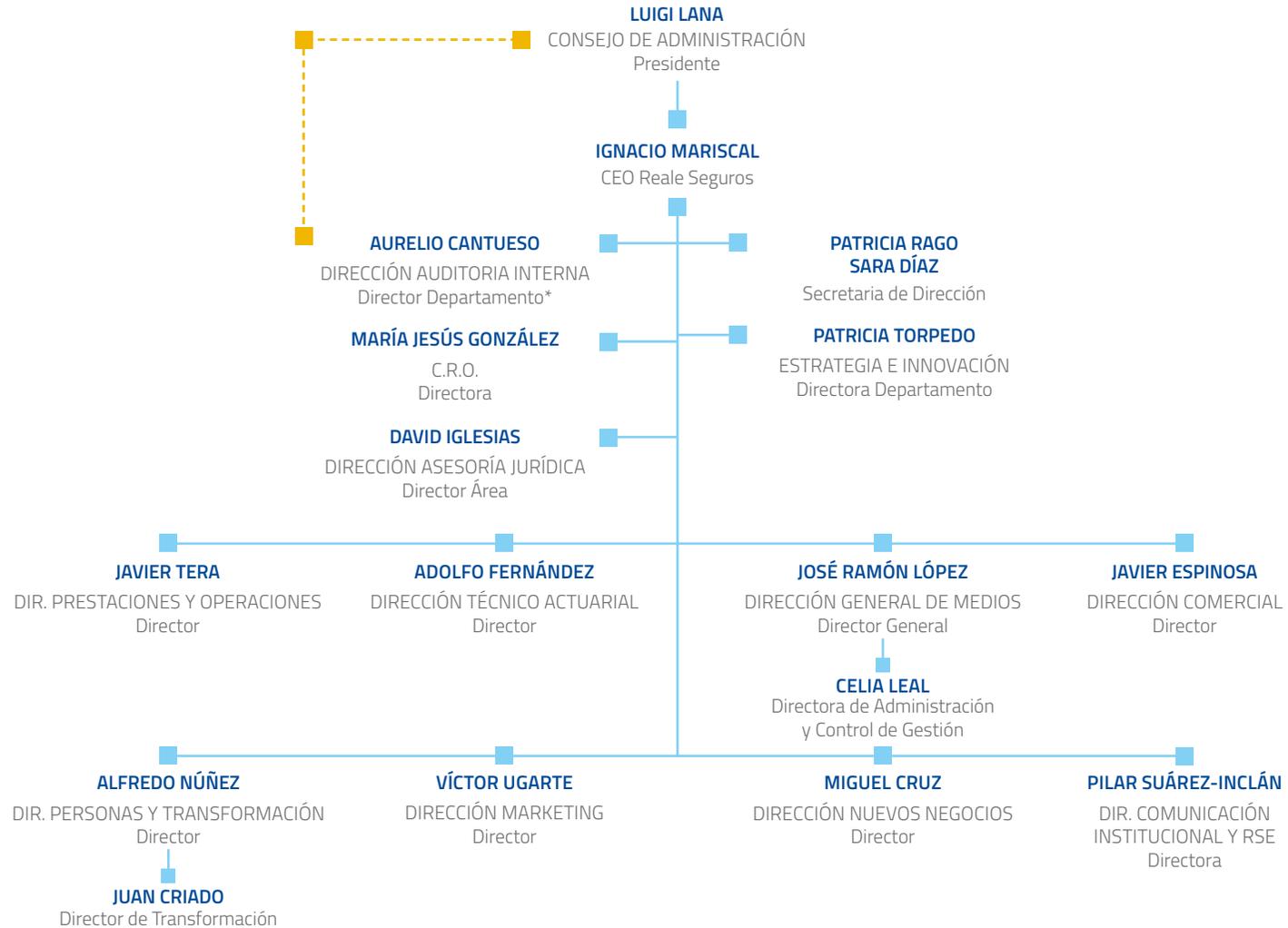


1.3.2. Distribución territorial





1.3.3. Organigramas



*Para las actividades específicas del sistema de Control Interno.

** Para las actividades específicas relacionadas con la gestión del riesgo y de control actuarial asignadas a la función.

*** Para las actividades específicas de la función de Compliance.

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

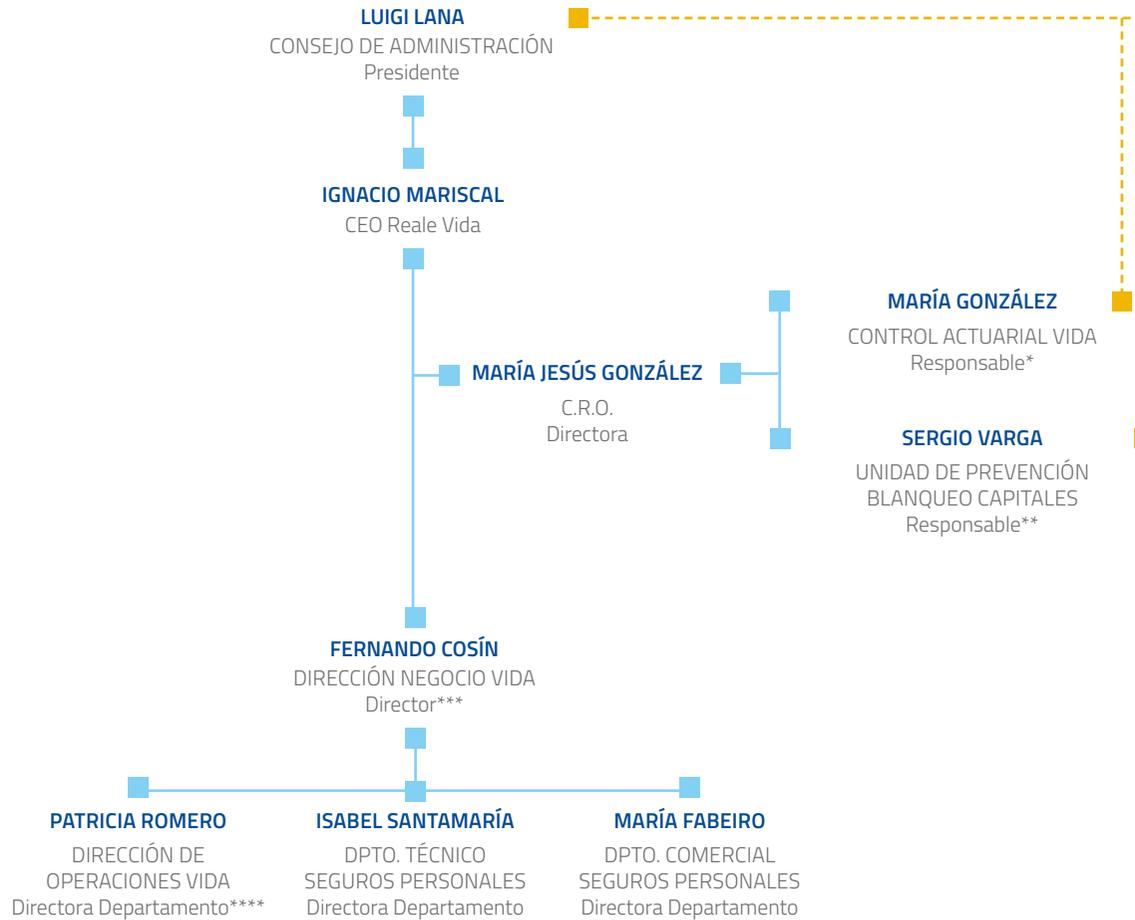
6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

 REALE VIDA



 IGARSA



*Para las actividades específicas relacionadas con control actuarial asignadas a la función.
** Para las actividades específicas de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales.
*** Funcionalmente reporta a las Direcciones Comercial y Técnico Actuarial de RSG.
**** Funcionalmente reporta a la Dirección de Operaciones y Calidad de RSG.

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

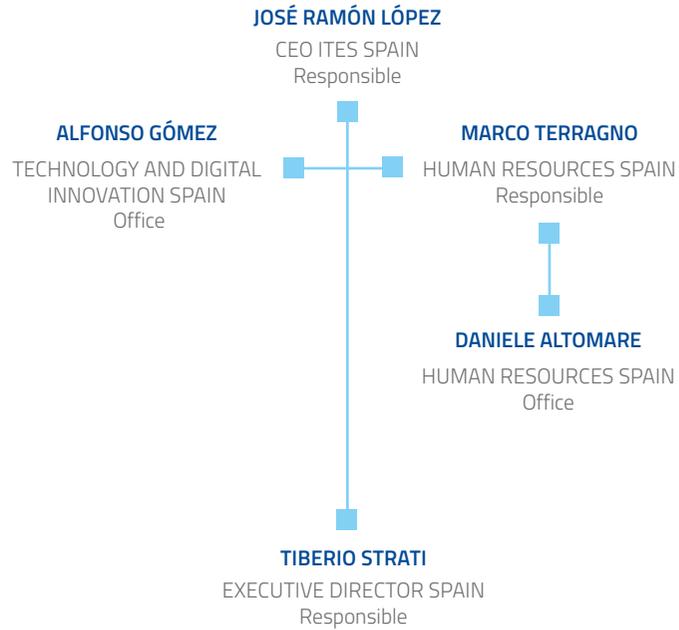
8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

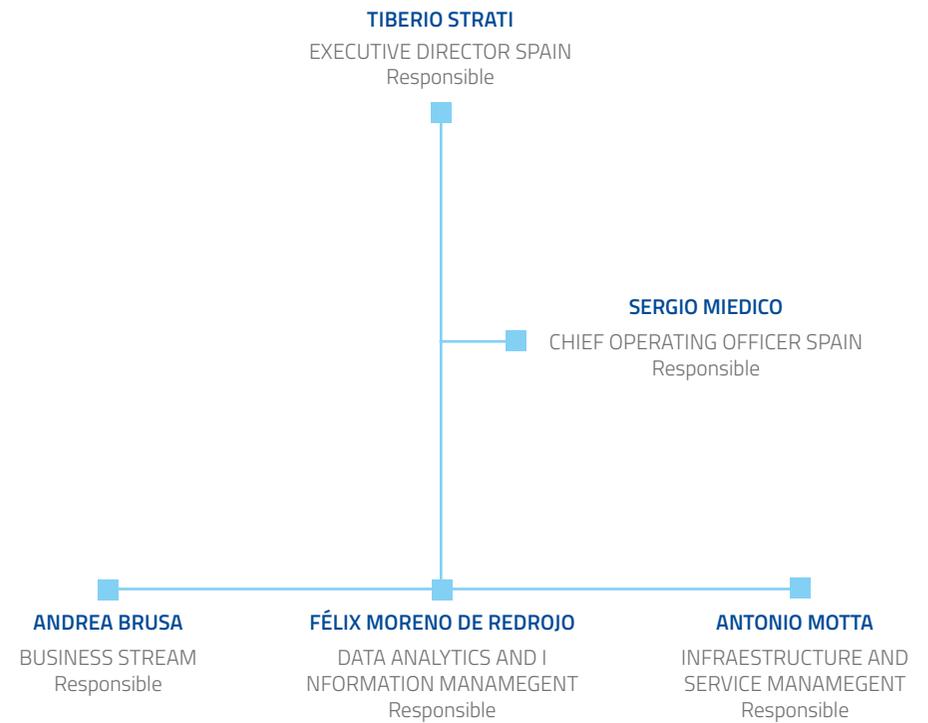
9

SOBRE
ESTE INFORME

 C.E.O.



 EXECUTIVE DIRECTOR





1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

REALE CHILE

Sustentada en la solidez patrimonial de Reale Group, las operaciones en Chile se iniciaron formalmente en junio de 2017, entrando al mercado chileno mediante una alianza con socios estratégicos locales y un equipo profesional con experiencia, vocación de servicio y alto nivel técnico. Esta **primera empresa del Grupo fuera de Europa** brinda soluciones personalizadas a través de una diversidad de productos, entregando un servicio rápido, cer-

cano, confiable y disponible a lo largo del territorio nacional, a través de **8 sucursales** ubicadas en Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Santiago, Talca, Temuco y Puerto Montt. Estas características le han permitido convertirse en **la compañía de preferencia y referencia del mercado local**, que después de casi tres años atiende ya a **más de 40.000 asegurados**, con **más de 52.000 pólizas emitidas**. Todo con una sólida base patrimonial que ha

permitido obtener en este corto plazo de tiempo la clasificación de Riesgo de A (Feller Rate) y una estructura operacional innovadora al ser la única aseguradora que opera 100% Cloud, lo que permite entregar los servicios desde cualquier parte. Hoy, Reale Chile Seguros Generales cuenta con una **participación de mercado del 2,2%** y un **equipo de más de 300 colaboradores altamente comprometidos**.



1.4. 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 entidades del Grupo, los órganos con funciones de supervisión estratégica y de gestión de la operatividad necesaria para la consecución del objeto social, con especial atención a los intereses y la protección de los asegurados, que debido al carácter mutualista de la empresa matriz del Grupo (Reale Mutua Assicurazioni), representan el principal centro de responsabilidad de las sociedades de la compañía en todos los ámbitos de la gestión.

Reale Group dispone de un sistema de gobierno corporativo adecuado a la estructura, al modelo de negocio, naturaleza, alcance y complejidad de los riesgos del Grupo y de las distintas sociedades participadas y controladas, que permite llevar a cabo **una gestión del Grupo sana y prudente** y que tiene en cuenta los intereses de las empresas que forman parte del mismo y de las modalidades mediante las cuales dichos intereses contribuyen a alcanzar el objetivo común del Grupo a largo plazo, incluso en términos de protección del patrimonio.



1.4.1. Órganos de gobierno

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

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Además, los consejos de administración de las empresas de Reale Group son **los principales garantes del cumplimiento del Código Ético del Grupo**. Persiguen la consecución de los intere-

ses estratégicos del Grupo, y su actuación se inspira en los valores de integridad y responsabilidad. Tal y como se indica en el Código Ético de Reale Group, las pautas de actuación de los miembros de los consejos de administración se basan en los siguientes principios:

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

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

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

COMITÉS Y COMISIONES

■ Comité para el Control Interno y los Riesgos de Grupo

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

■ Comisión de Inversiones de Grupo

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

■ Comisión de Auditoría

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

■ Comité de Retribución

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

DIRECTOR GENERAL

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL GRUPO

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN LOCAL

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

El pasado 29 de noviembre de 2019, los respectivos consejos de administración de las entidades aseguradoras de Reale Group en España (Reale Seguros Generales, S.A. y Reale Vida y Pensiones, S.A.) aprobaron **una nueva actualización de la política de Gobierno Corporativo**, en la cual se detallan los siguientes aspectos:

- **El modelo de gobierno corporativo** escogido por la sociedad.
- **La estructura organizativa** de la compañía, detallando los órganos, comités y comisiones que la componen, así como las facultades, funciones y responsabilidades de los mismos.

- **El sistema de los controles internos y de gestión de los riesgos**, con particular atención a las tareas y a las responsabilidades de las funciones de control: Auditoría Interna, Risk Management, Compliance y Actuarial, y otros organismos de control como el Organismo de Vigilancia del Riesgo Penal y la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

- **Las modalidades de coordinación y colaboración entre las distintas funciones de control, comités y órganos sociales**, entre ellos y entre las distintas funciones operativas.

- **Los flujos de información** que, en base a la normativa interna adoptada, las distintas áreas y funciones de la organización deben reportar.

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

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME



1.4.2. Instrumentos y órganos de control

■ El Sistema de Control Interno

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

- La eficiencia y la eficacia de los procedimientos empresariales.
- Una adecuada gestión de riesgos.
- El correcto funcionamiento del sistema de reporting de información empresarial.
- 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 procedimientos empresariales.

■ La 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



ESTRUCTURA DE CONTROL

1

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

2

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

3

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

de los riesgos que permitan la optimización de los procesos y que genere valor añadido a todos los grupos de interés de la compañía.

La Política de Gobierno Corporativo mencionada anteriormente constituye el marco de referencia del Sistema de Control Interno y Gestión

de Riesgos de la sociedad, estableciendo así mismo, las responsabilidades, funciones y sistemas de información de los principales órganos de gobierno de las entidades.

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

■ Sistema de Gestión de Riesgos

Reale Seguros dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos cuyas líneas básicas de actuación están recogidas en la Política de Gestión de Riesgos de Reale Group. Este documento **se revisa con una periodicidad mínima anual y sometido a la deliberación del Consejo de Administración**. La compañía ha definido las siguientes políticas en el ámbito de la gestión de los riesgos:

■ Políticas destinadas a la formalización de las estrategias de asunción, evaluación, control-gestión, medición y mitigación de los riesgos:

- Gestión integrada de activos y pasivos (ALM).
- Inversión y límites de las inversiones.
- Inversiones sostenibles.
- Gestión del riesgo de liquidez.
- Suscripción y reservas.
- Reaseguro y otras técnicas de reducción de riesgo.
- Gestión del riesgo operacional.
- ORSA.
- Gestión del capital.
- Concentración de riesgos.
- Gestión del riesgo reputacional.
- Gestión de riesgos.
- Gestión del riesgo de incumplimiento normativo.
- Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

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

- Función de risk management.
- Función de compliance.
- Función de auditoría interna.
- Función actuarial.
- Aptitud y honorabilidad.
- Externalización de servicios y selección de proveedores.
- Data governance.
- Suministro de información al Supervisor.
- Valoración de activos y pasivos distintos de las provisiones técnicas.
- Divulgación de información de SFCR y RSR.
- Gobierno corporativo.
- Remuneración.
- Control y gobernanza de productos.
- Verificación de la honorabilidad de agentes exclusivos.
- Conflictos de intereses para productos de inversión basada en seguros protección de datos.
- Clasificación y protección de la Información.
- Seguridad de la información en la gestión de activos.
- Seguridad de la información en la gestión de eventos de seguridad.
- Seguridad de la información en las relaciones con proveedores.
- Seguridad de la información en el control de accesos.
- Seguridad de la información en la adquisición y desarrollo de servicios de IT.

Todas las políticas enumeradas se actualizan con una periodicidad mínima anual. La estrategia de asunción y gestión de los riesgos 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.

■ Solvencia

Durante el ejercicio 2019, se presentaron al Consejo de Administración los resultados de la medición periódica de las necesidades de capital, calculadas conforme a los criterios de Solvencia II, habiéndose constatado **un nivel de solvencia adecuado para hacer frente a los riesgos a los que la sociedad está expuesta** y alineados con el Marco de la Propensión al

Riesgo, definido por el Consejo de Administración y coherente con el nivel de Fondos Propios de la compañía.

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



1.4.3. Planes estratégicos

PLAN DIRECTOR 2019-2022

Para definir la Estrategia para 2019-2022, **durante 2019 se analizaron los diferentes ámbitos que permitieran conocer la situación actual y las perspectivas a futuro del contexto de mercado** para la compañía. En función de ese análisis, se trazó la **hoja de ruta** que definió una estrategia a tres

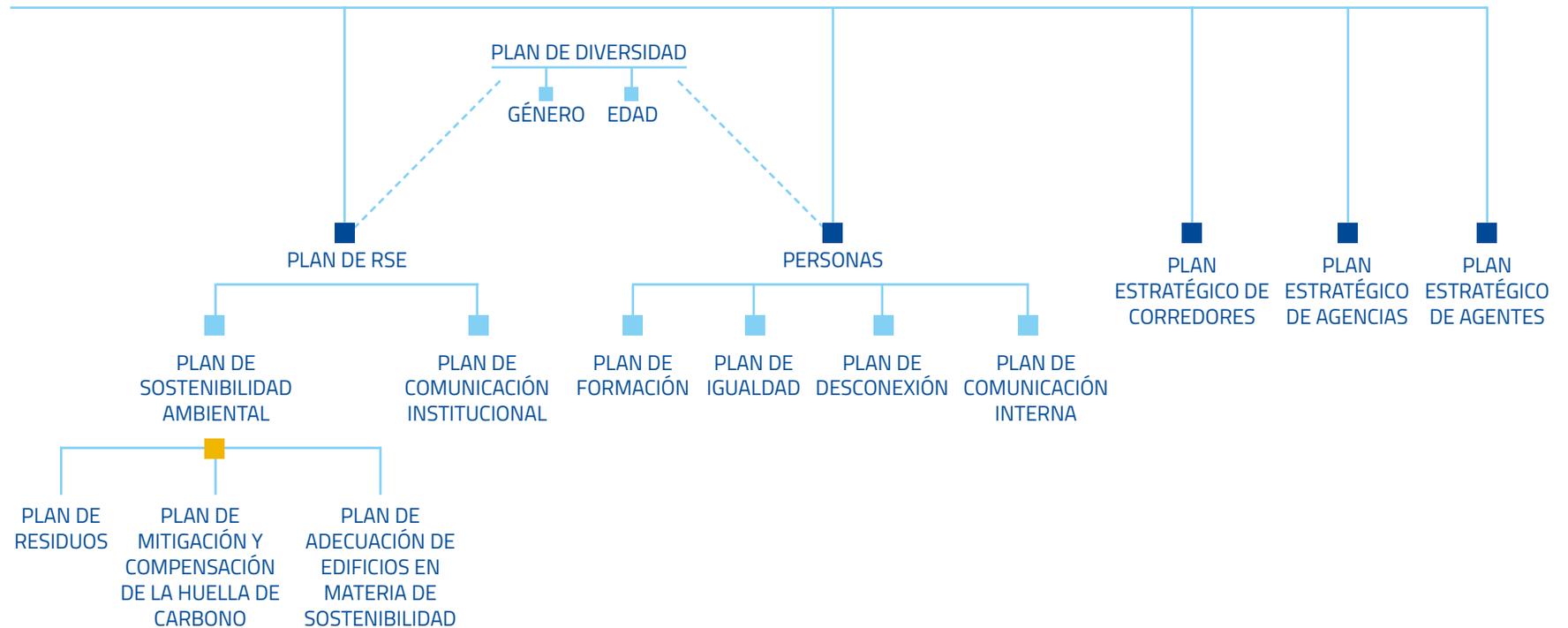
años, **que permita a la compañía alcanzar un crecimiento rentable de aquí al año 2022**, lo que permitirá situarla en un punto mucho más favorable para afrontar los retos del futuro.

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



Además de su Plan Director 2019-2022, Reale Seguros ha desarrollado a lo largo de 2019 **planes estratégicos específicos** para seguir avanzando con éxito en áreas como la RSE, Personas, Corredores, Agencias y Agentes.

PLAN DIRECTOR 2019 - 2022



1.5. EMPRESA SOSTENIBLE

1.5.1. Estrategia de Sostenibilidad

La Estrategia de Sostenibilidad de Reale Seguros viene marcada por una política de Grupo, que cada país adapta a su mercado y a sus necesidades.

Además, Reale Group está comprometido con el logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, dando preferencia en su Estrategia de Sostenibilidad a los ODS 1, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 13 y 17 (*más información, en Capítulo 2*). Para contribuir a estos objetivos, se dirige a sus grupos de interés internos (empleados) y externos (clientes, sociedad, mediadores, proveedores –de negocio y de servicios generales– y medioambiente).

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



Misión:

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



Visión:

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



Valores:

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



1.5.2. Canales de comunicación

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

La compañía cuenta con canales de comunicación directos, como la página web corporativa, el blog SER REALE, informes de sostenibilidad, redes sociales y otras publicaciones. Además, dispone de otras vías de comunicación específicas para sus principales grupos de interés (*más información, en Capítulo 2*).



1.5.3. Política de inversiones responsable

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

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



■ Código Ético

Guía los comportamientos de la compañía y constituye un modelo de actuación basado en el respeto, la colaboración y el crecimiento mutuo, que es lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros y lo que nosotros esperamos de ellos.



■ Buzón Ético: buzondenuncias@reale.es

Permite comunicar, garantizando la confidencialidad, todo tipo de actuaciones irregulares o malas prácticas que atenten contra la ética de la compañía y la normativa.

1.6. FUNDACIÓN REALE FOUNDATION

La responsabilidad y el compromiso de Reale Group con la sociedad tienen su máxima expresión en la fundación corporativa Reale Foundation, que tiene como finalidad la promoción y divulgación de actividades culturales, sociales, de defensa medioambiental y de fomento de una vida saludable.

Reale Foundation financia proyectos cuyos beneficiarios se encuentren en **Italia, España y Chile**, los tres países en los que opera el Grupo. La Fundación trabaja a través de **un Patronato** y de **un Comité Operativo** compuestos por representantes de las empresas del Grupo, que tienen

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

En 2019, Reale Foundation destinó **391.650 euros para proyectos en España**, de los que el 60% se dedicaron a iniciativas relacionadas con las ciudades sostenibles, el 23% a proyectos relacionados con la pobreza y el trabajo decente y el 17% restante a iniciativas dirigidas a la mejora de la salud y el bienestar.

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

1.7. GRANDES INDICADORES

INDICADORES CLAVE

DE UN VISTAZO (MILES DE EUROS)	2018	2019
Primas emitidas	869.058	901.056
Capital Social	87.426	87.426
Patrimonio Neto	433.359	470.463
SINIESTRALIDAD		
Siniestralidad	61,8%	59,3%
DISTRIBUCIÓN DE PRIMAS POR RAMOS		
Autos	60,7%	60,5%
Hogar	15,2%	15,3%
Comercio	4,6%	4,5%
Comunidades	6,3%	6,3%
Empresas	6,3%	6,3%
Accidentes	2,2%	2,2%
Responsabilidad Civil	2,9%	2,9%
Resto	1,9%	2,0%
CLIENTES		
EVOLUCIÓN N° DE CLIENTES	1.809.585	1.873.995
n° Pólizas por Cliente	1,50	1,51

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

VOLUMEN DE PÓLIZAS POR RAMO	2018	2019
Autos	1.713.555	1.793.470
Hogar	646.647	672.484
Comercio	104.086	104.891
Comunidades	60.477	61.646
Empresas	48.126	49.477
Accidentes	82.639	82.829
Responsabilidad Civil	51.075	52.647
Resto	11.985	12.047
ÁREAS DE NEGOCIO		
Autos		
Pólizas	1.713.555	1.793.470
Primas (millones de euros)	527,6	544,8
Particulares		
Pólizas	897.070	925.763
Primas (millones de euros)	248,2	257,5
Empresas		
Pólizas	107.965	110.258
Primas (millones de euros)	93,2	98,8
EMISIÓN		
Nuevas Pólizas Contratadas	538.415	586.842

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

INDICADORES DE ACTUACIÓN INTEGRADA

INDICADORES SOCIO - ECONÓMICOS	2018	2019
Nº de siniestros cerrados		
Autos	695.605	700.299
Particulares	344.640	354.627
Empresas	26.841	27.843
Calidad de servicios prestados		
Total Nº de Quejas	2.354	1.935
Porcentaje de bajas	12,71%	12,36%
Precio del Servicio (prima media por póliza)		
Autos	315	309
Particulares	280	281
Empresas	880	888

INDICADORES DE ACTIVIDAD

SEGUROS DE AUTOS	2018	2019
Pólizas	1.713.555	1.793.470
Primas Netas (millones de euros)	527,6	544,8
Pagos realizados a (millones de euros):		
Asegurados	23,0	26,4
Talleres	120,0	117,4
Perjudicados	61,5	69,4
Asitur	52,1	54,0
Profesionales	20,0	20,5
Juzgados	24,2	23,2
Hospitales y Otros	51,0	49,8
Pagos Totales (millones de euros)	351,9	360,8
Siniestros Gestionados	833.641	845.473
Siniestros Liquidados	695.605	700.299

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

SEGUROS DE PARTICULARES	2018	2019
Pólizas	897.070	925.763
Primas Netas (millones de euros)	248,2	257,5
Pagos realizados a (millones de euros):		
Asegurados	60,9	59,4
Perjudicados	12,7	13,4
Asitur	47,0	53,0
Profesionales y Otros	19,3	19,5
Pagos Totales (millones de euros)	140,0	145,2
Siniestros Gestionados	441.530	441.807
Siniestros Liquidados	344.640	354.627

SEGUROS DE EMPRESAS	2018	2019
Pólizas	107.965	110.258
Primas Netas (millones de euros)	93,2	98,8
Pagos realizados a (millones de euros):		
Asegurados	41,2	36,6
Talleres	0,0	0,0
Perjudicados	8,6	7,0
Asitur	2,9	2,7
Profesionales	5,4	5,3
Juzgados y Otros	5,9	-7,4
Pagos Totales (millones de euros)	64,0	44,3
Siniestros Gestionados	38.632	39.197
Siniestros Liquidados	26.841	27.843

1.8. INFORMACIÓN FISCAL

IMPUESTOS (DATOS EN MILES DE EUROS)	2018	2019
Beneficios netos de impuesto	30.232	42.526
Impuestos sobre beneficios	9.168	12.658
Subvenciones recibidas	Formación: 90	Formación: 100 Subvención energética: 65

(De acuerdo con la Ley 11/2018, el Estado de Información no Financiera debe contener tres indicadores relacionados con información fiscal).



1.9. CUENTAS FINANCIERAS

OTROS DATOS

	2018	2019
Facturación por primas (millones de euros)	869,1 (+1,8)	901,1 (+3,7)
Asegurados	1.809.585	1.873.995
Número Pólizas	2.718.590	2.829.491
Número Sucursales	54	54
Número Agencias Reale	408	417
Número Mediadores	3.211	3.332

PATRIMONIO NETO (MILLONES DE EUROS)

	2018	2019
Capital social	87,4	87,4
Prima Emisión	40,1	40,1
Reserva Legal	17,5	17,5
Reserva Voluntaria	189,3	189,9
Reserva Indisponible	67,9	72,8
Resultado Ejercicio	27,0	38,6
Ajustes de Valor en Inv. Financieras	4,0	24,1
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,1	0,0
Patrimonio Neto	433,4	470,5

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

SOLVENCIA

	2018	2019
Ratio de Solvencia (Solvencia II)	205%	211%

	CUOTA DE MERCADO DE NO VIDA	TOTAL	SIN SALUD
2015		2,5	3,3
2016		2,5	3,3
2017		2,5	3,3
2018		2,5	3,2
2019		2,5	3,2

POSICIÓN RANKING (GRUPOS ASEGURADORES)	NO VIDA	AUTOS	MULTIRRIESGOS
2015	12	7	11
2016	12	8	10
2017	12	8	9
2018	12	7	9
2019	12	7	9

POSICIÓN RANKING (COMPAÑÍAS)	NO VIDA	AUTOS	MULTIRRIESGOS
2015	11	6	10
2016	11	7	9
2017	11	7	8
2018	11	6	8
2019	11	6	8

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

OTROS DATOS REALE VIDA E IGARSA

OTROS DATOS REALE VIDA	2018	% VAR.	2019	% VAR.
Primas Emitidas Total	41.328,92	25,8%	51.556,15	24,7%
Vida Riesgo	13.695,38		15.681,50	
Vida Ahorro	26.476,58		34.579,55	
Mixto	0,00		0,00	
Inversión	307,54		252,95	
Vida Riesgo Colectivos	526,17		578,63	
Vida Ahorro Colectivos	323,25		463,52	
Ratio de Solvencia (Solvencia II)	182,7%		242,3%	
Patrimonio Neto	11.252,34		19.293,95	
OTROS DATOS IGARSA				
Facturación Igarσα (miles de €)	6.405,20	95,5%	6.662,57	4,0%

BUEN GOBIERNO Y RSE

2

2.1. BUEN GOBIERNO

2.2. RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL



2. BUEN GOBIERNO Y RSE



Reale Seguros es una compañía responsable social y empresarialmente, comprometida con la sostenibilidad y con el objetivo prioritario de garantizar la ética y la transparencia en todos los aspectos relacionados con su actividad. Además, la firme apuesta por la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) motiva a avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, firmada por España.

2.1. BUEN GOBIERNO

Con el objetivo de garantizar la corrección, la transparencia y la prevención de posibles delitos y riesgos, Reale Seguros ha desarrollado un Modelo de Organización de Gestión y Control, que extiende a todas sus actividades empresariales, así como a los proveedores y grupos de interés. Además, ha implementado instrumentos y formas de control para luchar contra la corrupción y el soborno, así como para prevenir el blanqueo de capitales.

Reale Group garantiza la corrección y la transparencia en su actividad empresarial



2.1.1. Lucha contra la corrupción y el soborno

Enfoque de Gestión

Las sociedades españolas de Reale Group adoptan un **Modelo de Organización, Gestión y Control en materia de Riesgo Penal** (en adelante “el Modelo”) que tiene como **finalidad garantizar condiciones de corrección y transparencia** en el desarrollo de los negocios y de las actividades empresariales, proteger su propia posición e imagen y las expectativas de los grupos de interés (*stakeholders*).

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

El Modelo se compone de una Parte General y de una Parte Especial, que constituyen partes integrantes y explicitan los principios generales. Su objetivo es la preparación de un sistema estructurado y orgánico de procesos y actividades de control para **prevenir la comisión de delitos, a través de la identificación de las “actividades / áreas sensibles de riesgo penal”**.

El Modelo tiene como **finalidades**:

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

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

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

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

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

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

El objetivo del Modelo de Organización es **disminuir, prevenir e impedir la comisión de delitos**



1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

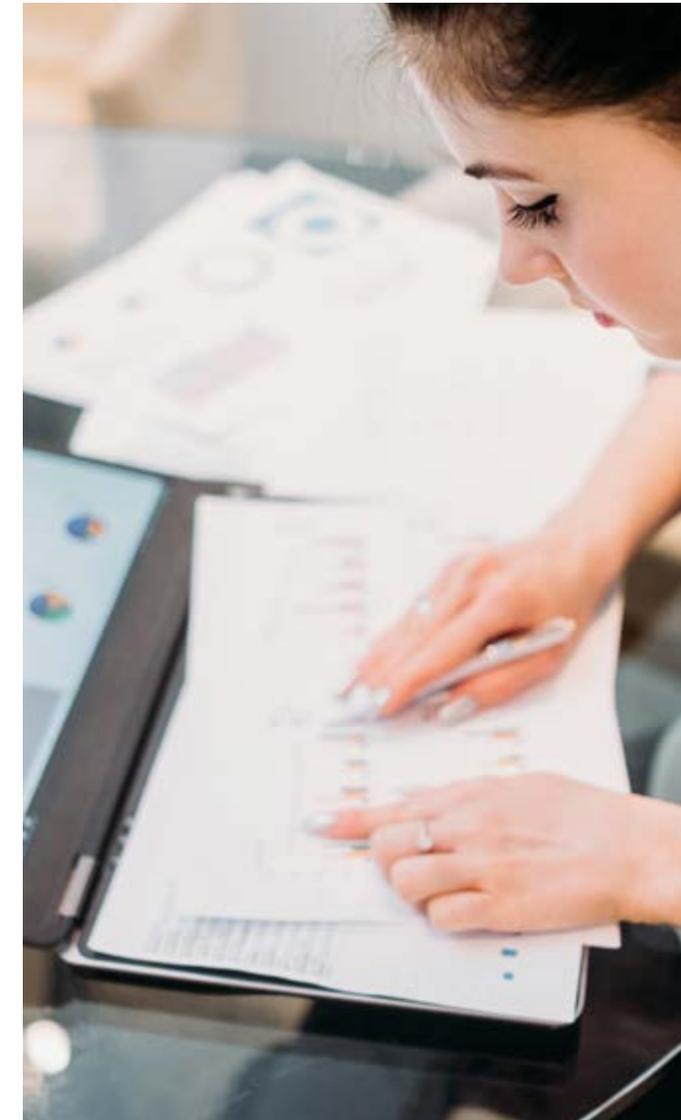
9

SOBRE
ESTE INFORME

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

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

- **Identificación del ámbito de aplicación** de los supuestos de la operatividad empresarial de la sociedad a incluir en el Modelo (contemplados en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).
 - **Identificación de las “actividades / áreas sensibles” de riesgo** de la sociedad: actividades empresariales realizadas de cuyo desarrollo pudiera derivar la comisión de delitos penales y, por lo tanto, ser sometidas a análisis y monitorización.
 - **Análisis de los procesos existentes** y definición de las eventuales implementaciones de mejora del actual Sistema de Control Interno, con referencia a las actividades “sensibles”. En este ámbito, se ha puesto especial atención a la valoración de los “procesos instrumentales” de la sociedad, en los cuales se podrían presentar condiciones, situaciones o medios para la comisión de delitos penales.
 - **Evaluación de los Principios Éticos** en relación con los comportamientos que pueden dar lugar a las tipologías de delitos penales previstos.
- **Evaluación del sistema de formación** del personal.
 - **Evaluación de la información** de la red comercial, de proveedores y del resto de sociedades de prestación de servicios.
 - **Evaluación de las disposiciones** disciplinarias adecuadas para sancionar la falta de respeto de las medidas indicadas en el Modelo.
 - **Evaluación de la estructura organizativa**, en especial respecto a:
 - Identificar el Organismo de Vigilancia y atribuirle poderes y tareas específicas de control sobre el correcto y eficaz funcionamiento del Modelo.
 - Definir los flujos informativos hacia el Organismo de Vigilancia.
 - Identificar los aspectos operativos del Organismo de Vigilancia.



Resultados de las políticas

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

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

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

Reale Group dispone de un Organismo de Vigilancia sobre posibles vulneraciones, infracciones o incumplimientos del Código Ético

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

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

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

Durante el ejercicio 2019, se recibieron 34 comunicaciones en el Buzón Ético, de las cuales no se desprendió ninguna violación del Código Ético o del Modelo

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

Además, Reale Group garantiza la **confidencialidad de los autores de las denuncias** y los protege de cualquier forma de represalia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección de los derechos de las empresas o de terceros, incluidos quienes trabajan, con independencia de su cargo, en las empresas del Grupo. El Organismo de Vigilancia, en cada una de sus reuniones, ha recabado información de las comunicaciones recibidas en el **Buzón Ético**, así como del resultado de las actividades de verificación.

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

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

Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo

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

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

- **Tipología penal de referencia.** Enumeración de los delitos del Código Penal objeto de análisis.
- **Actividades sensibles.** Se indican las áreas sensibles al delito, los factores de riesgo mediante los que se valora el riesgo de ser cometido y ejemplos de conductas ilícitas.
- **Principios generales de comportamiento.** Normas de comportamiento y restricciones encaminadas a que los destinatarios del Modelo respeten las disposiciones legales vigentes en la materia.
- **Normativa de referencia.** Enumeración de las disposiciones normativas aplicables, tanto internas como externas.

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



2.1.2. Medidas adoptadas

Prevención de la corrupción y el soborno

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

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

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

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

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

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

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

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

Reale Vida cuenta con un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo



Instrumentos y formas de control

■ Órgano de Control Interno y Comunicación

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

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

■ Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales

El OCIC delega las funciones operativas de PBC y FT en la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), que es una unidad

autónoma que tiene como propósito garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes en estas materias, dando cumplimiento a todos los requerimientos normativos.

■ Formación

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

La sociedad organiza planes de formación generales dirigidos a directivos, empleados y mediadores de la entidad, según las acciones formativas recogidas en un plan anual aprobado por el OCIC, así como cursos específica-

mente dirigidos al personal que esté más involucrado en la PBC y FT, con el fin de lograr la capacitación adecuada para efectuar la detección de las operativas relacionadas con estos riesgos y delitos, y dar a conocer la manera de proceder en tales casos.

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

■ Informe de experto externo

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

■ Auditoría Interna

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

FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE CORRUPCIÓN

CATEGORÍAS	NÚMERO DE EMPLEADOS	HORAS
Técnicos / administrativos	2.076	1.658,5
Mandos intermedios	640	567,5
Directivos	48	34
TOTAL	2.764	2.268

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El compromiso de Reale Seguros en materia de **buen gobierno y el Modelo se extiende también a las aportaciones que se realizan a fundaciones y organizaciones no gubernamentales**. La más importante (260.000€) es la que se realiza a la fundación del Grupo, Reale Foundation.

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

En cumplimiento de las mencionadas obligaciones, la Fundación cuenta con un manual de procedimiento de Prevención del Blanqueo de Capitales, disponible en el sitio web de Reale Foundation. En dicho procedimiento se describen los controles a realizar sobre las entidades beneficiarias y la aplicación de fondos, así como los requerimientos de los patronos y las obligaciones de la propia Fundación con el Regulador en la materia.

Reale Foundation está administrada por un **Patronato** compuesto por cada una de las sociedades del Grupo participantes, que a su vez designan a una persona física que las representa. Además, cuenta con un **Comité Operativo** compuesto por representantes de las empresas del Grupo, que tienen la función de presentar y convalidar los programas y los proyectos. Adicionalmente, hay un **Órgano de Control** (Comitato Probitviri), cuya función es la de garantizar que las actividades de Reale Foundation respondan a los principios éticos y a los objetivos de sostenibilidad que guían a Reale Group. En España, a nivel interno, se ha establecido un Órgano de Control de la Fundación con el objetivo de verificar el cumplimiento en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

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

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

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

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



2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Reale Seguros mantiene una firme apuesta por la sostenibilidad y por generar un impacto social y empresarial responsable. Para ello, avanza en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de la Agenda 2030.

En España, la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad recae en el **Área de Comunicación Institucional, RSE y Reputación Corporativa**. Además, existe un **Comité de RSE** que engloba a un equipo de personas cada una de las cuales representa a un grupo de interés.

Reale Seguros mantiene una firme apuesta por la sostenibilidad y por generar impacto social

El **Comité de Responsabilidad Empresarial** se reúne tres veces al año, con el fin de determinar objetivos anuales, avances en los resultados y próximas acciones o correcciones. Independientemente de estas reuniones cuatrimestrales, la responsable de RSE mantiene reuniones para ver la evolución de los indicadores definidos. Cada miembro del Comité vela para que todas las directrices de sostenibilidad se cumplan en los ámbitos que representan:

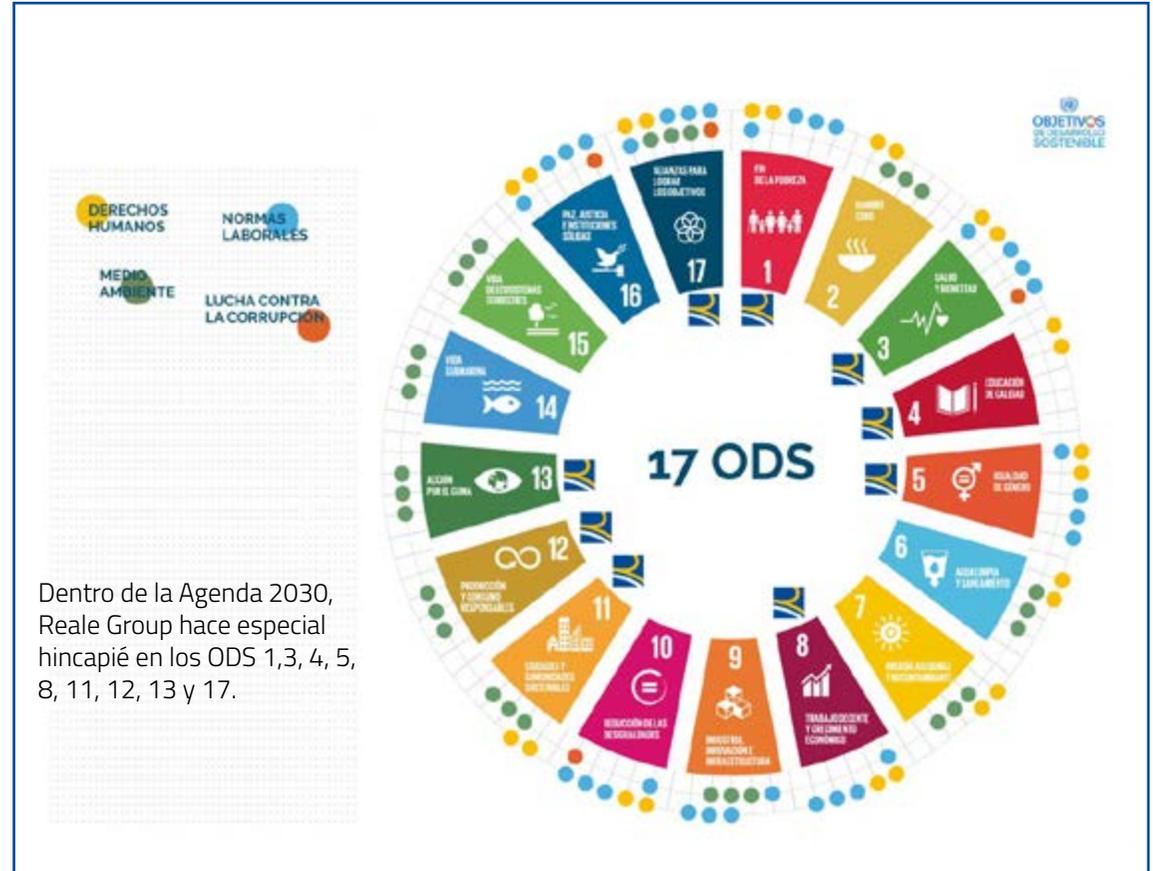
- **Buen gobierno:** Aurelio Cantueso, director de Auditoría interna.
- **Clientes:** Leticia Feria, directora de Producto.
- **Mediadores:** Marta Peña, responsable del Canal Agencias.
- **Medioambiente:** Rosalía Calvo, técnico de RSE.
- **Personas:** Marta Muñoz, técnico de Satisfacción.
- **Proveedores de negocio:** Luis Gargallo, director de Proveedores.
- **Proveedores indirectos:** Jorge del Moral, director de Compras.
- **Sociedad:** Arancha Escalada, responsable de RSE.

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

2.2.1. Estrategia de Sostenibilidad y Agenda 2030

Con el fin de consolidar los compromisos sobre cuestiones materiales relevantes, Reale Group ha definido una Estrategia de Sostenibilidad con objetivos a medio y largo plazo, y que, al mismo tiempo, incluye el compromiso del Grupo para minimizar sus impactos ambientales, así como a integrar la RSE en sus grupos de interés.

La Estrategia de Sostenibilidad viene marcada por la política del Grupo, que cada país posteriormente adapta a su mercado y a sus necesidades.



Reale Group avanza en el cumplimiento los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

■ Pacto Mundial

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



■ ODS y Agenda 2030

Reale Group también se compromete a contribuir al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas**. Por esta razón, la estrategia se ha diseñado teniendo en cuenta sus objetivos, en particular:



1. Fin de la pobreza.



3. Salud y bienestar.



4. Educación de Calidad.



5. Igualdad de Género.



8. Trabajo digno y crecimiento económico.



11. Ciudades y comunidades sostenibles.



12. Productos y consumo responsable.



13. Acción por el clima.



17. Alianzas para conseguir los objetivos.

Reale Seguros contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible dirigiéndose a:

Grupos de interés internos (empleados) y grupos de interés externos (clientes, comunidad, mediadores, proveedores -de negocio y de servicios generales-, medioambiente, administraciones públicas y órganos de vigilancia).

DONACIONES

	2018	2019
Proyectos sociales	36.100 €	46.543 €
Proyectos ambientales	0 €	15.000 €
Comedores Sociales	6.500 €	3.000 €
Donación Regala tu regalo	4.500 €	4.500 €
Acciones de Voluntariado	11.592 €	19.979 €
Reale Foundation	520.000 €	260.000 €
Promoción deportiva	400.000 €	230.000 €
Otros	2.900 €	7.100 €
TOTAL	981.592 €	586.122 €



2.2.2 Compromiso responsable con los grupos de interés

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

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

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

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

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

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

Además, forman parte de la RSE:

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

En el marco de su Estrategia de Responsabilidad Social, Reale Group realizó durante 2019 un proceso de revisión de su matriz de materialidad con el objetivo de identificar los aspectos materiales de cada grupo de interés. *(Más información en Capítulo 9).*

Los ODS que marcaron el trabajo desarrollado en 2019 fueron:



1 - Fin de la pobreza



3 - Salud y bienestar



5 - Igualdad de género



8 - Trabajo decente y crecimiento económico



11 - Ciudades y comunidades sostenibles



13 - Acción por el clima



17 - Alianzas para conseguir objetivos

1 REALE GROUP REALE SEGUROS

2 BUEN GOBIERNO Y RSE

3 CLIENTES

4 PERSONAS

5 MEDIADORES

6 PROVEEDORES

7 COMPROMISO SOCIAL

8 COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

9 SOBRE ESTE INFORME

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

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

MEDIADORES

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

EMPLEADOS

- Happyforce
- Conversación de Desarrollo
- Newsletter interna
- Buzón Efr
- Canal de Comunicación Fundación Más Familia
- Otros buzones: Prevención de Blanqueo de Capitales; Código Ético; Comisión Auditoría y Código Penal
- Blog SER REALE

PROVEEDORES

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

SOCIEDAD

- Blog SER REALE
- Reuniones periódicas con grupos de interés
- Reuniones periódicas con representantes de administraciones públicas y órganos de vigilancia
- Reuniones periódicas en foros empresariales
- Web corporativa
- Web Reale Foundation
- Memoria no financiera
- Resumen Ejecutivo
- Folleto RSE



2.2.3. Fundación Reale Foundation

La fundación Reale fue constituida en España en diciembre de 1997 y, en enero de 1998, se inscribió en el registro de fundaciones. Veinte años después, en octubre de 2017, se creó la fundación corporativa Reale Foundation. Esta representa para las empresas de Reale Group un instrumento trasversal y de carácter internacional para apoyar iniciativas a favor de la comunidad, especialmente en aquellos países donde el Grupo está más presente y desarrolla su actividad: España, Italia y Chile.

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

En 2019, Reale Foundation comenzó a medir el impacto de las acciones llevadas a cabo para poder contabilizar los beneficiarios directos e indirectos de las subvenciones concedidas. Esta medición se hace con la herramienta internacional LBG, que aporta de forma rigurosa datos fiables de la Acción Social Empresarial.

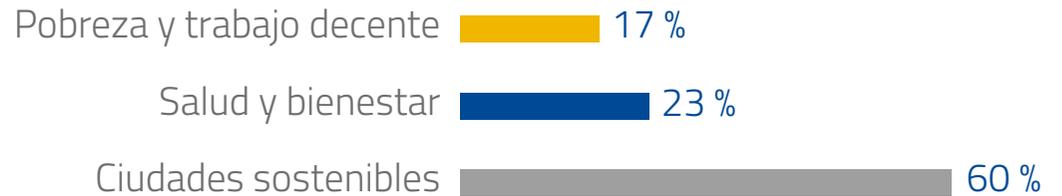
Durante el citado ejercicio, los beneficiarios directos fueron 7.640, y los indirectos, un total de 1.176.075.

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

En 2019, Reale Seguros contribuyó con 260.000€ a la financiación de los proyectos sociales de Reale Foundation en España



PROYECTOS SOCIALES DE REALE FOUNDATION EN ESPAÑA



En 2019, Reale Fundación destinó 391.650€ a proyectos sociales en España. Los recursos se asignaron, como puede apreciarse en la tabla sobre estas líneas, a diferentes áreas de actuación relacionadas con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



1 - Fin de la pobreza



2 - Salud y bienestar



8 - Trabajo decente y crecimiento económico



11 - Ciudades y comunidades sostenibles



17 - Alianzas para conseguir objetivos



2.2.4. Responsables en las inversiones

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

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

En enero del año 2019, se presentaron en la Comisión de Inversiones del Grupo las primeras propuestas para la implementación de una estrategia financiera sostenible y para un primer acercamiento a los temas ESG (Medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, por sus siglas en inglés). La Comisión aprobó estas propuestas y delegó su implementación a las funciones corporativas involucradas en el proceso de inversión.

En torno al **96%**
son inversiones
totalmente
responsables

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

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

La Comisión de Inversiones del Grupo examina y aprueba la política propuesta durante el mes de octubre.

■ Cuadro normativo

Respecto a la normativa que se sigue, el Grupo de Expertos Técnicos (TEG) publica una propuesta de clasificación y orden, con el objetivo de **definir qué actividades pueden considerarse sostenibles** (centrándose sobre todo en el medioambiente). A principios de octubre, el Consejo de la UE pospuso la aprobación de esta clasificación de actividades sostenibles hasta 2021.

DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES

	PESO	PUNTUACIÓN ESG
Bonos del Estado	42%	66
Bonos corporativos y acciones	37%	67
Sin clasificación	6%	Nd
Fondos de inversión	15%	
TOTAL	100%	66

■ Estrategia para la gestión de las inversiones

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

- **Puntuación.** Se presta especial atención a las empresas que obtienen las mejores puntuaciones ESG.
- **Criterios ESG.** Se amplía el nivel del análisis al añadir al análisis financiero tradicional factores ESG. Se busca mejorar los rendimientos a largo plazo, mitigar los riesgos ESG e identificar oportunidades de inversión respaldadas por la aplicación de los criterios ESG.
- **Áreas de inversión.** Se escogen áreas específicas relacionadas con el desarrollo sostenible, tales como energía renovable, gestión de residuos, agricultura y eficiencia energética.
- **Impacto de la inversión.** Cada empresa del Grupo realiza inversiones con la intención de generar tanto un retorno financiero como un impacto ambiental y social positivo, concreto y medible. Los instrumentos utilizados son bonos verdes, bonos sociales, etc.

■ **Exclusión.** Es el primer criterio que se aplica. Se excluyen:

- Valores del gobierno con puntuación ESG inferior a 20.
- Valores corporativos que están excluidos:
 - ◆ Empresas emisoras y sus filiales que operan principalmente en sectores controvertidos y no cumplen con los criterios éticos:
 - Productores de armas que, con su uso, violan los derechos humanos fundamentales.
 - Productores de tabaco.
 - Vendedores de armas o material militar.
 - ◆ Empresas emisoras que, aunque no pertenecen a los sectores mencionados anteriormente, sobre la base de la evidencia actualizada periódicamente, son responsables de:
 - Violaciones graves o sistemáticas de los derechos humanos.
 - Daños ambientales graves.
 - Actos u omisiones que pueden conducir a la emisión de CO₂.
 - Corrupción grave.

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

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

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

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

Cada empresa del Grupo **invierte para generar un impacto ambiental y social positivo**

2.2.5. Reconocimientos

- **Great Place to Work.** Séptima mejor empresa de España, nueva categoría de 500 a 5.000 empleados.
- **Ranking Actualidad Económica.** Segunda mejor empresa para trabajar en España, y primera del sector seguros.
- **Fundación Diversidad.** Primer premio a mejor práctica en la Gestión de la Diversidad.
- **Ranking Merco Talento 2019.** Reale Seguros figura entre las 100 mejores empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento.
- **Premios Mi Empresa es Saludable.** Primer premio a mejor práctica en la Gestión de la Diversidad.
- **Renovación Efr A+.**
- **Renovación del Sello de Horarios Racionales,** otorgado por ARHOE, que acredita políticas de horarios racionales y conciliación en la organización.

- **Premio SuperCuidadores.** Primer premio en la categoría de sector asegurador por el proyecto Stop Soledad, con el que colabora la fundación Reale Foundation y gestiona la ONG Grandes Amigos.



- **Premio Vocento a la Responsabilidad Social.** Reconocimiento por las acciones que dan visibilidad a las mujeres, el desarrollo del voluntariado corporativo y la puesta en valor de su apuesta por el cuidado medioambiental.
- **ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros).** Reale Seguros recibió el Premio Estrella de Oro, una distinción basada en los resultados del Barómetro ADECOSE, en el que se mide la calidad del servicio prestado por las compañías aseguradoras.
- **Certificación LEED ORO.** Uno de los estándares de construcción sostenible más exigentes del mundo. La obtención de este sello reconoce la apuesta de Reale Seguros por los edificios respetuosos con el medio ambiente.
- **ISO 14001.** Garantiza que la organización gestiona sus procesos dentro de un marco que contempla el control de los aspectos medioambientales.



CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

CLIENTES

3

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN
Y DEFENSA DEL CLIENTE (SADC)

3.2. OFERTA Y PRODUCTOS

3.3. PUBLICIDAD

3.4. PATROCINIOS

3.5. REDES SOCIALES

3.6. NUESTRA WEB



3. CLIENTES

Reale Seguros ha puesto a disposición de sus casi 1.900.000 clientes diversos canales de comunicación, desde el Servicio de Atención y Defensa del Cliente a la página web y las redes sociales de la compañía, a través de las cuales los clientes pueden resolver sus dudas o pedir información. En 2019 se produjo un descenso significativo de las reclamaciones con respecto al año precedente.

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE (SADC)

El **Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)**, además de responder a las quejas y reclamaciones, está constituido como un departamento de calidad que analiza las reclamaciones y propone acciones correctoras y proyectos de mejora, tanto de los procesos como de las formas de actuar de la compañía, para mejorar la calidad y el servicio prestado a los clientes.

El SADC interviene también en la creación de productos, así como en su actualización; revisa la documentación de la comunicación y el tráfico con los clientes, y, por último, propone modificaciones de los procesos de negocio de la compañía.

Los clientes tienen además la posibilidad, siempre que no estén conformes con las resoluciones del Servicio de Atención y Defensa del Cliente, de acudir en segunda instancia 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 que, reuniendo los requisitos legales para desempeñar esta función, actúa con independencia respecto de la compañía (es completamente ajena a su organización) y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

130

Clientes acudieron al Defensor del Asegurado frente a los 203 de 2018

-21%

Descenso del número de reclamaciones presentadas ante de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones respecto a 2018



Ninguna de las quejas recibidas se debe a irregularidades relacionadas con incumplimiento de regulaciones, códigos de autorregulación o con la descripción o nombre de nuestros productos. No obstante, los condicionados es un área de mejora solicitada por los clientes en todas las encuestas que realiza el departamento de Marketing para medir su grado de satisfacción.

RECLAMACIONES

	2018	2019	VARIACIÓN
Al Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC)	2.361	1.935	-18%
Estimadas, total o parcialmente	17%	18%	1%
Plazo atención reclamaciones*	6,1	6,2	0,1%
Al Defensor del Asegurado	203	130	-36%
Al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	161	119	-21%
Estimadas	3%	1%	-2%

(*) El sector tiene un plazo medio de atención de las reclamaciones de 14,8 días. Fuente: junio 2019 ICEA.

-18%

Descenso del número de quejas
y reclamaciones respecto a 2018

6,2 días

Plazo de atención a las reclamaciones
frente a una media del sector de 14,8 días



3.2. OFERTA Y PRODUCTOS

Reale Seguros está comprometido con la salud y seguridad de sus clientes. Por el tipo de actividad empresarial, salud y seguridad no figuran como aspectos materiales en el estudio de materialidad realizado. Pese a ello, este compromiso no solo se refleja en la amplia gama de seguros que comercializa, sino también en las diversas campañas y acciones de sensibilización relacionadas con la protección que la compañía lleva a cabo. Desde sus redes sociales se dan consejos relacionados con la conducción, con la seguridad vial y con hábitos saludables.



3.2.1. Productos responsables

REALE AUTO RESPONSABLE

La versión de contratación del producto Reale Auto al que hemos añadido beneficios que lo hacen **responsable con la sociedad y con el medioambiente**, sin coste adicional para el cliente. Sus características son:

- **Colaboración con una ONG**, que el cliente puede seleccionar entre las cinco con las que la Fundación Reale trabaja habitualmente.
- Uso de **talleres responsables** con el medioambiente, ya que son talleres certificados que ayudan a mejorar la gestión medioambiental.
- **Gestión responsable** de las pólizas, pues no se imprimen y se envían por mail.

REALE INSTINTO FAMILIAR

El **único seguro que asegura a recién nacidos** y a hijos de entre 1 y 18 años.

- **Para recién nacidos:** cobertura de los gastos económicos que puedan originarse por el cuidado o el tratamiento de anomalías o patologías en recién nacidos, como síndrome de Down o espina bífida (hasta 60.000 €).
- **Para hijos de entre 1 y 18 años:** cobertura de los gastos económicos que se puedan originar por el cuidado o el tratamiento de enfermedades graves de los hijos y riesgos como cáncer, quemaduras graves, coma o distrofia muscular entre otras (hasta 60.000 €).

Se han vendido
**5.515 pólizas del producto
Auto Responsable**





3.2.2. Actualizaciones de productos

HOGAR

- Modificaciones NP y Cartera: Definiciones (Obras Menores y Toldos).
- Modificación de coberturas: explosión auto explosión, implosión, lluvia, viento, pedrisco y nieve, replantación de arboledas y jardines, ampliación límite de RC de inquilino y protección jurídica.
- Inclusión nueva garantía de daños estéticos al contenido.
- Mejoras NP: inclusión de nuevas cláusulas e impresión de cláusulas automáticas y manuales.

DECESOS

- Inclusión de la cobertura de traslado internacional en la modalidad Básica (además de, como hasta ahora, en la Completa).
- Comunicación a la cartera a través del Aviso Cobro.

VIDA RIESGO – VIDA EXPRESS

- Inclusión de modalidad 35€ y 50€.



CIBER-SEGURIDAD

- Nueva estructura de producto:
 - **Pack Ciber:** servicio de prevención y mitigación del riesgo cibernético junto con daños ciber, que incluye intrusión de terceros en los sistemas informáticos del asegurado y transmisión de virus a terceros.
 - **Pack LOPD:** servicio de prevención y mitigación en materia de protección de datos de carácter personal junto con responsabilidad civil de terceros, que incluye cobertura por incumplimiento del deber de custodia de datos de carácter personal, así como publicación de contenidos que vulneren el derecho al honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de un tercero.
 - Inclusión de nuevas coberturas opcionales:
 - **Reputación corporativa online:** gastos de recuperación corporativa online consistentes en la realización de un informe sobre exposición y reputación online del asegurado, incluida la eliminación o modificación de la información personal existente en la red.
 - **Sanciones y multas administrativas LOPD:** se garantiza al asegurado el pago de las sanciones impuestas por la AEPD cuando la sanción fuera impuesta por incumplimiento del deber de custodia a pesar de haber cumplido con todas sus obligaciones formales.
 - **Interrupción de negocio:** es la pérdida de beneficios por paralización total de la actividad por un evento asegurado en póliza.
- En ambos 'packs' se han introducido mejoras en los servicios ofrecidos, así como una adaptación al futuro Reglamento 2016/679 Europeo de Protección de Datos.

D&O PYME

Se han realizado las siguientes mejoras en suscripción:

- Posibilidad de contratar sumas aseguradas superiores.
- Inclusión de nuevas actividades (sector energético o textil).
- Extensión de cobertura a:
 - Responsabilidad tributaria subsidiaria.
 - Gastos de constitución de fianzas penales.
 - Gastos de asistencia psicológica.
 - Gastos investigación.
- Incremento sublímite sanciones administrativas.
- Importante revisión de tarifa.

COMERCIO

- Nuevo flujo de contratación.
- Estructura de producto más flexible: coberturas básicas y opcionales.
- Ampliación del límite de la garantía de protección jurídica.
- Tarifa más competitiva y optimización de descuentos (prima objetivo).
- Simplificación en medidas de protección (garantía de robo).
- Reducción de la prima mínima para el epígrafe almacén.

3.2.3. Lanzamientos

RC PATINETES Y BICICLETAS ELÉCTRICOS

Propiedad y uso particular de patines eléctricos Tipo A, con velocidad hasta 25 km/h y 25 kg de peso, y de bicicletas eléctricas con potencia nominal de hasta 250w y 25 km/h:

- Garantía de responsabilidad civil: capital hasta 150.000€ (daños personales o materiales).
- Garantía de gastos de defensa jurídica y fianzas: mismo capital asegurado que en RC.

REALE D&O OPTIMUM

Ofrece la posibilidad de contratar sumas aseguradas de hasta 3.000.000€ con coberturas y sublímites más amplios:

■ Responsabilidad tributaria	Límite S.A.
■ Responsabilidad concursal	Límite S.A.
■ Sanciones administrativas	150.000€
■ Gastos de emergencia	200.000€
■ Gastos extradición	100.000€
■ Gastos de privación de bienes	80.000€
■ Gastos de asistencia psicológica	80.000€
■ Inhabilitación profesional	2.500€ (máx. 12 meses)
■ Gastos defensa a la sociedad por responsabilidad penal	300.000€



3.3. PUBLICIDAD

@ 3.3.1. Plataforma en Instagram: "Historias de Confianza"



Se trata de una apuesta para **acercar más y mejor Reale Seguros a las personas** en su vida cotidiana, generando contenido atractivo a través de embajadores de marca de distintos ámbitos. Los embajadores fueron elegidos por sus valores, similares a los de Reale Seguros. Durante 2019, los embajadores fueron:

- Joaquín, jugador del Betis
- Edurne, cantante
- Mago Pop
- Lydia Valentín, campeona de halterofilia

Joaquín ha sido el embajador más notorio gracias a contenidos relacionados con la navidad y la feria de abril y a acciones como "El Partido del Año". Su perfil en Instagram y el de su compañero de equipo Bartra fueron escenario del partido que jugaron ambos, con la ayuda de Juan Carlos Ferrero y David Ferrer. La acción generó una gran repercusión en medios y **más de 3.000.000 de reproducciones** con gran presencia de nuestra marca.



3.3.2 Patrocinio del Mundial de Baloncesto



El patrocinio de la retransmisión del Mundial de Baloncesto en China proporcionó a Reale Seguros una alta **visibilidad de marca** gracias al excelente papel de la Selección Española, que consiguió la victoria.

3.4. PATROCINIOS

3.4.1. Fútbol

REALE ARENA: EL NUEVO ESTADIO DE LA REAL SOCIEDAD

Reale Seguros se convirtió en la **primera aseguradora en obtener los derechos de naming de un estadio de fútbol en España**. El acuerdo de patrocinio firmado en 2012 con la Real Sociedad ha ido evolucionando año tras año con el objetivo de aumentar nuestra notoriedad y acercarnos a la gente, posicionándonos al lado de sus aficiones. Siete años después hemos dado un paso adelante en nuestra relación, dándole nombre al nuevo estadio de la Real Sociedad: el estadio ha pasado a denominarse Reale Arena.

GETAFE CF: REALE, ASEGURADORA OFICIAL

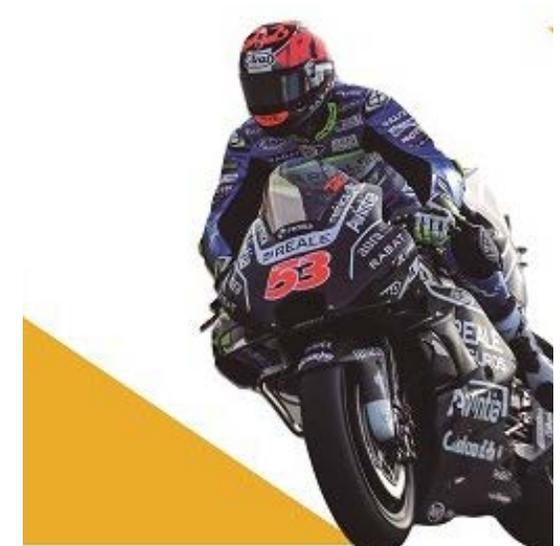
El nuevo acuerdo de patrocinio con Getafe Club de Fútbol convirtió a Reale Seguros en 2019 en la **aseguradora oficial** del club madrileño. Con este nuevo convenio, la compañía amplía su presencia en el panorama del fútbol español, en el que ya suma acuerdos con la Real Sociedad, el Real Betis Balompí y Real Zaragoza.



3.4.2. Motociclismo

FLEXBOX HP 40 (MOTO2)

En 2019 se firmó un acuerdo de patrocinio con Flexbox Hp 40 y sus pilotos Lorenzo Baldassarri y Jordi Torres, equipo que ya patrocinamos en 2014. Con este acuerdo mantenemos nuestra apuesta por el motociclismo, en el que ya tenemos **presencia en las tres categorías**, con el objetivo de aumentar nuestra notoriedad de marca.



 3.4.3. Cultura

GHOST: EL MUSICAL



Reale Seguros alcanzó en 2019 un acuerdo con Let's Go Company, empresa dedicada a la producción de musicales y eventos, para patrocinar la adaptación a musical de la famosa película de los años 90.

 3.4.4. Movilidad

ELECTRIC CHALLENGE: UN RÉCORD MUNDIAL

El alicantino Jorge Zanoletty recorrió las 47 provincias de la España peninsular, visitando la capital y el pueblo más pequeño de cada una de ellas, en un coche eléctrico: un Jaguar I-PACE 100%, recientemente galardonado como mejor coche del año en el mundo y en Europa. Empleó 45 días y completó 20.300 kilómetros, casi 700 kilómetros **más que el récord mundial** de la mayor distancia recorrida dentro de un mismo país en un coche 100% eléctrico y de fabricación en serie.



 3.4.5. Gastronomía

REALE SEGUROS MADRID FUSIÓN Y SAN SEBASTIÁN GASTRONOMIKA



Durante los dos eventos gastronómicos más importantes de nuestro país, que reúnen a los principales chefs españoles e internacionales, se promociona el producto **Reale Cocinas con Estrella**, una solución integral con coberturas específicas para asegurar el negocio, los clientes y los trabajadores ante cualquier imprevisto.

3.5. REDES SOCIALES

En plena era digital, en la que ya no podemos concebir nuestras relaciones personales, profesionales o comerciales sin utilizar Internet, las redes sociales de Reale Seguros se han consolidado como **canales fundamentales en la relación con nuestros distintos públicos**.

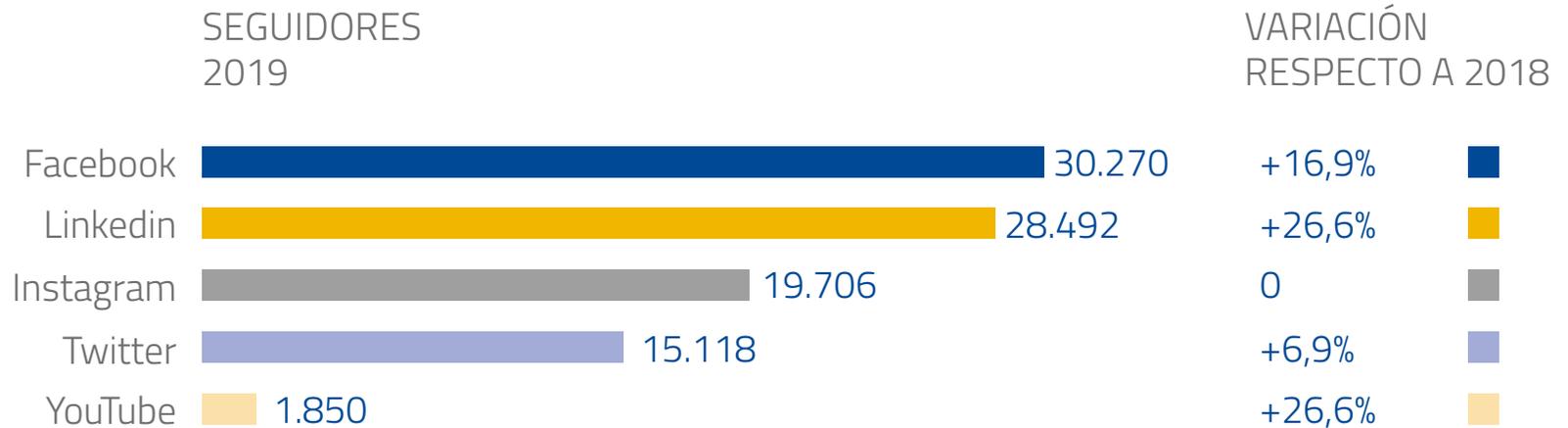
2019 fue un año marcado por la pérdida de confianza de muchos de los usuarios de las principales redes sociales, debido a los escándalos de 2018 sobre la venta y el robo de datos, la compra de seguidores, el uso de cuentas ficticias o el fenómeno de las noticias falsas.

Esta pérdida de confianza obligó a plataformas como Facebook, Twitter o Instagram a realizar importantes modificaciones en sus algoritmos y, a las marcas, a realizar esfuerzos extra para convencer a nuevos seguidores del valor que les aportan.

Pese a las dificultades, Reale Seguros logró no solo mantener el favor de sus seguidores en redes, sino incrementar en más de un 15% su número.

Más de
95.000

Seguidores en
las redes sociales
de Reale Seguros



LA ACTIVIDAD DE LOS PERFILES DE REALE SEGUROS SE CENTRA EN DOS OBJETIVOS:

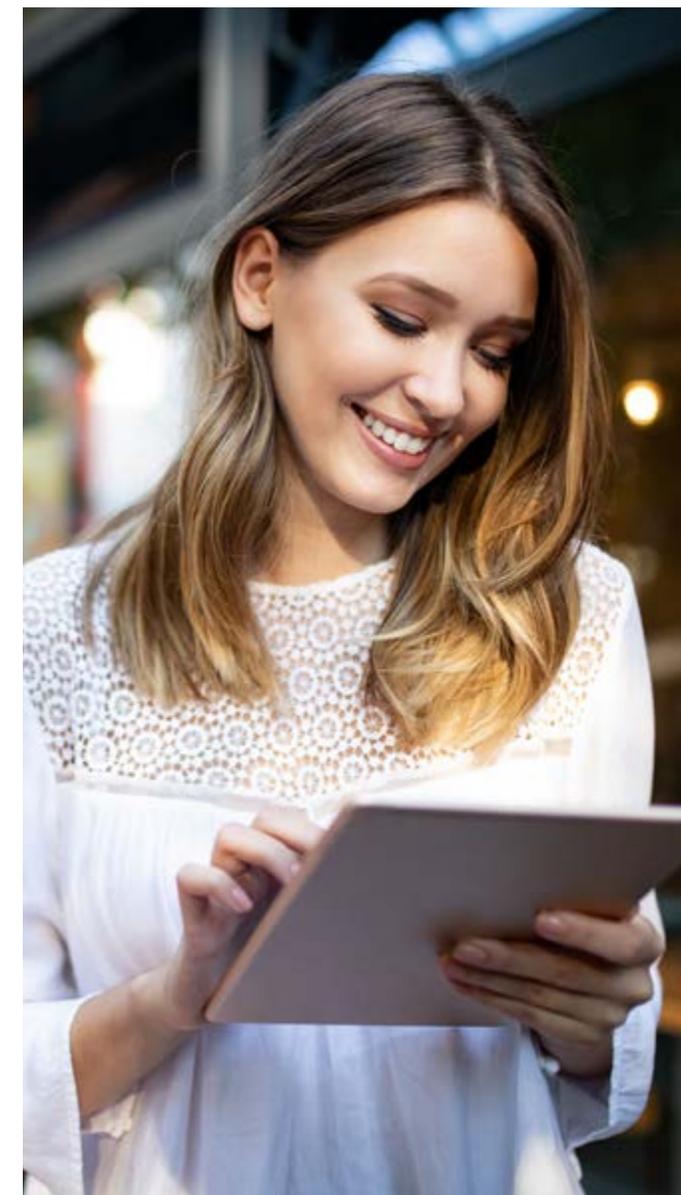
- **Generar relaciones:** escuchando y dando servicio a todos nuestros públicos, atendiendo cualquier solicitud de información, queja o reclamación y ofreciendo la mejor solución.
 - En 2019, atendimos **1.967 dudas o solicitudes** de ayuda de personas que eligieron comunicarse con la compañía a través de nuestros perfiles sociales, o de las plataformas de descarga de aplicaciones para móviles (Google Play y Apple Store).
 - **Facebook** fue el principal canal, con un 67,8% del total de los casos gestionados.
 - **Cataluña, Castilla y León, Cantabria, País Vasco y Madrid** fueron las comunidades autónomas con mayor número de casos atendidos.
- **Mantener una conversación directa y personalizada:** comunicando de forma directa y personal aquellos elementos que hacen diferente a Reale Seguros y aportando valor a nuestros seguidores a través de tres ejes de comunicación:
 - **La compañía:** difusión de nuestra visión, misión, valores; de la actividad de Reale Foundation y los patrocinios en los que Reale Seguros participa. **1.242 piezas durante 2019.**
 - Nuestra **oferta de valor:** presentación de nuestros productos y servicios, destacando el valor que aportan a la compañía nuestros mediadores. **408 piezas a lo largo de 2019.**
 - La formación: sobre la terminología propia del sector, para facilitar su comprensión, y en materia de prevención y seguridad. **819 piezas durante 2019.**

1.967

Dudas de clientes atendidas
a través de las redes sociales

90

Agencias recibieron
formación en redes sociales



3.6. NUESTRA WEB www.reale.es

Además de para las plataformas sociales, 2019 fue también un año convulso para Internet en su conjunto. Google, el principal buscador web (con una penetración en España superior al 90%), realizó cambios importantes en su algoritmo para ofrecer resultados más relevantes a sus usuarios.

Pese a que los periodos de cambio son un reto para las empresas, **Reale Seguros consiguió que su presencia digital continuara creciendo.** Desde el lanzamiento de la web en 2015, la compañía ha sido capaz de atraer, año tras año, a un número mayor de usuarios.

Además, en octubre de 2019 incorporamos una nueva sección orientada a nuestro segmento de expatriados, en la que presentábamos nuestra oferta de productos y servicios en múltiples idiomas.



+41%

Incremento de las visitas a
nuestra web respecto a 2018

+42%

Nuevos
usuarios en 2019

PERSONAS

4

4.1 CUIDADO DE LAS PERSONAS

4.2 CANALES DE COMUNICACIÓN

4.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

4.4. CELEBRACIONES ESPECIALES

4.5. GESTIÓN DE LAS PERSONAS
EN CIFRAS



4. PERSONAS

En 2019, un total de 1.048 personas integraban la plantilla de Reale Seguros, en la que destaca su paridad: 555 hombres, el 53%, y 493 mujeres, el 47%. Como las personas son el principal y más poderoso activo de la compañía, se fomenta el equilibrio entre la vida profesional, familiar y personal a través de distintas iniciativas, así como la igualdad, para que no exista brecha de género, y la inclusión de la diversidad.

4.1. CUIDADO DE LAS PERSONAS

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

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

La idea es velar porque estos elementos vayan siempre de la mano, y lograr que se relacionen de la manera más armoniosa posible.

Reale Seguros fomenta el equilibrio entre la vida profesional, familiar y personal de sus empleados, con un Convenio Colectivo que cubre al 100% de la plantilla



4.1.1. Modelo de gestión

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

El Convenio Colectivo del Grupo Asegurador Reale (Reale Seguros Generales, S.A., Reale Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., Inmobiliaria Grupo Asegurador Reale, S.A. y Reale ITES GEIE Sucursal en España), con código nº 90012383011999, fue suscrito con fecha 8 de marzo de 2017 y tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020.

Su objetivo es ser 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.



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- **Vacaciones por encima del convenio** sectorial (26 días frente a 25).
- **Jornada intensiva.** Del 1 de junio al 30 de septiembre y todos los viernes del año (de 8:00 a 15:00). En el convenio del sector es de tres meses, frente a los cuatro de Reale.
- **Cuidado de hijo menor de 5 años.** Jornada laboral de 8:00 a 15:00 sin reducción de salario (reducción de la jornada de 1 hora diaria).
- **Cuidado de familiar dependiente** sin reducción de salario. Jornada laboral de 8:00 a 15:00. Según el grado de dependencia serán 4, 3 y 2 meses. En caso de tener a cargo más de un familiar dependiente, podrá ser durante todo el año.
- **Nacimiento de hijo.** Permiso de 3 (2 de ellos laborables) a 5 días (3 de ellos laborables).
- **Flexibilidad horaria,** de entrada y salida de dos horas durante todo el año.
- **Días de vacaciones adicionales.** 3 días laborables para empleados de 60 a 62 años y 5 días laborables para empleados a partir de 63 años.
- **Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización.** Permiso de 4 días naturales, ampliables a 6 días. En caso de producirse fuera de la localidad, posibilidad de disfrutarlo de manera fraccionada y por horas.
- **Hospitalización de familiar.** En aquellos casos en que continúe hospitalizado, se concederán 3 días adicionales. Por cada día de vacaciones solicitado y siempre que persista la causa, la empresa cede un día adicional con un máximo de 10 días. Una vez agotados estos permisos, se podrá disfrutar de jornada intensiva sin reducción de salario durante un mes.
- **24 horas de asuntos particulares** con la posibilidad de disfrutar 15 de esas horas de forma que la empresa ceda la hora de comida, realizando de este modo jornada intensiva (además, de los 4 meses de verano)
- **Jornada intensiva** las vísperas de festivos nacionales.

El objetivo es incrementar la satisfacción, el compromiso y la fidelización de los empleados, así como la atracción del talento



BENEFICIOS SOCIALES

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





4.1.2. Organización del trabajo

Reale Seguros, dentro de su organización y con carácter permanente, como se recoge en su **Código Ético**, promueve actuaciones que rigen el respeto a los derechos legítimos de todas las personas empleadas, así como el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas.

En especial, se fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, en su condición de empresa familiarmente responsable, así como la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

La organización del trabajo se realiza de acuerdo con lo establecido en las normas legales y lo pactado en el Convenio Colectivo

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

1. Carácter general, distribuidas de la siguiente manera:

Horario de invierno: 39 horas semanales (1 de octubre a 31 de mayo).

- Con carácter general, de 8:00 a 17:00 horas, y el viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- Flexibilidad horaria: hora de entrada de 7:30 a 9:30 horas, y hora de salida de 16:30 a 18:30 horas.
- El horario de salida de los viernes podrá ser a partir de las 14:00 horas.
- El tiempo de comida será de una hora, con media hora de flexibilidad.

Horario de verano: 35 horas semanales (1 de junio a 30 de septiembre).

- Con carácter general, de 8:00 a 15:00 horas.
- Flexibilidad horaria: entrada de 7:30 a 9:30 horas y salida de 14:30 a 16:30 horas.
- El horario de salida de los viernes podrá ser a partir de las 14:00 horas.

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

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

4.1.3. Análisis de Eficiencia

Una de las líneas de trabajo en 2019 fue el proyecto **Análisis de Eficiencia**, que tiene como objeto **conocer el uso, conocimiento y satisfacción de las medidas de conciliación**, además de la percepción que las personas dan a cada una de ellas desde un punto de vista de valoración retributiva.

Permite conocer si somos eficientes, y hasta qué punto, en materia de conciliación. Los criterios elegidos para analizar el conjunto de medidas y beneficios sociales han sido:

- Percepción económica.
- Fidelización.
- Satisfacción.
- Valoración.
- Apoyo del manager.
- Uso.
- Identificación.

La innovación es uno de los valores de nuestra cultura corporativa, así como un aspecto diferenciador del Análisis de Eficiencia. Se trata de un formato innovador que permite que la ficha de compensación individual, además de contener los aspectos relativos al salario (retribución fija + variable), se complete con el número de medidas aplicadas, junto al valor económico medio que los usuarios atribuyen a cada medida.

4.1.4. Proyecto de Aplicabilidad

Otra iniciativa puesta en marcha en 2019 fue el Proyecto de Aplicabilidad. Se trata de un ejercicio de diagnóstico que busca conocer una parte de la eficacia de la oferta de valor de cada uno de los empleados.

Este proyecto maneja información relativa a los beneficios y a las medidas de conciliación, y busca **conocer cuál es el nivel de protección de cada persona**, teniendo en cuenta el número de medidas que le “aplican” y saber a cuántas personas protege cada medida.

4.1.5. Proyecto de Liderazgo II

Reale Seguros es consciente de la importancia de **mejorar la percepción sobre equidad e imparcialidad**. Por ello, en 2019 se llevaron a cabo unas dinámicas de grupo que dieron lugar a la decisión de implantar una **Escuela de Feedback**, como sustento del reconocimiento en la actividad cotidiana y refuerzo de la comunicación interpersonal.

Esta escuela consiste en encuentros de aprendizaje soportados en talleres de formación eminentemente prácticos y participativos orientados a hacer fácil la práctica del feedback y a descubrir cómo vencer “nuestras resistencias/miedos” a tener conversaciones de reconocimiento o de mejora englobados dentro del Proyecto de Liderazgo II, en el que se viene trabajando desde el año 2018.





4.1.6. Plan de Igualdad

En enero de 2018, se ordenó la inscripción del **III Plan de Igualdad** en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo, con notificación a la Comisión de Igualdad, así como su publicación en el BOE.

A finales de 2017, se constituyó la mesa negociadora donde se acordó este plan, 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 todas las personas que forman parte de la compañía**. La mesa estuvo 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 gestionó un conjunto ordenado de medidas: lanzamiento del vídeo testimonial de empleadas 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 empleadas de la organización como una opción de desarrollo verdadera, ayudando a aumentar la presencia femenina en ciertos colectivos, a través de acciones positivas que persiguen 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**.

Reale Seguros avanza en la igualdad de oportunidades
y la mejora de las condiciones laborales

El objetivo es eliminar las barreras
que dificultan la promoción de las mujeres

OBJETIVOS DEL III PLAN DE IGUALDAD

Generales:

- Avanzar en la integración de la **igualdad de trato y oportunidades** entre mujeres y hombres en Reale Seguros.
- Integrar aún más la **perspectiva de género en la gestión de la empresa** (integración en todas las áreas, políticas y decisiones de la compañía).
- Continuar apostando por **facilitar la conciliación** de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla de la empresa.
- Continuar avanzando en la corresponsabilidad y en el compromiso de **igualdad retributiva** objetiva entre géneros.

Específicos:

- Incrementar la incorporación de mujeres y/o personas del **género subrepresentado**.
- Conseguir **augmentar el número de candidatas** inscritas en nuestras fuentes de reclutamiento externo.
- Incrementar el número de **candidaturas femeninas a puestos de responsabilidad** o puestos donde estén subrepresentadas.
- Impulsar el desarrollo y la **promoción de mujeres a puestos de responsabilidad**, a través de una acción positiva a favor de la promoción de las mujeres en el ascenso a puestos y colectivos de responsabilidad donde están subrepresentadas.
- Acompañar la publicación de vacantes internas con **mensajes de sensibilización** dirigido al colectivo femenino.
- Dar visibilidad de las fases y requisitos, para dotarlo de una mayor **transparencia y objetividad**, a la vez que sirve como palanca para motivar la presentación de candidaturas femeninas.
- Continuar avanzando en la sensibilización en materia de clave de género.
- Eliminar la **desincentivación económica** asociada al disfrute de medidas de conciliación.
- Modificar el **protocolo antimobbing**.
- Informar y mejorar los derechos legalmente establecidos para las **mujeres víctimas de la violencia de género**, contribuyendo, así, en mayor medida a su protección.
- Facilitar la movilidad geográfica de las personas trabajadoras en aras a contribuir al **reagrupamiento familiar** en situación de dispersión geográfica.

Para la elaboración del III Plan de Igualdad se realizó un diagnóstico de situación que permitiera plantear unos objetivos claros



4.1.7. Cuidado de la salud

La Dirección de Reale Seguros tiene el firme compromiso de continuar desarrollando el **Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales**, que, basado en los principios de la acción preventiva, requiere la participación de todos los departamentos de la empresa para su implantación y desarrollo, **garantizando un ambiente de trabajo sano, seguro y eficiente.**

Todo lo relacionado con temas que afecten a Seguridad y Salud en el trabajo está recogido en el Convenio Colectivo. Se aplica la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo, con mención específica a lo que afecta a la vigilancia del estado de salud de los empleados en función de los riesgos inherentes al trabajo, y en materia de representación del personal a los delegados de prevención y Comité de Seguridad y Salud.

Además, en materia de seguridad y salud en el trabajo, se estará conforme a lo que dispongan las normas legales y el Convenio Colectivo del Sector de Seguros.

Existe un **Comité Estatal de Seguridad y Salud** que tiene competencias sobre todos los centros de trabajo y empleados incluidos en el ámbito del Convenio Colectivo. Este comité, que se rige por su reglamento de actuación, **se reúne con una periodicidad trimestral y está formado por cuatro miembros:** dos por parte de la Dirección y dos representantes de los trabajadores. Estos últimos son designados entre los delegados de prevención de las dos secciones sindicales más representativas en la empresa.



La Política de Seguridad y Salud Laboral de Reale se basa en los valores “Personas” y “Ética empresarial”, ligada a los avances en materia de conciliación y RSE

El Comité Estatal de Seguridad y Salud se reúne con una periodicidad trimestral y está formado por cuatro miembros

Todo ello se acompaña de medidas concretas. Al margen del derecho a una revisión médica periódica a cargo de la compañía (conforme a lo establecido en la legislación vigente), la empresa puso en marcha en 2019 otras **iniciativas que fomentan la vida saludable:**

- **Primeras Olimpiadas Reale Group: Cross Continent Olympics.** Con motivo de la inauguración de las nuevas instalaciones del Circulo Recreativo Aziendale, destinado a empleados, se celebraron en Turín las primeras olimpiadas, en las que participaron trabajadores de España, Italia y Chile.
- **III Edición de las Olimpiadas Solidarias eHealth Challenge.** Un año más, se participó en ellas para fomentar hábitos de vida saludables. No importa ni el momento ni el lugar donde realizar la actividad, en bici, caminando o corriendo: todo vale para sumar kilómetros y quemar calorías, pudiendo realizarlo en grupos de cinco personas o individualmente, con tan solo un dispositivo móvil para registrar las sesiones de la actividad.
- **Inauguración de gimnasio.** Un nuevo espacio en la sede de Madrid para fomentar el deporte entre los empleados. Tiene más de 105 metros cuadrados, 60 máquinas para practicar diferentes deportes, zonas de cardio y de musculación. Para elegir su nombre, se lanzó un concurso entre todos los empleados. La elección propuesta ganadora fue **El Patio.**



PATIO





4.1.8. Plan de desconexión

Al tratarse de una compañía con una apuesta clara por la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, durante el año 2019 se continuó trabajando en **políticas de derecho a la desconexión**, que permitan la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar sin más necesidad que una conexión wifi.

Reale Seguros garantiza a sus empleados el respeto a su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, fijando unos límites a la sobreexposición tecnológica para evitar, una vez concluida la jornada, el uso de las herramientas digitales con fines laborales



4.1.9. Políticas contra el acoso moral en el trabajo y acoso sexual

Todo el personal de la compañía tiene derecho a un **entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios** hacia su persona, el cual tiene que garantizar tanto su dignidad como su integridad física y moral. La responsabilidad de garantizar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos fundamentales de quienes lo integran es de todos: organización y personal. En consecuencia, todos deben contribuir a erradicar conductas tan reprobables.

Reale Seguros manifiesta su más profundo rechazo y tolerancia cero ante cualquier modalidad de acoso moral, sexual o por razón de sexo

Reale Seguros cuenta tanto con un protocolo de actuación para la gestión del acoso sexual como un protocolo para el acoso moral. Ambos definen el procedimiento de actuación en caso de situaciones de acoso y recogen:

- Ámbito de aplicación.
- Concepto de acoso en cada caso.
- Medidas Preventivas.
- Principios del procedimiento de actuación.
- Procedimiento de actuación.
- Evaluación, seguimiento y difusión.

Reale Seguros cuenta con protocolos de actuación ante el acoso sexual y moral





4.1.10. Plan de Formación

El Plan de Formación se atiene a una estrategia puesta en marcha en 2018 y extendida a 2019. La misma contempla las siguientes líneas de trabajo:

- Desarrollar la **Plataforma de Autodesarrollo** con el foco puesto en la transferencia al puesto y medición incorporando nuevas metodologías:
 - Aprendizaje a través de Asegura tu Desarrollo.
 - Planes de acción para la transferencia de conductas.
 - Certificación de niveles de competencias.
- Poner marcha del **Proyecto Puzzle**. Inventariar para cada puesto las funciones, niveles de competencias y conocimiento para priorizar los contenidos y desarrollo de las acciones formativas partiendo del nivel del empleado, y en base al nivel de referencia del puesto.
- Desarrollar **itinerarios de acogida** en consonancia con el perfil objetivo de selección.
- Desarrollar el **Proyecto Liderazgo II**.
- Retomar proceso de **detección de necesidades formativas** global de la compañía, vinculado a la nueva conversación de desarrollo.
- Ejecutar el **Plan de Formación Anual**.



LA FORMACIÓN EN CIFRAS

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

CATEGORÍAS PROFESIONALES	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Técnicos / Administrativos	7.897	8.645	16.542	7.446	7.273	14.719
Mandos intermedios	5.014	1.702	6.716	6.745	1.731	8.476
Directores	1.406	338	1.744	1.509	250	1.758
Total	14.317	10.685	25.002	15.699	9.253	24.953



HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO EN 2019



- 63% hombres
- 37% mujeres

4.1.11. Brecha salarial

El estudio respecto a la brecha salarial se realizó en enero 2019 con la información salarial de los últimos 5 años: 2014 a 2018. El criterio utilizado para analizar la brecha salarial fue el **posicionamiento en banda**, calculado como el cociente entre el salario bruto fijo anual “neteado” y el salario definido por la política salarial para el nivel de responsabilidad del puesto.

Reale Seguros entiende la brecha salarial como la diferencia entre el posicionamiento en banda de ambos sexos para un mismo criterio seleccionado (puesto, antigüedad, nivel de responsabilidad, área, etc.). El posicionamiento en banda es una magnitud que elimina componentes de la retribución que puedan resultar en inequidades por situaciones personales.

Reale Seguros apuesta por la igualdad: la brecha salarial no llega a los 4 puntos

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

Se ha calculado el porcentaje de revisión salarial por sexo para cada año de antigüedad en la compañía, así como también se ha actualizado el posicionamiento en banda de cada empleado para actualizar su posicionamiento a la antigüedad media del colectivo masculino en cada nivel de responsabilidad.

Conclusiones del estudio

- En términos generales, **no se aprecia una brecha salarial** relevante en la compañía.
- En algunos niveles de responsabilidad de **mandos intermedios, la brecha salarial es negativa.**
- En los niveles de responsabilidad superiores, la brecha salarial es relevante, aunque el colectivo de mujeres es poco representativo y existe el factor “antigüedad en la posición”, que desvirtúa el resultado.

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

PROMEDIO DE POSICIONAMIENTO

	TODA LA MUESTRA			SIN PUNTOS ATÍPTICOS (MUY POCOS)			ANTIGÜEDAD MEDIA	
	HOMBRE	MUJER	DIF.	HOMBRE	MUJER	DIF.	HOMBRE	MUJER
Total	109%	105%	3,7%	108%	104%	4,1%	18,2	16,4

4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN



4.2.1. Herramienta interna: Happyforce

La herramienta de comunicación **Happyforce** se lanzó en 2018 y 2019 fue el año de su consolidación. Los tres objetivos fundamentales de la herramienta son:

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

Los índices más representativos de su primer año fueron:

- 74% de la plantilla activa (726 personas).
- 21 medidas implantadas y 4 en estudio.
- 2.422 comentarios generados.
- 11 áreas de reconocimiento.
- 35.074 likes y 7.861 dislikes.



4.2.2. Conversación de Desarrollo 2019

La calidad directiva está determinada por la calidad de las conversaciones con sus equipos centradas en el desarrollo de estos. Por esta razón, Reale Seguros promueve las llamadas **Conversación de Desarrollo**. Se trata de un encuentro de comunicación entre mando y colaborador, en el que se evalúan competencias, funciones, conocimientos y se realiza un plan de acción.



4.2.3. Otros medios de comunicación

- **Newsletter**. Esta herramienta sigue siendo el elemento principal para la comunicación interna. Cada lunes, todos los empleados reciben un resumen del total de las noticias e hitos más importantes, así como información relativa a procesos de selección internos, altas, bajas, nacimiento de hijos...

- **Buzón efr**. Cubre la necesidad de contar con una estructura formal que asegure la efectiva implementación y mantenimiento del modelo efr (empresa familiarmente responsable) en el seno de Reale.



- **Canal de comunicación de la Fundación Más Familia**. Herramienta incluida en la Intranet para garantizar comunicaciones de los empleados. En este caso, para temas relacionados con la conciliación e igualdad de oportunidades.

Otros buzones de los que se puede hacer uso, si bien abarcarían más allá de los empleados, son:

- Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Código Ético.
- Comisión Auditoría.
- Código Penal.

4.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

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

En materia de diversidad, Reale Seguros se ha unido al **Charter de Diversidad**, un código de compromiso voluntario que firman las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso con:

- Los principios fundamentales de igualdad.
- El comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas, independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.

- El reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en una organización.
- La implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- El fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.

OBJETIVOS DE GÉNERO

+60%

Mujeres
a puestos directivos

+15%

Mujeres en puestos
de responsabilidad



Reale Seguros ha sido reconocida con el **Premio a la Mejor práctica de la gestión de la diversidad** de una gran empresa que otorga la Fundación Diversidad, promovida por la Fundación Alares, por trabajar la diversidad como una ventaja competitiva, en línea con el valor “centralidad de la persona”.



4.3.1. Empleados con discapacidad

La legislación española sobre inclusión de personas con discapacidad permite el uso de medidas alternativas a las empresas obligadas a cumplir con la cuota de reserva del 2% a favor de trabajadores con discapacidad. De acuerdo con el modelo de negocio de la compañía, existen razones que permiten la solicitud de excepcionalidad tanto por su naturaleza como por características productivas, organizativas y técnicas. Esta fue concedida en el año 2011 y renovada en 2014. En marzo de 2018 se procedió a solicitar una nueva renovación.

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

Las instalaciones de Reale Seguros son accesibles para todas las personas

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR GÉNERO

	2018	2019
	6	5
	5	4
TOTAL	11	9



4.4. CELEBRACIONES ESPECIALES

■ **Convención de Empleados 2019.** En 2019, se celebró en Sevilla la Convención de Empleados, que tiene lugar cada cuatro años. Acudieron 1.020 personas y contó con la presencia del presidente y del director general de Reale Group, Luigi Lana y Luca Filippone, respectivamente, así como con compañeros procedentes de Reale Seguros Chile.

El evento duró dos jornadas, durante las cuales se pudo convivir con los compañeros en:

- Cóctel de reencuentro en el Benito Villamarín.
- Jornada de trabajo en La Cartuja Center.
- Creación del Himno Reale.
- Almuerzo en el Pabellón de la Navegación (recreación de un Feria de Abril).
- Paseo en barco por el Guadalquivir.
- Cena de gala en finca El Montelirio.
- Logro del primer Récord Guinness mediante una actividad de equipo entre los empleados de una aseguradora.



1

REALE GROUP
REALE SEGUROS

2

BUEN GOBIERNO
Y RSE

3

CLIENTES

4

PERSONAS

5

MEDIADORES

6

PROVEEDORES

7

COMPROMISO
SOCIAL

8

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9

SOBRE
ESTE INFORME

- **Homenaje a los empleados con 35 años de antigüedad.** Acto de homenaje a los compañeros con 35 años de antigüedad en la compañía, a los que acompañaron nuestro consejero delegado, el director de Personas y Organización, el director de Prestaciones y Servicios, y el director comercial.
- **Copa de Navidad.** Evento que reúne a los empleados en cada territorial y sucursal para brindar por la Navidad. En el caso de Madrid y Barcelona, contó con la presencia del consejero delegado.
- **Fiesta Infantil.** Tradicional evento para los hijos de empleados, que los reúne en torno a una celebración especial destinada a ellos.



4.5. GESTIÓN DE LAS PERSONAS EN CIFRAS

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

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y POR GÉNERO

GÉNERO	CONTRATO TEMPORAL		CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO A TIEMPO COMPLETO		CONTRATO A TIEMPO PARCIAL		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	6	8	547	547	553	555	1	2	553	555
Mujeres	16	16	457	477	473	493	1	1	473	493
Total	22	24	1.004	1.024	1.026	1.048	2	3	1.026	1.048

Los datos hacen referencia a los contratos por tipología a cierre del año 2019. Si bien podemos decir que hay poca variación mensual, y que los datos de fin de año se pueden considerar como promedio.

EMPLEADOS POR GÉNERO Y EDAD

GÉNERO	<30		30-50		>50		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	16	16	307	308	230	231	553	555
Mujeres	39	39	302	308	132	146	473	493
Total	55	55	609	616	362	377	1.026	1.048

1.048

Total de empleados: un 53% hombres y un 47% mujeres

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

100%, en todas las categorías profesionales

100%, en todas las categorías profesionales

CATEGORÍAS PROFESIONALES POR GÉNERO Y EDAD

Año 2019

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30 - 50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Técnicos / Administrativos	15	35	50	185	260	445	137	130	267	337	425	762
Mandos intermedios	1	4	5	100	46	146	73	14	87	174	64	238
Directivos	-	-	-	23	2	25	21	2	23	44	4	48
Total	16	39	55	308	308	616	231	146	377	555	493	1.048

Año 2018

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30 - 50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Técnicos / Administrativos	15	37	52	176	241	417	120	107	227	311	385	696
Mandos intermedios	1	2	3	108	60	168	83	21	104	192	83	275
Directivos	-	-	-	23	1	24	27	4	31	50	5	55
Total	16	39	55	307	302	609	230	132	362	553	473	1.026

DESPIDOS POR SEXO, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD

	2018		2019	
Género	4 mujeres	8 hombres	2 mujeres	1 hombre
Categoría profesional	10 administrativos	2 mandos	3 administrativos	
Edad	11 – Entre 30 y 50 años 1 – Más de 50 años		1 – Menor de 30 años 2 – Entre 30 y 50 años	

REMUNERACIÓN MEDIA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (datos en miles de euros)

Año 2019

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30-50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL									
Técnicos / Administrativos	26	22	23	38	32	34	46	37	41	40	32	36
Mandos intermedios	41	39	39	62	63	62	72	64	70	66	62	65
Directivos	-	-	-	145	165	146	153	142	153	149	154	149
Total	27	24	25	53	37	45	64	41	55	57	37	48

Año 2018

CATEGORÍAS PROFESIONALES	<30			30-50			>50			TOTAL		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL									
Técnicos / Administrativos	27	24	25	38	32	35	47	37	42	40	32	36
Mandos intermedios	58	40	49	60	60	60	73	65	72	65	60	64
Directivos	-	-	-	133	139	133	149	133	147	140	136	140
Total	30	24	26	53	37	45	63	41	55	56	37	47

RETRIBUCIÓN MEDIA POR CONSEJERO, SEGMENTADA POR GÉNERO (datos en miles de euros)

DATOS EN MILES DE EUROS	2018	2019
Hombre	22	25
Mujer	24	25
Total	22	25

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

Nº DE CONSEJEROS	2018	2019
Hombre	37	38
Mujer	4	4
Total	41	42

Datos de absentismo y accidentes

- **Horas de absentismo:** 88.177 (69.052 en 2018). Se considera absentismo total: enfermedad común, enfermedad profesional y accidentes de trabajo.
- **Tasa de frecuencia:** la fórmula utilizada es el número de accidentes dividido entre el número total de horas trabajadas, multiplicado por diez elevado a seis. Los datos desglosados por sexo son los siguientes:
 - Mujeres: 6,96 (4,41 en 2018).
 - Hombres: 4,55 (7,21 en el 2018).

Respecto a la tasa de frecuencia, se excluyen los accidentes que son 'in itinere'; contabilizándose solamente los que ocurren mientras existe exposición al riesgo estrictamente laboral. Además, el índice es general, es decir, incluye tanto los accidentes con baja como sin ella.

- **Tasa de gravedad.** La fórmula utilizada para el cálculo de la tasa de gravedad es igual a los días perdidos multiplicado por mil dividido entre el total de horas-empleado de exposición al riesgo. Los datos desglosados por sexo son los siguientes:
 - Mujeres: 0,22 (0,33 en 2018).
 - Hombres: 0,15 (0,20 en 2018).

- **Enfermedades profesionales:** 0 (tanto en hombres como en mujeres).
- **Número de accidentes de trabajo.** El número de accidentes de trabajo en 2018 y 2019 segmentado por género se desglosa en la tabla siguiente:

ACCIDENTES DE TRABAJO

	CON BAJA		SIN BAJA	
	2018	2019	2018	2019
Hombre	3	1	-	4
Mujer	2	1	4	3

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

MEDIADORES

5

5.1. CANAL CORREDORES

5.2. CANAL AGENCIAS / AGENTES



5. MEDIADORES

Un objetivo prioritario de Reale es ser la compañía de referencia en la mediación. Para ello, crecemos de manera rentable y ganamos cuota de mercado, al valorar y potenciar a nuestros mediadores: corredores, agentes y agencias. Además, implementamos, a través de planes estratégicos, acciones encaminadas a garantizar el éxito en la mediación, a las que añadimos el valor diferencial que aportan nuestras acciones de RSC.

Reale Group opera en el mercado español a través de mediadores: agencias Reale, agentes exclusivos y corredores

Reale Seguros trabaja para ser **la compañía de referencia con la mediación**. Esta meta se definió en 2014 y se ha reafirmado con el desarrollo del Plan Director para los años 2019-2022, en el cual quedaron establecidos dos objetivos claros:

- Crecer de manera rentable.
- Ganar cuota de mercado, potenciando los canales de agentes y de corredores, creciendo más que la competencia y diversificando el negocio.

98%

Porcentaje de cartera mediada de Reale Seguros Generales en España



5.1. CANAL CORREDORES

El equipo de este Canal, que ha contribuido a un excelente ejercicio 2019 en términos de crecimiento y rentabilidad, está compuesto por:

- Rafael Calderón, director.
- Jorge de Lorenzo, responsable de Asociaciones y Agrupaciones.
- Antonio Garrido, responsable de la Zona Sur.
- Jesús Granados, responsable de la Zona Norte.

2.151

Corredores, que
intermedian
1.680.000 pólizas
de Seguros Generales



5.1.1. Cifras

Reale Seguros Generales

- Operó en 2019 en el mercado español a través de **2.151 corredores**.
- Intermedió **1.680.000 pólizas de cartera**, lo que supone un **58% de la cartera global** de la compañía.
- El peso del negocio del Canal es del **63% en cartera** y aporta el **67% de la nueva producción**.

Reale Vida

- Operó en el mercado español en 2019 con **1.500 corredores**.
- La cartera mediada supone el **50% de la cartera global** de la compañía en pólizas.



	NÚMERO CORREDORES	PÓLIZAS CARTERA VIGOR
Reale Seguros Generales	2.151	1.680.000
Reale Vida	1.500	31.000



5.1.2 Planes estratégicos

■ Desarrollo del Plan Estratégico de Corredores (PEC)

El 2019 fue el año de consolidación del PEC, lo que supuso:

- Mejorar el conocimiento del perfil de negocio de cada corredor.
- Adaptar estrategias de desarrollo acordes a cada perfil.
- Mejorar los ratios de gestión con herramientas personalizadas.
- Crecer de la mano de los perfiles de alto interés estratégico de Reale.
- Incrementar la cuota en corredores con un resultado satisfactorio.

■ Corredurías industrializadas

Se realizó un exhaustivo análisis de un nuevo perfil de corredurías en auge, que eran aquellas con las siguientes características:

- Puntos de ventas en diferentes provincias.
- Medios estructurales y personales superiores a la media.
- Procesos de gestión estandarizados y automatizados.
- Alta inversión en tecnología.

Se trata de un perfil de corredurías con unas necesidades diferentes, para las que se trabajará en una mejor adaptación de los servicios, otorgándole cabida a su realidad.

■ Conectividad

La conectividad es uno de los aspectos que tuvieron mayor impacto en la mediación en 2019 y va a tener un papel protagonista. La irrupción del posicionamiento de la oferta de las aseguradoras en los corredores, por medio de los “multitarificadores” en el mercado, ha supuesto la adaptación de estrategias y reforzar cómo usar estas herramientas.

Este es el motivo por el que **se ha creado un grupo de conectividad** como observatorio entre las necesidades de los corredores y los servicios de nuestra compañía. **El punto de partida de Reale en las herramientas de multitarificación es de liderazgo**, con el objetivo el mantenerlo en los próximos años.

Todo ello hace que uno de los objetivos estratégicos de la compañía sea **la innovación y la mejora continua**. Por eso, Reale ha estado junto con las principales aseguradoras implicadas en lograr el impulso definitivo del **Estándar de Intercambio entre Aseguradoras y Mediadores (EIAC)**.

Este es el resultado de un trabajo sectorial de años que ha culminado en 2019, permitiendo a las aseguradoras manejar información y ficheros estándar de recibos, pólizas y siniestros.

El EIAC es una realidad que va a dimensionarse exponencialmente debido a que UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) ha tomado el testigo sectorial para dar impulso y continuidad al proyecto contando, además, con el apoyo de TIREA (Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras).

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Nº MEDIADORES	Nº ALUMNOS	HORAS	HORAS/CORREDOR
470	886	1.223	2,60



5.1.3. Nuestra relación con los corredores

- **Congreso Titanium.** El 2019 se celebró la 7ª edición del Congreso Titanium, durante el cual más de cien corredores visitaron nuestra sede central en Madrid. Contó con la presencia de nuestro CEO, Ignacio Mariscal, que dialogó con el exministro de Fomento Íñigo de la Serna. Posteriormente, intervinieron Javier Espinosa (director Comercial), Víctor Ugarte (director de Marketing) y Rafael Calderón (director del Canal de Corredores).

Los asistentes pudieron compartir experiencias profesionales y disfrutar de una jornada de conducción en el circuito del Jarama con vehículos de las marcas Jaguar y Land Rover. Además, asistieron a una interesante charla sobre el inminente impacto que tendrán los vehículos eléctricos en el parque móvil, así como su beneficio sobre el medioambiente.



- **Consejos Consultivos.** A lo largo de 2019 se celebraron siete Consejos Consultivos en las diferentes direcciones territoriales, con una asistencia final de unos 140 corredores.

Esas reuniones brindan la oportunidad de tratar de forma cercana las **demandas y puntos de mejora de cada territorial, para dotarlas de los principales planes de acción** y novedades que pueden afectar a sus negocios. Permiten también conocer mejor las demandas de los corredores, incrementando su satisfacción al ver que sus solicitudes anuales se materializan en un modelo que les ayuda a mejorar su gestión.

- **ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros).** La estrecha relación que Reale mantiene con ADECOSE ha permitido la participación en diversos proyectos desarrollados por esta asociación. En 2019, nuestra compañía fue reconocida por la asociación con el **Premio Estrella de Oro**. Este galardón se basa en los resultados del Barómetro ADECOSE, que mide la **calidad del servicio prestado por las compañías aseguradoras**.



- **FECOR.** Reale Seguros es integrante del grupo de apoyo de la Federación Española de Corredores de Seguros.
- **Jornadas Presidentes de Asociaciones (Zaragoza-Alcañiz).** En la primera edición de estas jornadas, Reale Seguros reunió a los presidentes de las principales asociaciones de corredores con las que mantiene protocolos de colaboración. La idea era compartir con miembros del Comité y del equipo del Canal los planes estratégicos de la compañía y los específicos para ellos, así como inquietudes y proyectos sectoriales. La jornada de trabajo finalizó con la ponencia de **Teresa Perales** (26 medallas de natación paralímpica). Además, al día siguiente, se invitó a los asistentes al Gran Premio de Moto GP de Aragón, para que pudieran disfrutar del **Paddock de Reale Avintia**.



- **Congresos y eventos de asociaciones y agrupaciones.** Como en años anteriores, en 2019 Reale Seguros participó como colaborador en numerosos congresos y eventos que organizan las asociaciones, entre ellas, **los congresos de Willis Network (Marrakech), ACS-CV (Valencia), Espabrok y Cojebro (Madrid)**.
- **Eventos solidarios.** Reale Seguros participó una Jornada en la **2ª Edición del Camino Solidario de Cojebro**, iniciativa que reúne por segundo año consecutivo a sus 37 asociados con las principales aseguradoras con las que colaboran, y cuya recaudación va dirigida a fines benéficos.

- **Colaboración en acciones formativas.** Reale Seguros participó en 2019 en algunos de los diferentes programas formativos que anualmente organizan asociaciones: ha colaborado con ACS-CV, Campus Cojebro y Apromes Canarias, lo que nos ha hecho mercedores del **reconocimiento por contribuir al desarrollo profesional de sus asociados**.



5.2. CANAL AGENCIAS / AGENTES

Para mejorar el servicio a sucursales y agencias, y poder dotar al área de una mayor capacidad de análisis estratégico y de coordinación de proyectos, en 2019 se reestructuró el departamento, diferenciando los roles de responsable de Canal y responsable de Control Analítico y Coordinación de Proyectos. Ambas figuras dependen de la Dirección del Canal.

18

Nuevas agencias
Reale en 2019

413

Agencias
en el mercado español



5.2.1. Cifras

Reale Seguros Generales operó en el mercado español en 2019 a través de:

- 1.117 agentes exclusivos.
- 413 agencias.
- 196 agentes vinculados (se excluyen mediadores en mantenimiento puro).

La cartera intermediada por agencias y agentes ascendió a más de **286 millones de euros**.

Reale Vida operó 2019 en el mercado español a través de:

- 1.010 agentes.

La cartera mediada en Vida Riesgo Individual por el Canal de agencias y agentes supuso un **45% de las primas de cartera** en la compañía.

PORCENTAJE DE LA CARTERA TOTAL DE REALE SEGUROS



5.2.2. Planes estratégicos

- **Mejora continua del Plan Estratégico de Agencias.** Este plan, iniciado en 2014, pretende dotar a las agencias de las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad profesional, entendiendo que el perfil de estas y las circunstancias de las personas que las gestionan pueden ser diferentes en función de la edad que tengan, la antigüedad en la compañía, la ubicación de la oficina o su tamaño.
- **Implantación del Plan Estratégico de Agentes.** A lo largo de 2019 se fue implementado un nuevo Plan Estratégico que pretende segmentar nuestra cartera de agentes para poder marcar, de una manera sistematizada, las estrategias a seguir con cada una de las tipología de agentes y dotar la oferta de valor adecuada para cada estrategia.

Tras la segmentación y la elección de la estrategia a seguir, se dotó a las sucursales Reale de modelos retributivos para cada uno de los segmentos, que se han preasignado en el sistema. De esta forma, se pretende facilitar y optimizar la gestión que, desde territorio, se tiene que llevar a cabo con los agentes.

Durante todo el año se trabajó en los desarrollos necesarios para que este Plan pueda estar automatizado en nuestro sistema AIRE y optimizar aún más la gestión, asignando automáticamente la oferta de valor diseñada para cada segmento y estrategia. Como resultado, el Plan estará automatizado desde los primeros meses de 2020.

■ Programas de excelencia en la gestión y formación

PRESENCIAL

- Sesiones de **gestión de prestaciones** para agencias Reale y sus empleados:
 - 171 personas formadas
- Sesiones de **digitalización y redes sociales** para agencias Reale:
 - 93 personas formadas
- Sesiones de **Nexo Practitioner** para agencias Reale y sus empleados:
 - 30 personas formadas

ON-LINE

- Metodología **webinars** en **Vida**.
- Formación Gamificada en **Nexo**.
- Formación en **responsabilidad penal** de la Persona Jurídica.
- Curso sobre **Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo** (Gamificado "El Ciclo de Purificación de Operaciones").
- Curso sobre el **Proyecto de Ley de Distribución de Seguros** de la Directiva Europea IDD.

Las Agencias Reale lograron superar los objetivos de crecimiento y rentabilidad marcados

15%

Porcentaje de agencias que cerraron su rating matemático con el máximo valor: AAA



5.2.3. Nuestra relación con las agencias / agentes

- **Consejos Territoriales de Agencias.** Su objetivo es escuchar las necesidades, ideas y sugerencias de las agencias Reale y encontrar puntos de encuentro. Además, **permite 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 este.

En 2019 **se celebraron 14 Consejos Territoriales** a lo largo de todo el territorio español: siete en el primer semestre del año (en ellos la compañía escucha las necesidades de las agencias, a través de su representante provincial) y otros siete en el segundo (en los que da respuesta y se muestra el trabajo realizado por las diferentes áreas).

Como novedad, en 2019 se logró que todas las agencias pudieran encontrarse con su consejero en reuniones organizadas en las sucursales antes de cada uno de los Consejos. Para preparar estas reuniones, se elaboró una **Guía de Trabajo del Consejero** que incluyó un guion con el que desarrollar, de la mano de las agencias, las principales cuestiones que se trabajarían posteriormente en el Consejo.

- **Convención Anual de Agencias.** Esta iniciativa 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 2019 se celebró en Madrid, dentro del contexto de **Reale Seguros Madrid Fusión**. Durante la misma, se hicieron públicos los principales reconocimientos con que Reale distingue a sus mejores agencias del año anterior.

Los galardonados en 2019 fueron:

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

- **Conecta Reale.** Durante 2019 se lanzó un nuevo modelo de comunicación con las agencias llamado **Conecta Reale**. En formato newsletter, se publica mensualmente y pretende constituirse como el principal canal de comunicación con las agencias. Aglutina todas las noticias de interés para nuestros agenciados.



262

Propuestas recogidas,
de las cuales 95 fueron
aprobadas y mayoritariamente
implementadas a
lo largo del año



5.2.4. Traslado de la responsabilidad social

Con el fin de conseguir una mejor alineación de la estrategia del canal con la estrategia de la compañía, hace tres años se incorporó el objetivo de **responsabilidad social en el Plan Estratégico de Agencias Reale**. El primer paso fue celebrar el concurso del **Código Ético**, con el que **se trasladan los valores de la compañía a nuestras agencias** de una manera amena. Desde entonces se mantiene, como requisito para conseguir el punto cualitativo del rating que califica a las agencias. En 2019, se trabajó el **valor COHESIÓN**. Es importante destacar que los ganadores del concurso destinan el premio obtenido a una ONG en su zona de acción.



Además, se ha mantenido en 2019 un espacio público para que las agencias y agentes puedan compartir las **acciones locales de RSE** que se realizan en sus áreas de influencia, que se retroalimenta todo el año con las acciones que desarrollan nuestras agencias.

El hito más destacable de 2019 fue que las acciones de voluntariado corporativo se hicieron extensivas a las agencias. En este sentido, se consiguió el objetivo de que **un 5% de las agencias Reale se sumaran a iniciativas de voluntariado**.



En 2019 se consiguió el objetivo estratégico de que un 5% de las agencias Reale se sumaran a iniciativas de voluntariado

PROVEEDORES

6

6.1. PROVEEDORES DE NEGOCIO

6.2. PROVEEDORES INDIRECTOS



6. PROVEEDORES

Reale Seguros cuenta con una amplia red de proveedores. Los más de 10.000 directamente relacionados con el negocio tienen garantizada su libertad de asociación, son sometidos a evaluación medioambiental y son convocados periódicamente a las jornadas de formación organizadas por la compañía.

El modelo de gestión de Reale Seguros garantiza la igualdad de oportunidades y la transparencia en la contratación de proveedores indirectos, que son evaluados tanto para prevenir impactos negativos como para analizar su alineamiento con los valores y necesidades de la compañía.

6.1. PROVEEDORES DE NEGOCIO



6.1.1. Profesionales y servicios prestados

Reale Seguros cuenta con una amplia relación de profesionales directamente relacionados con su negocio. En 2019 su suma alcanzó los **10.835**, mientras que la de servicios realizados superó los **850.000**:

TIPO DE PROVEEDOR	Nº DE PROVEEDORES	Nº DE SERVICIOS
Talleres concertados, reparación de carrocería	2.116	58.550
Talleres especialistas en reparación y sustitución de lunas	1.667	64.459
Vehículos grúa de asistencia en viaje	6.479	350.645
Asistencia sanitaria	5	9.888
Peritos autos	158	172.359
Peritos diversos	190	132.445
Peritos médicos	83	28.455
Abogados	137	38.613

6.1.2. Acciones llevadas a cabo

- **Proyecto GRPD:** en 2019 se desarrolló este proyecto mediante el cual se firmó con más de **700 profesionales el contrato anexo al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, de acuerdo con la normativa actual de ámbito europeo.
- **Libertad de asociación:** dada la ubicación geográfica de Reale Seguros, entendemos que este derecho no está en riesgo, al tratarse de un país que ha ratificado la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en el que rige el Estatuto de los Trabajadores y en el que están en vigor convenios colectivos en todas las áreas de negocio:
 - **Proveedores:** no se identificaron proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pudieran estar en riesgo. Se respeta **el derecho de todos los proveedores a formar o unirse libremente a una organización** o grupo para actuar, expresar, promover, ejercer, defender de manera colectiva fines de interés común y a llevarlos adelante a través de los medios y las acciones que sus miembros consideren idóneos.
 - **Talleres:** se reconocen las **asociaciones de talleres** con capacidad para representar y negociar en nombre de sus asociados, así como defender sus derechos legítimos. Entre esas asociaciones están algunas de las más importantes a nivel nacional, como CETRAA, ASETRA o CONEPA.

- **Peritos y letrados:** están respaldados por sus **colegios profesionales y las asociaciones profesionales** de cada ámbito, como, por ejemplo, la Sociedad Española de Valoración del Daño Corporal.
- **Evaluación medioambiental de proveedores:** los nuevos proveedores son **evaluados y seleccionados de acuerdo con criterios ambientales**. Especialmente, los talleres de reparación de vehículos, identificados como los proveedores con mayor potencial de riesgo medioambiental en función de los siguientes indicadores:
 - Consumo de recursos.
 - Generación de residuos.
 - Emisiones a la atmósfera.
 - Vertidos a aguas o suelos.

Reale Seguros selecciona y evalúa a sus nuevos proveedores de acuerdo con criterios medioambientales

Para minimizar los riesgos, las medidas adoptadas por Reale Seguros son:

- Todos los talleres de la red de concertados de Reale cuentan con las correspondientes **licencias de actividad** en las cuales se tiene en cuenta el impacto medioambiental de esta actividad y se exige el cumplimiento de los requisitos marcados por la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados.
- Auto Responsable: se trata de una póliza específica que cuenta con **258 talleres comprometidos con el medioambiente y con certificación específica** de gestión medioambiental con normativa ISO 14001:
 - Tüv Rehiland
 - Centro Zaragoza
 - ISO 14000
 - TQ Cesvimap
 - Certificado AA+





6.1.3. Formación

Red de peritos diversos

Jornadas formativas en León (27 de noviembre) y Zaragoza (4 de diciembre), con **60 asistentes**. Impartidas por profesionales de primer nivel en sus respectivas especialidades (Bdeo, Asei Dynamics y DSQ), las jornadas abordaron desde aspectos generales de la compañía y la relevancia de la actuación pericial, a la innovación y aplicación práctica de nuevas técnicas y tecnologías.

Red letrada

A lo largo de 2019 se elaboraron **píldoras informativas**, entre ellas, diversas relacionadas con modificaciones legislativas, criterios jurisprudenciales / estrategia y gestión. Se publicaron 28:

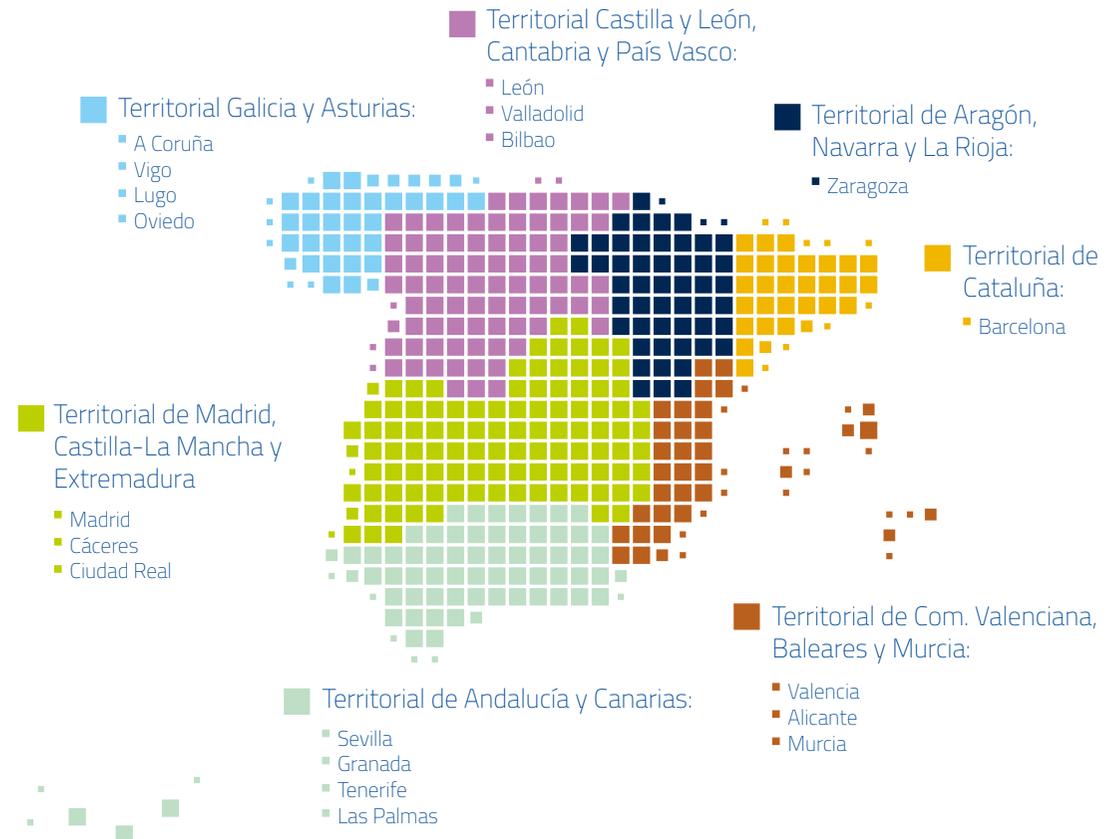
- 4 sobre modificaciones legislativas.
- 22 con criterios jurisprudenciales / estrategia.
- 2 en relación con gestión.

Red de talleres concertados

Se celebraron **23 encuentros formativos con una participación total de 195 talleres**, entre ellos, 48 nuevos talleres de autovaloración. La importancia de las incorporaciones a la red de autovaloración radica en que en dichos talleres

no es necesaria la intervención de perito físico, y la apuesta por ellos responde a los buenos resultados obtenidos y el eficaz servicio que estos talleres prestan a nuestros clientes.

Los encuentros se celebraron en las **sucursales de Reale Seguros de 19 ciudades:**





6.1.4. Otras acciones

Protocolo de emergencias

Durante el año 2019 se activó 15 veces el **protocolo de emergencia por DANA**. De hecho, se activó en todas las territoriales con la excepción de Galicia y Asturias, y Aragón, Navarra y La Rioja.



Acciones realizadas con el fin de mejorar el servicio al cliente

- Encuestas a asegurados sobre el **servicio prestado por el taller** y traslado al mismo de los resultados:
 - En 2019 se realizaron **2.487 encuestas a asegurados**:
 - El 91,88% de los encuestados calificaron la atención prestada por el taller concertado como buena o excelente.
 - El 91,11% de los encuestados calificaron la calidad de la reparación como buena o excelente.
 - **Información a los talleres**: una vez anualizados los resultados de las encuestas y detectados los puntos de mejora, se informó a los talleres con peores resultados con el fin de aplicar las correcciones oportunas, con los correspondientes seguimientos, para mejorar el servicio.

2.487

Encuestas a clientes sobre la calidad del servicio de los talleres de reparación de vehículos

- Reale Seguros figura entre las diez mejores entidades, del total de 27 analizadas, del estudio independiente realizado por INESE sobre las **relaciones de talleres con compañías aseguradoras**, concretamente, en los aspectos "Atención a taller" y "Empatía en las relaciones". El estudio se basa en los resultados de 376 encuestas sobre una muestra de 17.000 talleres a nivel nacional. El 88,23% de las encuestas se realizaron a talleres no concertados de Reale Seguros.
- Encuestas a asegurados por la **prestación de servicios de Asitur**:
 - Hogar: **1.833 encuestas** con una satisfacción del 95,03% y un NPS* del 63,10%.
 - Asistencia en viaje: **2.939 encuestas** con una satisfacción del 96,05% y un NPS del 70,64%.
 - Reparación y sustitución de lunas: **913 encuestas** con una satisfacción del 96,60% y un NPS del 72,84%.
 - Otros servicios, como Bricohogar.

*Net Promoter Score: herramienta para medir la lealtad del cliente

6.2. PROVEEDORES INDIRECTOS

En relación con los proveedores de servicios generales, que son aquellos que no tienen que ver con el negocio de forma directa, la contratación se realiza bajo un modelo de gestión único basado en **criterios de igualdad de oportunidades y transparencia**. Anualmente, la Dirección de Compras realiza una encuesta que, año tras año, atestigua la continuidad de percepción positiva entre los colaboradores acerca de los procesos de contratación de la compañía.

Además, se promueve el uso de un portal electrónico, denominado **Portal del Proveedor**, que ofrece el soporte necesario para asegurar mayor eficiencia en los procesos de contratación, así como los criterios de equidad y transparencia anteriormente citados.

El Portal del Proveedor ofrece el soporte necesario para asegurar mayor eficiencia en los procesos de contratación



6.2.1. Gestión de riesgos

En 2019 se cumplieron tres años de la implantación de una nueva **metodología de homologación de proveedores** que ayuda a prevenir y reducir posibles impactos negativos asociados a las colaboraciones con terceros. Estos mecanismos de control permiten identificar riesgos asociados a estabilidad, pero también **el nivel de alineamiento del proveedor con los valores de RSE** y de su adecuación a las necesidades precisadas por la compañía. Los criterios o valores que se analizan son:

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



En función del cumplimiento de estos criterios, hay hasta **cinco niveles de proveedores**:

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

Para garantizar la **contratación transparente, responsable y equitativa**, desde 2014 la Dirección de Compras de Reale Seguros realiza anualmente una encuesta dirigida a los interlocutores comerciales de sus procesos de contratación. La finalidad de dicha encuesta es obtener un punto de vista externo que permita a la Dirección de Compras determinar de forma objetiva el grado de éxito en la implementación de su política de gestión.

Durante 2019, la **encuesta se dirigió a un total de 23 empresas** que participaron en procesos de contratación, incluyendo a empresas adjudicatarias y no adjudicatarias de diversos sectores. Los participantes respondieron a cuatro preguntas (de 1 a 5) relacionadas con transparencia, equidad, favorecimiento de la competitividad y accesibilidad / diálogo. La participación fue de un 47%.



- 1 REALE GROUP
REALE SEGUROS
- 2 BUEN GOBIERNO
Y RSE
- 3 CLIENTES
- 4 PERSONAS
- 5 MEDIADORES
- 6 PROVEEDORES
- 7 COMPROMISO
SOCIAL
- 8 COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL
- 9 SOBRE
ESTE INFORME

Se formularon cuatro preguntas sobre contratación y tres sobre sostenibilidad:

CONTRATACIÓN

Las preguntas requerían una puntuación de 1 a 5 (1: en absoluto desacuerdo con la afirmación, y 5: completamente de acuerdo con la afirmación). Adicionalmente, se solicitó una apreciación cualitativa, acerca de su experiencia en relación con los procesos de contratación:

- 1 **La metodología empleada en los procesos de contratación de Reale Seguros en los que he participado busca garantizar la equidad.** El 91% de los proveedores que respondieron consideró que la política de compras de Reale Seguros garantiza un trato equitativo (valores de 4 y/o 5).
- 2 **Los procesos de contratación de Reale Seguros en los que he participado son transparentes.** El 82% de los proveedores que respondieron consideró que los procesos de Reale Seguros son transparentes (valores de 4 y/o 5).
- 3 **El proceso que Compras establecido en las licitaciones en que mi empresa ha participado garantiza que disponemos de los grados de libertad que nos permiten potenciar nuestra posición competitiva.** El 91% de los proveedores que respondieron consideró que los procesos de Reale Seguros favorecen la competencia (valores de 4 y/o 5).
- 4 **El Departamento de Compras es accesible y actúa como facilitador del diálogo entre nosotros y Reale Seguros, en el marco del proceso de compra.** El 82% de los proveedores que respondieron consideró que el Departamento de Compras de Reale Seguros es accesible y facilita el diálogo (valores de 4 y/o 5).

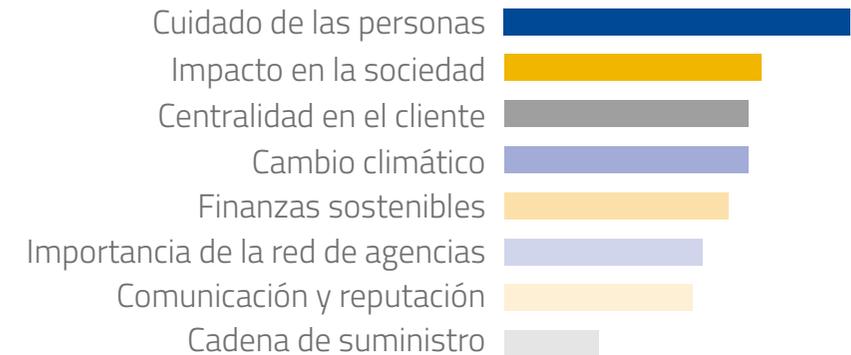
SOSTENIBILIDAD

Se formularon dos preguntas con respuesta cerrada (Sí/No) y una pregunta de ordenación por relevancia de temas propuestos por la Dirección de RSE:

- 1 **¿Sabe que el Grupo Reale dispone de un Código Ético?** El 91% de los proveedores que respondieron indica que conoce la existencia del Código Ético del Grupo Reale.

- 2 **¿Sabe que, además del Código Ético, el Grupo Reale tiene un Código de Conducta para Proveedores?** El 91% de los proveedores que respondieron afirmó conocer la existencia del Código de Conducta para Proveedores del Grupo Reale.
- 3 **Ordene los siguientes temas de sostenibilidad y RSE por orden de relevancia, según su opinión.** Los proveedores que respondieron situaron en primera posición el **cuidado de las personas** como tema de sostenibilidad más relevante, tal como puede apreciarse en el siguiente gráfico.

TEMAS POR RELEVANCIA



El 91% de los proveedores considera que los procesos de Reale Seguros favorecen la competencia

Por lo que se refiere a los **sistemas de supervisión**, el proceso de compras, como cualquier proceso de la compañía, puede ser objeto de revisiones por parte del departamento de Auditoría Interna, en el marco de las auditorías internas que se realizan de los procesos de la compañía.

Asimismo, dentro del **Modelo de Organización, Gestión y Control** adoptado por la sociedad de conformidad con la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal, se recogen los comportamientos y mecanismos de control necesarios que se han de adoptar, con el fin de evitar que se cometan delitos que supongan responsabilidad penal para la compañía. En este sentido, se incluyen las **pautas de actuación éticas que se han de seguir en el Proceso de Compras**, con objeto de evitar la comisión de delitos punibles por el Código Penal en la selección, contratación y relación con los proveedores.

En la información reportada en la relación con proveedores, que aplicó sobre las tres sociedades españolas, quedaron fuera los siguientes ámbitos:

- Servicios directos (asociados a prestaciones / siniestros).
- Bienes y servicios tecnológicos (ITES).
- Patrocinios y gastos de RRPP.
- Impuestos, tasaciones, notaría, gastos registrales...



6.2.2. Comunicación e innovación

Con el objetivo de mantener una relación de cercanía y fomentar una cultura de sostenibilidad, Reale Seguros promueve la **comunicación continua y abierta con sus proveedores**. Además de al **Portal de Compras**, a través de la web corporativa pueden acceder a las políticas y tienen a su disposición un canal confidencial de consultas y denuncias asociadas al cumplimiento de nuestros valores de negocio responsable.

También se realizan reuniones con colaboradores externos, fomentando su contribución con ideas innovadoras para nuestro modelo de negocio.



COMPROMISO SOCIAL

7

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



7. COMPROMISO SOCIAL

Reale Seguros compite en el mercado con la convicción de que el beneficio económico debe **respetar los derechos humanos y los intereses de los consumidores**. El compromiso social y el desarrollo de su actividad aplicando los principios de la Responsabilidad Social son fundamentales para Reale. Así queda reflejado tanto en su Convenio Colectivo como en sus protocolos de actuación en caso de situaciones de acoso, y en los criterios que rigen la selección de sus proveedores. En todos los casos, se trata de garantizar la dignidad y la integridad física y moral. Ni en 2018 ni en 2019 ha habido denuncia alguna por vulneración de derechos humanos.

El apoyo a las actividades culturales, sociales y a favor del medioambiente es una seña de identidad del Grupo Reale. Cada una de las empresas que lo integran tiene autonomía para identificar las necesidades y exigencias de la comunidad en la que está integrada, y para dar apoyo a los pro-

yectos más interesantes a través de acciones específicas, como **donaciones y patrocinios**. En España se han definido como estratégicos y, por tanto, son revisados mensualmente por el Comité de Dirección los aspectos que se describen en cada uno de los epígrafes de este capítulo.



7.1. IMPULSO DE LA MUJER

En los últimos años, se ha experimentado una evolución positiva del porcentaje de mujeres en la compañía, tanto a nivel global como en puestos de responsabilidad. Para continuar en esa línea, se ha fijado un plan de acción específico para fomentar el desarrollo y reconocimiento de la mujer en el mundo laboral, con acciones de desarrollo globales en la sociedad.

Se busca también el impulso fuera de la compañía, para lo cual se ha desarrollado un plan de acciones que pretenden dar visibilidad a las mujeres en diferentes ámbitos:

- **Patrocinio del evento WOMEN NOW.** Nuestro consejero delegado, Ignacio Mariscal, participó como ponente en una mesa de debate de esta cita internacional de referencia, un escenario único y multiplataforma para **celebrar la diversidad y defender la equiparación real de derechos entre mujeres y hombres.** Se trata de una iniciativa del grupo editorial Vocento, con el que la compañía trabaja en diversos foros de responsabilidad social, y que pretende convertir a Madrid en la gran capital europea de la mujer.

- **Carrera por los Huérfanos de la Violencia de Género.** Reale Seguros participó en la edición 2019 de esta carrera solidaria, cuya recaudación se destina al Fondo de Becas Fiscal Soledad Cazorla. Este fondo surgió del compromiso de la familia de Soledad Cazorla Prieto y de la Fundación Mujeres con la protección y apoyo a los niños y niñas huérfanos como consecuencia de asesinatos de violencia de género.



- **Madrid Woman's Week.** La Semana Internacional de la Mujer en Madrid, cuya novena edición se celebró en 2019, es un congreso de cinco días de duración en el que se abordan temas como **liderazgo femenino**, transformación digital, cómo implementar medidas de igualdad en las empresas, la importancia de la perspectiva de género en la cultura y el tratamiento de la información relativa a las mujeres y la igualdad de género en los medios de comunicación. Además de la jornada congresual, se llevan a cabo otras actividades durante esa semana, todas ellas dirigidas a aportar valores, así como a sensibilizar en igualdad.



- **Yo Dona.** Encuentro de emprendedoras destinado a poner en valor el trabajo de mujeres empresarias, como es el caso de **Ana Isabel Lorenzo**, propietaria de dos agencias Reale, que relató su experiencia en el encuentro "Soluciones y retos para emprendedoras", junto con otras mujeres empresarias.



- **El Poder Femenino.** Reale Seguros patrocinó el encuentro organizado cada año por la revista Yo Dona, en el cual se presenta el número especial de la publicación que incluye el listado de las **500 mujeres más influyentes de todos los sectores de la sociedad española**. Esta colaboración se encuadra en el marco de los acuerdos que el área de Comunicación Institucional tiene con distintos grupos editoriales, y cuyo objetivo es aumentar la notoriedad y posicionamiento de Reale Seguros en temas de responsabilidad social y, en este caso concreto, dar a conocer su apuesta por el talento femenino.



- **TEDxPlazaOlavideWomen.** Este evento, patrocinado por Reale Seguros, nació con el propósito de propiciar el poder femenino, inspirar y **abrir la mente a nuevas ideas a través de la historia de mujeres valientes y brillantes** que están transformando el mundo desde su autenticidad. Se trató de la primera edición dedicada a mujeres del conocido formato TED, una jornada en la que destacados pensadores y líderes globales comparten ideas capaces de cambiar el mundo de una forma cautivadora y apasionada. TED son las siglas de Tecnología, Entretenimiento y Diseño, tres campos que, conjuntamente, están dando forma al futuro, pues el propósito es difundir las ideas más disruptivas e impactantes de cualquier disciplina.
- **Fundación Reale Foundation.** Respaldar diversas acciones en favor de la mujer y su puesta en valor a través de organizaciones a las que presta su apoyo (*más información en epígrafe 7.7*).

Reale Foundation
impulsa acciones en favor
de la mujer a través de
diversas organizaciones a
las que presta apoyo



7.2. IMPULSO DE LOS JÓVENES

La apuesta de Reale Seguros por el valor de los jóvenes, especialmente los menores de 30 años, se refleja tanto a nivel interno como externo. A nivel interno, se está desarrollando un plan de acción que promueve la **contratación de talento joven para incorporarlo a la compañía**. Además, se impulsa el acceso de los jóvenes al mercado laboral a través de diferentes iniciativas, entre las que destacan:

- **Boot Camp.** En el primer boot camp sectorial organizado por INESE se dieron cita las principales compañías de seguros y más de 200 jóvenes universitarios y posgraduados de entre 21 y 30 años. Su objetivo fue presentar la cara más atractiva de sector, atraer talento, impulsar oportunidades laborales entre los jóvenes y conseguir ideas innovadoras frente a retos concretos, a través de la metodología Design Thinking. **Reale Seguros premió a tres de los jóvenes asistentes con la oportunidad de seguir formándose con la compañía.**



- **ITmakES.** Se trata de un proyecto impulsado por la Embajada de Italia en Madrid para destacar los valores comunes que unen a España e Italia, **promover oportunidades de colaboración entre los dos países y ofrecer oportunidades a los jóvenes**. En 2019, Reale apoyó un proyecto destinado a proporcionar oportunidades laborales y visibilidad a fotógrafos noveles españoles e italianos.



- **Work Experience: El Riesgo y Yo.** Se trata de una iniciativa liderada por la patronal aseguradora UNESPA dentro de su Programa Estamos Seguros, en colaboración con la Fundación Junior Achievement, una organización internacional sin ánimo de lucro dedicada a la educación emprendedora. **Reale Seguros contribuyó a la iniciativa con la participación de varios voluntarios que impartieron varias sesiones educativas a estudiantes de entre 15 y 17 años de edad** sobre la importancia de gestionar y prevenir el riesgo. Las sesiones, cuyo propósito era contribuir a la formación de los jóvenes en materia financiera y aseguradora, se celebraron en cinco ciudades españolas (Madrid, Sevilla, Valencia, Zaragoza y Barcelona).
- **Fundación Reale Foundation.** Apoya a diversas organizaciones que trabajan en favor de los jóvenes (*más información en epígrafe 7.7*).



7.3. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo constituye una de las dimensiones principales de la responsabilidad social de Reale Seguros. Esta actividad es de gran interés para la compañía, ya que pone de relieve su lado más humano en el entorno social.

El esfuerzo de Reale Seguros para impulsar, movilizar y acompañar a su equipo en la participación de actividades de voluntariado social organizadas por la compañía es una muestra de su compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Un compromiso que está en la base del propio origen mutualista de Reale Group, que devuelve así a la sociedad una parte de los beneficios que recibe de ella.

La responsabilidad social y sostenibilidad fundamentan también el Código Ético de la compañía, especialmente a través de tres valores esenciales: **centralidad de la persona, responsabilidad y cohesión**. Se trata, además, de una herramienta fundamental para el desarrollo del talento en la compañía, ya que los logros en este terreno son evidentes y constituye una de sus principales ventajas competitivas en un mercado cada vez más exigente.

El voluntariado hace crecer en los valores de la cultura corporativa, mejorando el trabajo en equipo, la actitud de servicio y las habilidades necesarias para aumentar la eficiencia. Se consideran actividades de voluntariado corporativo:

- Aquellas que, tras ser analizadas, son admitidas como tales por Reale Seguros a través de su área de RSE.
- Aquellas que se desarrollan a través de Reale Seguros de acuerdo a programas o proyectos concretos.



Red de embajadores

Para desarrollar acciones de voluntariado de forma más dinámica y periódica en las diferentes direcciones territoriales, Reale Seguros se vale de una red de embajadores que, apoyándose en al área de RSE, proponen y ponen en marcha acciones en su zona.

Los embajadores son personas voluntarias, de cualquier nivel y responsabilidad funcional en la organización de Reale Seguros, designadas para dinamizar el voluntariado corporativo en un territorio u oficina concretos. Son elegidos por su compromiso con el voluntariado, espíritu solidario y su credibilidad y capacidad de liderazgo entre los compañeros. Se trata, por lo demás, de una labor abierta también para las personas de nueva incorporación.

La contribución de los embajadores al voluntariado corporativo es la siguiente:

- Identificación y lanzamiento de oportunidades de acciones de voluntariado corporativo.
- Representación de Reale Seguros ante los voluntarios y las entidades de voluntariado.
- Organización de las acciones de voluntariado y atención a los voluntarios.
- Impulso y mantenimiento de la red de voluntarios de su respectivo territorio u oficina.
- Promoción de la participación de nuevos voluntarios en las acciones



El voluntariado en cifras

El desarrollo del voluntariado corporativo fue uno de los objetivos estratégicos del área de RSE en 2019. Este objetivo fue revisado en el Comité de Dirección junto a los demás indicadores de negocio.

METAS

Empleados

- Conseguir que al menos un 20% de los empleados fueran voluntarios, al menos, una vez al año.
- Poner en marcha 50 acciones a lo largo del año.

Agencias Reale

- Conseguir que un 2% de las agencias REALE hicieran alguna acción de voluntariado.
- Poner en marcha, al menos, 5 acciones.

LOGROS

EMPLEADOS	
Nº de voluntarios	263
Nº de participaciones	394
Nº de actividades	67
Nº de beneficiarios	1.799
Horas / voluntario	3,1
Importe invertido	13.997€
€ / voluntario	35,5€
% logrado	25,6%

AGENCIAS	
Nº de agencias	17 (4,5%)
Nº de voluntarios	24
Nº de actividades	7
Nº de beneficiarios	131
Horas / voluntario	3,9



Hitos a nivel estratégico

El voluntariado corporativo ha dado pasos para lograr asentarse entre los empleados, un desarrollo que se basa en cuatro pilares:



7.4. ALIANZAS PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS

- **Foro de Empresas por Madrid.** Reale Seguros forma parte de esta alianza público-privada puesta en marcha por el Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de impulsar iniciativas que redunden en beneficio de los ciudadanos madrileños. Este compromiso nos ha permitido desarrollar acciones enfocadas, en la mayoría de los casos, a la **empleabilidad, las ciudades sostenibles y el medioambiente.**

Esta plataforma colaborativa de planificación y desarrollo de proyectos permite al tejido empresarial contribuir y aportar sus conocimientos, experiencias y tecnologías para avanzar en el bien común de toda la ciudadanía, a través de su colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y sus diferentes áreas de Gobierno. Las más de 20 empresas que componen el Foro trabajan en colaboración estrecha desarrollando proyectos cuyo fin es siempre **mejorar la calidad de vida de la ciudadanía**, de los espacios urbanos y de las oportunidades que ofrece la ciudad.



- **Forética.** Reale Seguros colabora con Forética desde 2012, y en 2019 fue elegida miembro de su junta directiva. Esta asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial / sostenibilidad, líder en España y Latinoamérica, tiene como misión **fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas** y organizaciones. De la mano de esta organización colaboramos en los siguientes grupos de trabajo:



- **Clúster de Buen Gobierno.** Es una plataforma de más de 50 empresas que sirve de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia. Reale Seguros participa en este clúster para estar al día de las novedades en materia de normativa y conocer las buenas iniciativas de otras empresas. Los objetivos del clúster son:

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

En 2019 Reale Seguros fue elegida miembro de la junta directiva de Forética

■ **Clúster de Cambio Climático.** Esta plataforma empresarial de referencia en España en materia de cambio climático está formada por un grupo de más de 50 grandes empresas que trabajan juntas para **liderar el posicionamiento estratégico frente al cambio climático** en la agenda empresarial, dialogar e intercambiar opiniones y buenas prácticas, ser parte del debate global y agentes clave en las decisiones que se tomen a nivel administrativo. Desde el último trimestre de 2015, coincidiendo con la aprobación del Acuerdo de París de la COP 21, el Clúster viene trabajando para generar hojas de ruta, colaborar en las discusiones globales, aprender y desarrollar conocimientos y difundir buenas prácticas.

■ **Clúster de Impacto Social.** Se trata de un punto de encuentro empresarial en **liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales** –internos y externos–. Junto a Reale Seguros, forman parte del grupo más de 60 grandes empresas, entre las que se encuentran cotizadas del Ibx 35, filiales de multinacional y empresas familiares.

En el marco de Forética, **Reale Seguros** participa activamente en cuatro **plataformas empresariales**

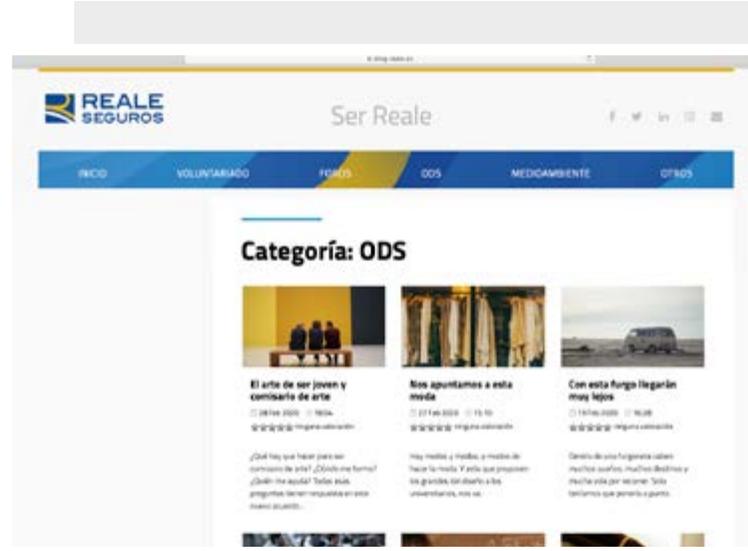
■ **Grupo de Trabajo de Salud y Sostenibilidad.** El objetivo de este foro empresarial para el liderazgo, conocimiento y diálogo es **poner en valor la salud y el bienestar como un eje fundamental de la sostenibilidad y la responsabilidad social de las empresas.** Ha puesto en marcha el Observatorio Empresarial para dar seguimiento al cumplimiento del ODS 3 (Salud y Bienestar). Se trata de una plataforma para la difusión de buenas prácticas y casos de éxito empresariales, así como el estudio de las mejores prácticas en materia de salud y sostenibilidad.



7.5. REFERENTE EN SOSTENIBILIDAD

En 2019 Reale Seguros puso en marcha un **Plan de Comunicación** cuyo principal objetivo es promover la visibilidad y conocimiento de las acciones de sostenibilidad que realiza o en las que participa. Su propósito es dar a conocer las acciones de sostenibilidad que se realizan desde la compañía, tanto dentro del **Plan de Responsabilidad Social**, incluyendo el voluntariado, como en el **Plan de Actuación de la Fundación**.

Una de las piezas fundamentales fue el lanzamiento en 2019 de la newsletter **SER REALE**, que se envía a empleados y mediadores. Realizada en un entorno sencillo y accesible, esta nueva plataforma difunde noticias sobre las actividades de voluntariado que se llevan a cabo en la compañía (tanto las previstas como las ya realizadas), la participación de Reale Seguros en distintos foros y eventos, las iniciativas de mecenazgo y otros contenidos relativos a su compromiso con el entorno.



SER REALE
blog.reale.es/serreales

Canal de
comunicación
con los grupos
de interés

Reale Seguros cumple así con la obligación de mantener informados a sus grupos de interés (empleados, mediadores, clientes y proveedores) sobre las acciones que realiza para el cumplimiento de los planes de Responsabilidad Social acordados. Esta plataforma permite, además, buscar información relativa a los ODS en los que se basan las propuestas de responsabilidad social de la compañía.

7.6. OTRAS ACCIONES POR LA SOCIEDAD

- **Jornadas GENIOR.** El auditorio de Reale acogió en 2019 cuatro de estas jornadas, en las que se debatió sobre **ciudadanía, educación, futuro del trabajo y futuro de las pensiones**. Estos encuentros, abiertos a equipos empresariales y a cualquier persona interesada, se ocupan de debatir y exponer lo que puede ser el mundo laboral y los empleados en el futuro.
- **Taller de Costura APRAMP.** Se trata de un servicio de costura para los empleados de Reale Seguros, prestado por la organización APRAMP en las sedes de Príncipe de Vergara y San Bernardo, de Madrid. La recaudación se destina al mantenimiento de programas de formación que permitan la inserción laboral.
- **Patrocinio y celebración de acciones especiales**
 - Patrocinio del estreno de la película **“Familia al instante”**, a favor de la ONG Tierra de Hombr**e**s, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la infancia defendiendo sus derechos, sin discriminación de orden político, racial, confesional o de sexo.
 - Celebración del **Día Internacional del Niño con Cáncer**, una jornada de concienciación sobre las circunstancias y necesidades de los niños enfermos de cáncer, durante la cual se leyó el manifiesto que cada 15 de febrero se elabora para concienciar sobre este problema. Además, los niños/as pudieron disfrutar de un taller de música del grupo Livika sobre los sonidos de la selva, que concluyó con un concierto familiar en el que participaron los chicos/as con sus padres y familiares.
- **Gala benéfica a favor de la organización APRAMP.** Reale colaboró en la organización de esta gala organizada por THR**i**bune, una asociación sin ánimo de lucro que centra su actividad en la **defensa de los derechos humanos**, así como la promoción de estos y la realización de acciones para contribuir a la erradicación de sus vulneraciones y la condena de sus violaciones.
- **¡Enciende la Esperanza!** La campaña, que contó con el apoyo de Reale Seguros, es una iniciativa de la **Childhood Cáncer International (CCI) y la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer**. Su objetivo es concienciar sobre esta enfermedad y así dar visibilidad a la lucha y las necesidades médicas de los menores que la padecen.



- **Recogida de regalos en Navidad.** Mediante la iniciativa del ÁRBOL SOLIDARIO, en 2019 se recogieron casi 300 regalos junto a los árboles que durante el periodo navideño se colocaron en las sedes territoriales. Estos regalos son **entregados por Cooperación Internacional a niños sin recursos** de varias organizaciones.

En paralelo, el equipo de la sucursal de Leganés, con ayuda de los mediadores de la misma, hizo realidad los deseos que 46 niños habían expresado en las cartas que hicieron llegar a la sede de la sucursal. Los regalos se entregaron en la Aldea Infantil de El Escorial.



- **Mercadillo Solidario.** En 2019 se celebró por cuarto año consecutivo el tradicional mercadillo navideño, que contó con la participación de doce organizaciones. **Se recaudaron más de 7.000€** entre las ventas de San Bernardo y Príncipe de Vergara.



7.7. FUNDACIÓN REALE FOUNDATION

La fundación corporativa **Reale Foundation** elige proyectos cuyos beneficiarios se encuentran en los países en los que hay estructura: **Italia, España y Chile.**

Tiene en cuenta, además, las áreas prioritarias que ha identificado para generar valor añadido, alineadas con el espíritu mutualista y los intereses de Reale Group.

Los recursos asignados se destinan a las siguientes áreas de actuación principales, que están relacionadas con los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

Reale Foundation trabaja a través de un **Patronato** y de un **Comité Operativo** compuestos por representantes de las empresas del Grupo (Società Reale Mutua Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales S.A. y Reale Vida y Pensiones S.A.), que tienen la función de presentar y convalidar los programas y los proyectos. Además, hay un **Órgano de Control** (Comitato Proibiviri), cuya función es la de garantizar que las actividades de Reale Foundation respondan a los principios éticos y a los objetivos de sostenibilidad que guían a Reale Group.



Fin de la pobreza



Salud y bienestar



Trabajo decente y crecimiento económico



Ciudades y comunidades sostenibles



Alianzas para conseguir objetivos





Reale Foundation destinó para proyectos en España 391.650€, distribuidos de la siguiente forma:

■ **Proyectos relacionados con el FIN DE LA POBREZA y el TRABAJO DECENTE: 23%**

- **Aldeas Infantiles (nacional).** Colaboración en el mantenimiento de la aldea que la organización tiene en Granada.
- **APRAMP (Madrid).** Financiación de la formación de las mujeres rescatadas por la asociación para que puedan tener una posibilidad de trabajo digno.
- **Cáritas (León / Barcelona).** Apoyo a proyectos de formación dirigidos a personas en riesgo de exclusión.
- **Casa Caridad (Valencia).** Financiación del mantenimiento diario del centro.
- **CEAR (Madrid).** Colaboración en la formación de mujeres y sufragar los gastos de una cuidadora para sus hijos mientras ellas estudian.
- **Fundación DASYS (Comunidad Valenciana).** Sufragar los gastos de los campamentos de verano de 100 niños de la organización.
- **Fundación DFA (Zaragoza).** Contribución a la construcción de la planta de detección temprana.

■ **Proyectos relacionados con la SALUD Y BIENESTAR: 17%**

- **Amigos de los Mayores (Madrid).** Colaboración en el proyecto STOP SOLEDAD, de acompañamiento a personas que viven solas en residencias o en sus hogares.
- **Asion-Asociación Infantil Oncológica (Madrid).** Contribución a los proyectos de apoyo psicosocial.
- **Música en Vena (Madrid).** Sufragar los gastos del programa MIR, por el cual estudiantes de música dan conciertos en hospitales de forma voluntaria.
- **Lola Busca Nueva Imagen (Alicante).** Financiación de las actividades de la organización, relacionadas con la mejora de la calidad de vida de los niños enfermos de cáncer.



■ **Proyectos relacionados con las CIUDADES SOSTENIBLES: 60%**

- **Abadía Montserrat (Cataluña).** Apoyo económico para la celebración de los conciertos en la abadía.
- **Certamen de Belenes (Madrid).** Desarrollo del certamen que mantiene la tradición de los Belenes de Navidad.
- **Comedor Social Ventas (Madrid).** Abono del salario de la cocinera del comedor.
- **Festival Ellas Crean (Madrid).** Apoyo al desarrollo de un festival donde todas las artistas son mujeres.
- **Festival Internacional de Reus (Cataluña).** Apoyo la celebración de un festival de referencia en la zona.
- **Festival de Mérida (Extremadura).** Contribución a la celebración de uno de los acontecimientos culturales más importantes de Extremadura.
- **Fundación ASTI (Castilla y León).** Apoyo al arranque de un programa STEM en varias provincias de Castilla y León.
- **Grupo de Teatro YESES (Madrid).** Patrocinio de la gira de teatro del grupo Yeses, integrado por mujeres de una cárcel de Madrid.
- **Película inserción Social YESES (Madrid).** Patrocinio del lanzamiento de una película que muestra el poder curativo del teatro entre mujeres presidiarias.
- **Proyecto Cultural Artenblonc (Comunidad Valenciana).** Colaboración con la organización de talleres formativos de jóvenes interesados en la moda sostenible.



- **WWF / ADENA (Nacional).** Concienciación social sobre la necesidad de adoptar medidas contra el cambio climático.

PROYECTOS SOCIALES DE REALE FOUNDATION EN ESPAÑA

391.650€



DESDE 2019, REALE FOUNDATION MIDE EL IMPACTO DE SUS ACCIONES SOCIALES

En 2019, se dio un paso muy importante en lo que se refiere a la labor de la Fundación: **medimos el impacto de las acciones para comprobar los beneficiarios directos e indirectos**, así como el nivel de consecución de los objetivos en los que se trabaja.

La metodología de medición es LBG y la herramienta, Mas Impact. Su uso nos permitió ordenar y clasificar tanto los proyectos con el Tercer Sector como los patrocinios o iniciativas de voluntariado. Además, nos facilitó la captación, clasificación, gestión y medición de las actividades sociales.

Los principales **beneficios de la medición** son:

1. Proporciona una **visión completa del total de las contribuciones** de la empresa a la comunidad, aumentando, en muchos casos, su cuantía, ya que el modelo recoge aportaciones que normalmente no se consideran acción social.
2. Permite **clasificar todos los proyectos** en la comunidad según los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

3. Facilita el control de los indicadores adecuados para **conocer los logros y el impacto**, que tanto la empresa como la comunidad obtienen de la inversión social.

4. Facilita el enfoque y la gestión estratégica de los programas, permitiendo la **alineación a los objetivos del negocio, planificación y políticas**

5. Permite comunicar la acción social, en un **lenguaje homogéneo, fiable y reconocido**.

6. Facilita la selección de proyectos para optimizar los recursos, aportando un mayor beneficio a la sociedad y a la empresa.

7.640

Beneficiarios directos

1.176.075

Beneficiarios indirectos*

*En esta cifra tiene gran impacto el hecho de patrocinar festivales, pues el número de beneficiarios indirectos se incrementa al tratarse de todos los espectadores que asisten al festival



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL 8

8.1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS
APLICADAS

8.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

8.3. APLICACIÓN DEL PRINCIPIO
DE PRECAUCIÓN

8.4. CONTAMINACIÓN

8.5. ECONOMÍA CIRCULAR,
PREVENCIÓN Y GESTIÓN

8.6. USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

8.7. CAMBIO CLIMÁTICO

8.8. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

8.9. SENSIBILIZACIÓN Y ALIANZAS



8. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL



En 2019 Reale Seguros realizó un destacable esfuerzo en materia de medioambiente, que se concretó en un **Plan de Sostenibilidad Medioambiental** cuyo objetivo a medio plazo es la reducción de la huella de carbono hasta lograr la condición de empresa 'emisiones 0'. Se prestó especial atención al cambio climático y al impacto medioambiental directo e indirecto, fundamentalmente en lo relativo al consumo energético y la movilidad de los empleados. El área dedicada al medioambiente es la de Comunicación Institucional, Responsabilidad Social y Reputación Corporativa, englobada dentro del Departamento de RSE, que cuenta con una partida presupuestaria específica para el tema medioambiental.

8.1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS APLICADAS

Reale Seguros cuenta desde 2015 con una **política ambiental**, implementada a nivel Grupo, que puede consultarse en la página web de la compañía:

https://www.reale.es/es/Documents/POLITICA_Reale_Group_esp.pdf

Como consecuencia de la implantación de dicha política y de la preocupación de la compañía por la protección del medioambiente, Reale Seguros ha desarrollado un **Sistema de Gestión Ambiental** que fue certificado con la norma ISO 14001:2015 en 2019. Este sistema incluye la identificación, evaluación, análisis y prevención de riesgos e impactos, además de los puntos de control pertinentes.



Nuestro Sistema de Gestión Ambiental fue certificado en 2019 con la norma ISO 14001:2015

Estas políticas han dado como resultado el establecimiento de los siguientes **indicadores de seguimiento y evaluación**:

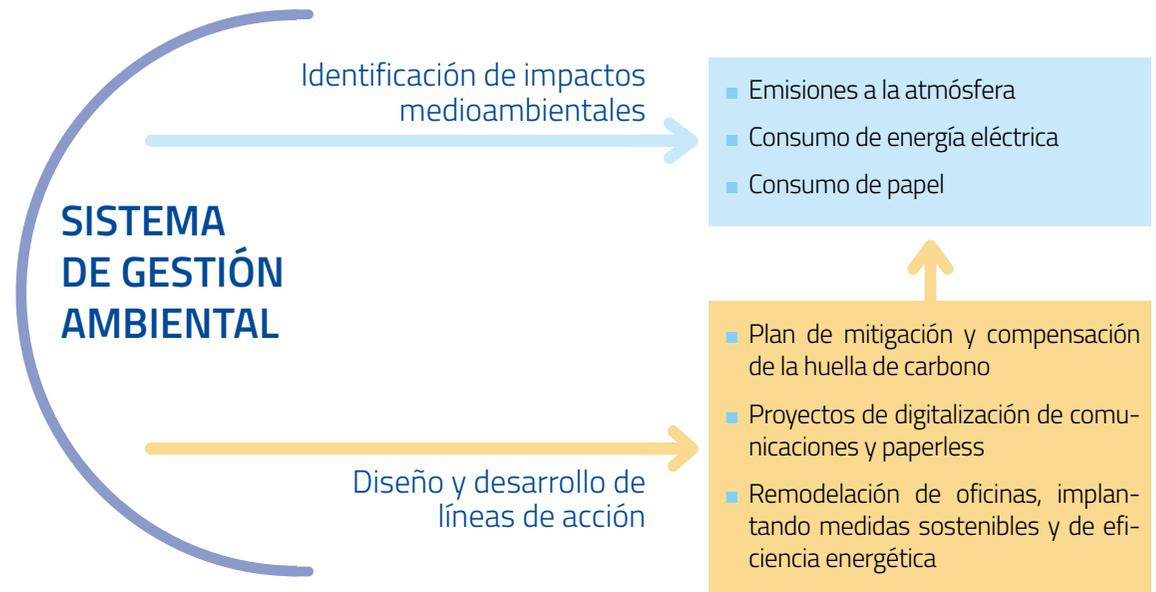
- Indicadores ambientales (consumos y reciclaje):
 - Electricidad
 - Agua
 - Papel
 - Cartón
 - Pilas
 - Tóner
 - Banal
 - Plásticos
 - Lámparas
 - Envases contaminados
- Huella de carbono (total y por empleado):
 - Alcance 1
 - Alcance 2

Por la naturaleza de la actividad de Reale Seguros, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones tienen que ver con incumplimientos normativos y emisiones a la atmósfera, centradas principalmente en los consumos de recursos (energía eléctrica, combustible, papel...). Para mitigar estos riesgos **se han elaborado planes de acción** relativos a la gestión medioambiental, el uso sostenible de los recursos y el cambio climático.

8.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Reale Seguros tiene muy presente los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente, así como en la salud y la seguridad. Dentro del **Sistema de Ges-**

tión Ambiental, se han identificado los **principales impactos sobre el medioambiente** derivados de las actividades de la empresa a la vez que se han diseñado **líneas de acción para reducirlos**.



En 2019 no hubo sanciones por el incumplimiento de leyes y normas en materia medioambiental

En relación con la evaluación o certificación ambiental, Reale Seguros cuenta con las certificaciones ISO 14001:2015 y LEED



8.2.1. Certificación ISO 14001:2015

El Sistema de Gestión Ambiental, certificado desde 2019 con la norma ISO 14001:2015, tiene las siguientes características:

- **Objetivos:**
 - Mejora de las prestaciones ambientales.
 - Ejecución de las obligaciones de cumplimiento.
 - Logro de los objetivos ambientales.
- **Alcance.** Comprende la sede central del Grupo en España y todas las territoriales y sucursales de la compañía, así como todos los procesos derivados de las actividades de esta.
- **Responsable Ambiental.** Figura que, en coordinación con el Responsable Ambiental del Grupo, se encarga de desarrollar las siguientes tareas:
 - Difusión de la política ambiental del Grupo.
 - Indicación de necesidades de formación de carácter ambiental.
 - Comprobación del desarrollo de las actividades previstas para alcanzar las metas ambientales.
 - Actualización de documentos y datos referidos a la empresa.

- Comprobación de la puesta en marcha de medidas correctivas y preventivas que deriven de la indicación de no cumplimiento.
- Apoyo para la planificación de las auditorías internas.
- **Cumplimiento normativo.** Reale Seguros cuenta con la **herramienta normativa WORLDLEX**. Se trata de una plataforma que, en cada ciudad donde se encuentran las sedes y sucursales de la compañía, recoge y actualiza la normativa aplicable en materia medioambiental, tanto en el ámbito europeo y estatal como a nivel local y de comunidad.
- **Auditorías.** Reale Seguros supera anualmente dos tipos de auditorías del Sistema de Gestión Ambiental:
 - Auditoría interna, en la que intervienen el Responsable Ambiental y un consultor externo cualificado y especializado.
 - Auditoría de seguimiento con la empresa certificadora RINA.

En las auditorías se revisa el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, del Sistema de Gestión Ambiental y de la legislación vigente.



8.2.2. LEED

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

Tanto para proyectos de reformas como para la construcción de nuevas oficinas, se tienen en cuenta los siguientes parámetros:

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

Tres oficinas cuentan con el sello LEED: una con la categoría ORO y dos con la categoría PLATA

8.3. APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

El Sistema de Gestión Ambiental de Reale Seguros identifica los **aspectos e impactos medioambientales relevantes**, derivados de las actividades de la compañía. Además de los controles pertinentes del sistema, donde periódicamente se registran y analizan los indicadores relacionados con los impactos, en la compañía se están desarrollando varios proyectos para reducir directamente dichos impactos.

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

- **Auto Responsable.** Producto de autos cuya documentación completa se tramita digitalmente, y con la posibilidad de que el cliente se responsabilice de llevar el vehículo a reparar a talleres medioambientalmente responsables.
- **RC patinetes y bicicletas eléctricas.** Producto de responsabilidad civil que permite asegurar nuevas formas de movilidad sostenible.

Reale Seguros no cuenta actualmente con provisiones o garantías para riesgos ambientales.

Nos esforzamos por ofrecer al cliente productos que ayudan a cuidar el medioambiente



8.4. CONTAMINACIÓN

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

- **Sustancias que agotan la capa de ozono.** En 2019 se recargaron 18 kg de gas refrigerante en la sede central de Reale Seguros, ubicada en Madrid:

EDIFICIO	RECARGA (KG)	TIPO DE GAS
Sede Central Madrid	13	R407C
Sede Central Madrid	5	R410A

Gran parte de los equipos de climatización de las sedes de Reale Seguros funcionan con gases R407C y R410A, que tienen buenas propiedades termodinámicas, bajo impacto ambiental y muy baja toxicidad. El resto de los equipos se irá sustituyendo gradualmente por otros que empleen los gases mencionados, a medida que se vayan remodelando las oficinas donde se encuentran o se vayan deteriorando los equipos actuales.

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

En 2019 no hubo quejas relacionadas con ruido y contaminación lumínica



8.5. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN

Reale Seguros está comprometido con las medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos. La gestión de los residuos derivados de su actividad la realiza a través de la empresa especializada en servicios facilities ISS.

Esta labor consiste en la **segregación, recogida selectiva y posterior eliminación o reciclaje** mediante un gestor autorizado **de los residuos** que se generan diariamente en los diferentes edificios y sucursales repartidos por toda la geografía española.

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

-  Papel
-  Cartón
-  Plásticos
-  Pilas
-  Tóner
-  Orgánico
-  Lámparas

Los residuos se tratan de forma particular en función de su tipología y del volumen generado. Los **espacios para su gestión** son los siguientes:

- **Sede principal: Príncipe de Vergara (Madrid).** Dispone de los siguientes espacios para la gestión de residuos:

- En los office situados en cada una de las plantas y en el comedor hay muebles y **contenedores diferenciados e identificados** para el **reciclaje segregado** de residuos orgánicos, papel y plástico.
- Las zonas de tránsito disponen de contenedores identificados para el reciclaje de papel y cartón, y de contenedor especial identificado para el reciclaje de pilas.
- El sótano -1 dispone de un cuarto general de reciclajes, con los contenedores identificados y etiquetados.

El gestor de residuos se encarga diariamente (de lunes a viernes, salvo festivos) de depositar los mismos en el Sótano -1, donde permanecen hasta su posterior recogida por los gestores autorizados.

- **Sucursales.** Disponen de los siguientes espacios para la gestión de residuos:

- En los office situados en cada una de las plantas y en el comedor hay muebles y contenedores diferenciados e identificados para el reciclaje segregado de residuos orgánicos, papel y plástico.
- Las zonas de tránsito disponen de contenedores identificados para el reciclaje de papel y cartón y contenedor especial identificado para el reciclaje de pilas.
- En el caso de las lámparas, se procede a su destrucción en el momento de la retirada.

La gestión de residuos se realiza según la documentación que establece la **normativa vigente**:

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

CONSUMO Y RECICLAJE DE LOS PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS

CONSUMOS

	2017	2018	2019
Consumo de papel (kg)*	87.561	94.970	11.352
Consumo de pilas (kg)	124	115	103
Consumo de tóner (uds.)	109	393	270
Residuos de lámpara de descarga, fluorescente y no LEDs (kg)	0	340	18

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

RECICLAJE

	2017	2018	2019
Reciclaje de papel (kg)	27.549	28.559	13.117
Reciclaje de pilas (kg)	27	33	109
Reciclaje de tóner (uds.)	45	123	142

El reciclaje de pilas se triplicó en 2019, y el de tóner creció un 15%



8.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

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

8.6.1 Agua

Las **medidas tomadas para reducir el consumo de agua** son:

- Envío de comunicaciones de sensibilización ambiental a empleados. Se ha compartido tanto con los empleados como con la red de agencias una **“Guía de buenas prácticas ambientales”**, con un apartado específico dedicado a la gestión y reducción del consumo de agua.
- Continuación del **plan de adecuación de edificios** en materia de sostenibilidad iniciado en 2012, afianzando el compromiso de Reale Seguros con la reducción de los impactos ambientales que produce su actividad. En 2019 se desarrollaron tres proyectos de reforma de oficinas que se ejecutarán en 2020 y que incluyen las siguientes mejoras enfocadas en la reducción de agua:
 - Instalación de aireadores en los grifos.
 - Colocación de dispositivos de doble carga en las cisternas.
- Realización de **mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas** para prevenir la aparición de fugas de agua, filtraciones, etc.

La **“Guía de buenas prácticas medioambientales”** se distribuye entre empleados y agencias



	2017	2018	2019
Consumo de agua (m³)	4.436	4.117	5.733



8.6.2 Materias primas

Por la naturaleza de su actividad, **el único consumo de materias primas que puede reportar Reale Seguros es el del papel**. Desde 2019 el consumo de papel se reporta de forma segregada, considerándose materia prima únicamente el utilizado en la realización de documentación de negocio. Las medidas para reducir su consumo, que en 2019 alcanzó los 112.855 kg, son las siguientes:

- Ejecución de **proyectos que incluyen la reducción del consumo de papel** entre sus objetivos:
 - **Proyecto de revisión y digitalización de comunicaciones**. Consiste en la revisión de todas las comunicaciones que se envían a clientes de la compañía para adecuar su estilo y formato a la imagen actual de la empresa y homogeneizarlas. Sus objetivos son los siguientes:
 - Adaptar dichas comunicaciones a la imagen corporativa, al canal y al tipo de cliente.
 - Incluir herramientas de comunicación tanto comerciales como institucionales.
 - Adaptarlas a un entorno multicanal y multilinguaje.

En 2019 se habían adaptado ya las comunicaciones del ramo de autos. De estas, se habían digitalizado las de clientes que cuentan con dirección de correo electrónico, que suman alrededor de un 14% del total.

- **Proyecto Paperless**. La finalidad del proyecto es orientar y preparar a la compañía para un entorno “sin papel” que permita reducir su uso de en un corto plazo y eliminarlo en el medio / largo plazo. El proyecto se estructura en tres líneas de trabajo:
 - Modelo territorial. **Optimizar el modelo territorial** de tal manera que asegure la aportación de valor y refleje la realidad y las particularidades del territorio.
 - Eficiencia en las operaciones. Identificar las **oportunidades de eficiencia** existentes en la organización y definir los recursos y el plan de trabajo necesarios para su implantación.
 - Optimización de tasa de gasto. Identificar y priorizar oportunidades de mejora en la gestión del gasto. Definir un **Modelo de Gestión Integral del Gasto** que permita hacer sostenibles esas mejoras y fomente una cultura de mejora continua.

En 2019, se habían implementado las siguientes fases:

- Recopilación de información mediante entrevistas con todas las áreas involucradas.
- Diagnóstico de situación, comparativa con el resto del mercado y evaluación e identificación de palancas de actuación.

En la actualidad se está elaborando **plan de acción** con procesos y plazos concretos, basado en las conclusiones extraídas del diagnóstico de situación.

- Envío de comunicaciones de **sensibilización ambiental a empleados**. Se ha compartido con los empleados y la red agencial una **“Guía de buenas prácticas ambientales”**, con un apartado específico dedicado a la gestión y reducción del consumo de papel.

Reale Seguros ha puesto en marcha el **Proyecto Paperless**, cuyo objetivo es **eliminar el consumo de papel**

8.6.3. Energía

CONSUMOS DIRECTO E INDIRECTO

	2017	2018	2019
Consumo de energía eléctrica (kWh)	2.598.082	2.389.445	1.681.827
Consumo de gas natural (m ³)	12.976	10.089	4.132

Los consumos de energía eléctrica y gas natural se han reducido de manera significativa debido a que en 2018 dos edificios dejaron de pertenecer a Reale Seguros.

MEDIDAS TOMADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Envío de comunicaciones de **sensibilización ambiental a empleados:**
 - Se ha compartido con los empleados y la red agencial una **"Guía de buenas prácticas ambientales"**, con un apartado específico dedicado a la energía.
 - Reale Seguros, a través de su fundación Reale Foundation, colaboró en 2019 con la iniciativa mundial **La Hora del Planeta**. La compañía apagó los letreros y luces de su sede central y sus sucursales durante una hora, el 30 de marzo de 2019
- Continuación del plan de **adecuación de edificios en materia de sostenibilidad** iniciado en 2012, afianzando su compromiso con la reducción de los impactos ambientales que produce su actividad empresarial. En 2019 se desarrollaron tres proyectos de reforma de oficinas que se ejecutarán en 2020 y que incluyen las siguientes **mejoras enfocadas en la eficiencia energética:**
 - Instalación de luces LED en toda la oficina
 - Sensores de regulación de luz
 - Sistemas de climatización inteligentes
- **Mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas** para prevenir cualquier fallo en las instalaciones



USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

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

El 100% de la energía eléctrica suministrada a nuestras oficinas proviene de fuentes renovables

8.7. CAMBIO CLIMÁTICO

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

	2018 TCO ₂ E	2019 TCO ₂ E
Alcance 1	206	211
Alcance 2	404	0
TOTAL	610	211

Para su valoración, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- La huella de carbono corresponde a los edificios de más de 50 empleados de Reale Seguros.
- En el alcance 1 están incluidos los siguientes conceptos: flota de vehículos, gases refrigerantes y energía procedente del gas natural.
- En 2019 la energía eléctrica de estos edificios fue suministrada por fuentes 100% renovables. La metodología de cálculo empleada es Market Based.
- La diferencia de emisiones en el alcance 2 entre 2018 y 2019 se debe a que hasta julio de 2018 la energía suministrada no provenía de fuentes renovables. La metodología de cálculo empleada fue Market Based, al igual que en 2019.



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

Durante el año 2019, Reale Seguros avanzó en la implementación de su estrategia ambiental trabajando en la **medición de la huella de carbono** de la compañía para las principales oficinas (de más de 50 empleados).

Además, la empresa comenzó a trabajar en acciones de **mitigación y compensación de emisiones** de gases de efecto invernadero (GEI):

■ Mitigación:

- Contrato cerrado para la sustitución gradual de la flota de vehículos de renting de Reale Seguros por **vehículos con etiqueta ECO** y que utilicen combustibles más respetuosos con el medioambiente.
- **Eliminación de los vasos de plástico** de todas las oficinas / sede de Reale Seguros.
- Desarrollo de proyectos enfocados a la **reducción del consumo de papel:**
 - Digitalización de comunicaciones a clientes.
 - Proyecto Paperless.
- Avance en el **plan de reforma de oficinas y edificios** incluyendo criterios ambientales.
- Acciones de **sensibilización** y comunicación a través de la newsletter corporativa y RRSS.
- Distribución entre los empleados y la red de agencias de la **"Guía de buenas prácticas ambientales"**.

■ **Compensación:** Se han compensado las emisiones GEI correspondientes a los desplazamientos de empleados a dos reuniones que se celebraron fuera del lugar de trabajo mediante la **compra de bonos de carbono:**

- Reunión del Comité RSE de Soria. Compra de bonos de carbono para apoyar al proyecto sostenible **Conservación de la Amazonia en Madre de Dios en Perú.**
- Reunión del Comité Territorial de Burgos. Compra de bonos de carbono para apoyar el proyecto de reforestación **Génesis, en Picos de Europa.**

En 2020 se trabajarán medidas de compensación, tanto en proyectos de energías renovables en países en vías de desarrollo como en proyectos de reforestación en España. Los porcentajes de reducción concretos se fijarán a lo largo del año 2020, dentro del plan de mitigación y compensación que está en elaboración.

Reale Seguros seguirá en 2020 con su política de compensación de emisiones de GEI



8.8. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

A pesar de que la actividad de Reale Seguros no impacta en áreas protegidas, durante 2019 se desarrollaron varios **proyectos de preservación y protección de la biodiversidad**, afianzando el compromiso de la compañía con el territorio donde opera. Las medidas llevadas a cabo fueron las siguientes:

- Patrocinio del **Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido** (Aragón). Reale Seguros se sumó a esta celebración, demostrando su apoyo a la conservación del patrimonio natural del parque y colaborando en su difusión y mayor conocimiento.
- Acciones de **voluntariado medioambiental** para conservar y proteger el entorno natural del país:
 - **Limpieza de playas.** Los empleados de Valencia participaron varias jornadas en la limpieza de una playa de la zona, segregando y retirando residuos.
 - **Mantenimiento de bosques.** Los empleados de Madrid asistieron a una acción de protección de árboles jóvenes en la sierra de Madrid para evitar su depredación por parte del ganado que habita en la zona.
- **Plantación de bosques.** Los empleados de Galicia participaron en una plantación de árboles en una zona arrasada por los incendios ocurridos en 2017. Esta acción se engloba dentro de un proyecto de colaboración entre Reale Seguros y WWF para restaurar los bosques gallegos afectados por los incendios.
- **Recuperación de especies autóctonas.** Los empleados de Cataluña asistieron a una actividad de plantación de especies autóctonas, y también realizaron el montaje y mantenimiento de cajas nido para murciélagos, en un bosque de la provincia de Barcelona.



Empleados de Valencia, Madrid, Galicia y Barcelona participaron en acciones de voluntariado medioambiental en 2019



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

En el marco de este proyecto, que se realiza en colaboración con la Comunidad de Montes de Chandebrito (Pontevedra), se prevé la plantación de 3.000 árboles para reforestar un bosque de Pontevedra, provincia que sufrió el incendio más grande registrado en la comunidad gallega.

En 2017 y 2018 se llevaron a cabo trabajos de limpieza, recuperación y restauración del suelo, y en 2019 se plantaron los primeros 1.500 árboles del proyecto. **Voluntarios de Reale Seguros participaron en la plantación** de 100 de estos árboles. En 2020 está previsto plantar los 1.500 árboles restantes.

- Cooperación con la Xunta de Galicia en la **investigación para mejorar la lucha contra los incendios forestales**. Reale Seguros ha firmado un convenio de cooperación con la Consellería de Medio Rural para evaluar el comportamiento del fuego en combustibles triturados y la eficacia de los retardantes en la reducción de su intensidad y velocidad.

El convenio hace especial hincapié en la importancia de la investigación como fórmula para mejorar la protección natural frente a los incendios forestales. Esta mejora es una prioridad para la Consellería de Medio Rural, especialmente en lo relativo a las tecnologías preventivas, mediante intervenciones sobre la vegetación que reduzcan la severidad de los fuegos. Se trata de mitigar sus efectos ambientales sobre los ecosistemas y de reducir las emisiones de CO₂ que contribuyen al cambio climático. El acuerdo estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2020.

Reale Seguros
está comprometida
con la preservación
y protección de
la biodiversidad

El convenio con
la Xunta de Galicia
se centra en investigación
para mejorar la protección
natural de los bosques
frente a los incendios



8.9. SENSIBILIZACIÓN Y ALIANZAS

Reale Seguros realizó a lo largo de 2019 un esfuerzo en materia de **sensibilización ambiental con empleados y sociedad** en general, y en **lograr alianzas** para la protección del medioambiente.



8.9.1. Sensibilización

- **Adhesión a La Hora del Planeta.** Reale Seguros apagó durante una hora todos los rótulos y luces de sus sucursales. Reale Foundation impulsa desde hace 11 años esta acción mundial organizada por WWF.
- **Difusión y apoyo a la Semana Internacional de la Movilidad.** Reale Seguros se unió a esta campaña de sensibilización animando a todos los empleados a participar con acciones tan sencillas como escoger **modos de transporte activos** o combinar los **desplazamientos a pie y en bicicleta** con el transporte público.
- **Participación en emisoras de radio locales para la difusión del Día Mundial del Medioambiente.** Reale Seguros participó en la emisora de Madrid Radio M21 en un debate sobre el medioambiente y la implicación de las empresas en la protección del mismo.
- **Realización y distribución de un "Manual de buenas prácticas ambientales".** Reale Seguros elaboró y compartió con todos sus empleados y su red de agencias un "Manual de buenas prácticas ambientales", para concienciar a las personas de que siguiendo unas sencillas pautas se puede ayudar a la preservación del medioambiente.

Además, a través de RRSS se lanzaron varios mensajes de sensibilización y un sorteo de un patinete eléctrico, con el fin de impactar también en la sociedad.





8.9.2. Alianzas

- **Participación en el Clúster de Cambio Climático** organizado por Forética. Reale Seguros es miembro del Clúster de Cambio Climático de Forética, la entidad de referencia en España en materia de cambio climático. El objetivo es abordar las claves de la transformación empresarial en el camino hacia una economía baja en carbono. También de la mano de Forética, participamos en la Conferencia de Naciones Unidas COP25, celebrada en Madrid.
- **Patrocinio de la jornada “Nuevos patrones de movilidad inteligente, segura y eficiente”, organizada por Expansión.** Reale Seguros patrocinó esta jornada, cuyo objetivo fue debatir sobre los nuevos retos de la movilidad del futuro, y la implementación de estrategias de transporte y movilidad más sostenibles. En el debate intervino el director del Área Técnica de Autos de la compañía.
- **Patrocinio de los premios Mejor Coche Sostenible, organizado por la revista MujerHoy.** Reale Seguros fue patrocinador de los premios al Mejor Coche Sostenible, convocados por la revista MujerHoy. La directora de Oferta y Producto de Reale Seguros intervino para abordar la sostenibilidad ambiental en el mundo del motor.



Reale Seguros participa y patrocina foros de debate sobre la transición hacia una economía baja en carbono

SOBRE ESTE INFORME

9

9.1. GENERACIÓN DE VALOR AÑADIDO

9.2. PRINCIPIOS DE CALIDAD

9.3. COMPROMISO CON
LA AGENDA 2030

9.4. GRUPOS DE INTERÉS

9.5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

9.6. ÍNDICES DE CONTENIDOS
Y VERIFICACIÓN



9. SOBRE ESTE INFORME

9.1. GENERACIÓN DE VALOR AÑADIDO

Reale Seguros ha definido una Estrategia de Sostenibilidad que persigue objetivos a medio y largo plazo y que es fruto de su compromiso con el desarrollo sostenible, la transparencia y las expectativas de sus grupos de interés. El presente Informe pone de relieve todas las iniciativas y acciones que, en este sentido, se han realizado en el ejercicio 2019, con la finalidad de generar valor añadido a la sociedad.

EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Aporta información sobre cómo, en el contexto del entorno externo, el gobierno corporativo, desempeño y perspectivas de Reale Seguros conducen a **crear valor en el corto, medio y largo plazo**.



Refleja la actividad económica y **desempeño en materia de sostenibilidad** de Reale Seguros.



Pone de relieve el **cumplimiento con las obligaciones de transparencia y reporte establecidas en la normativa vigente** y con los compromisos voluntariamente adoptados.



Identifica los **riesgos y oportunidades** relacionados con la organización, estrategia y modelo de negocio de Reale Seguros.



Beneficia a los grupos de interés, interesados en conocer cómo la compañía genera valor a lo largo del tiempo.



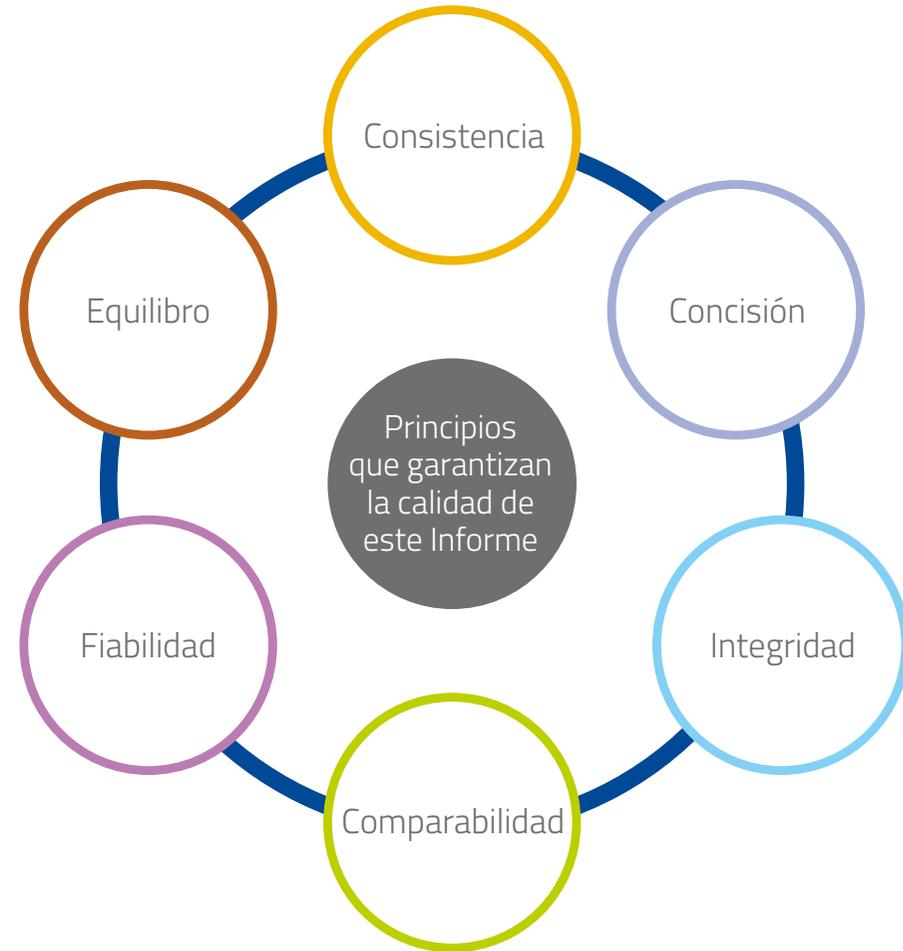
Describe el progreso anual en la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas.

9.2. PRINCIPIOS DE CALIDAD

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

En este contexto, mediante este Estado de Información no Financiera, se **persigue informar sobre cuestiones ambientales, sociales y de personal y relativas a los derechos humanos relacionadas con las actividades propias del negocio**. En el mismo se recoge la información consolidada de Reale Seguros Generales S.A., Reale Vida y Pensiones S.A. de Seguros, Inmobiliaria Grupo Asegurador S.A. y Reale ITES ESP S.L.

En la elaboración de este Informe también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE.



Asimismo, se han seguido las recomendaciones del Marco para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) y el Marco de Reporting Integrado <IR> del International Integrated Reporting Council (IIRC). El nivel de aplicación de los estándares utilizados (GRI Standard) es el 'comprehensive'.

Para su elaboración se han tenido en cuenta, además, otros marcos y guías de referencia, como las Normas ISO, las Normas AA1000 AccountAbility y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU, o los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas, entre otras.

9.3. COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

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

La compañía también se ha comprometido a contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por esta razón, su Estrategia de Responsabilidad Social se ha diseñado teniendo en cuenta estos objetivos.

El presente Estado de Información no Financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente

El informe de aseguramiento independiente, donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento

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

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



9.4. GRUPOS DE INTERÉS

Reale Seguros no está sola. Sus relaciones con los demás afectan a la capacidad de la compañía para crear valor a través del tiempo. Por ello, el contenido de este Informe se ha definido a partir de la identificación de los grupos de interés, es decir, de aquellas entidades o individuos que se ven afectados de forma significativa por las actividades, productos, servicios o desempeño de la compañía, o cuyas acciones podrían tener repercusión al aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

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

-  Empleados
-  Clientes
-  Sociedad
-  Mediadores
-  Proveedores (de negocio y de servicios generales)
-  Medioambiente
-  Administraciones públicas
-  Órganos de vigilancia

Este Informe refleja la naturaleza y calidad de las relaciones de Reale Seguros con sus grupos de interés, incluyendo cómo y en qué medida la compañía comprende, tiene en cuenta y responde a sus necesidades e intereses

9.5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2019, el Grupo realizó un proceso de revisión de su matriz de materialidad, con el objetivo de identificar los aspectos materiales para cada grupo de interés. Esto determina la estrategia de responsabilidad social de todas sus empresas. Para ello, se optó por seguir el proceso de materialidad establecido por GRI, que permite estudiar la nueva matriz mediante un proceso estructurado en cuatro fases:

1 Identificación de problemas potencialmente relevantes

A partir de las líneas estratégicas presentes en el Plan Director 2019-2022 de Reale Group, se realizó un análisis de contexto (directrices, normas nacionales e internacionales y las publicaciones más recientes de la Comisión Europea) y del sector.

2 Priorización de los problemas potencialmente relevantes

Mediante la aplicación de un umbral de materialidad, se elaboró una lista de problemas potencialmente relevantes:

- 1 Centralidad del cliente
- 2 Privacidad y seguridad cibernética
- 3 Mutualidad y transparencia
- 4 Importancia de la red de mediadores
- 5 Comunicación y reputación
- 6 Inversiones sostenibles
- 7 Innovación
- 8 Personas y diversidad
- 9 Impacto de la filantropía
- 10 Cambio climático
- 11 Proveedores
- 12 Marketing responsable
- 13 Anticorrupción
- 14 Movilidad
- 15 Equidad entre los empleados
- 16 Sostenibilidad en la cadena de valor

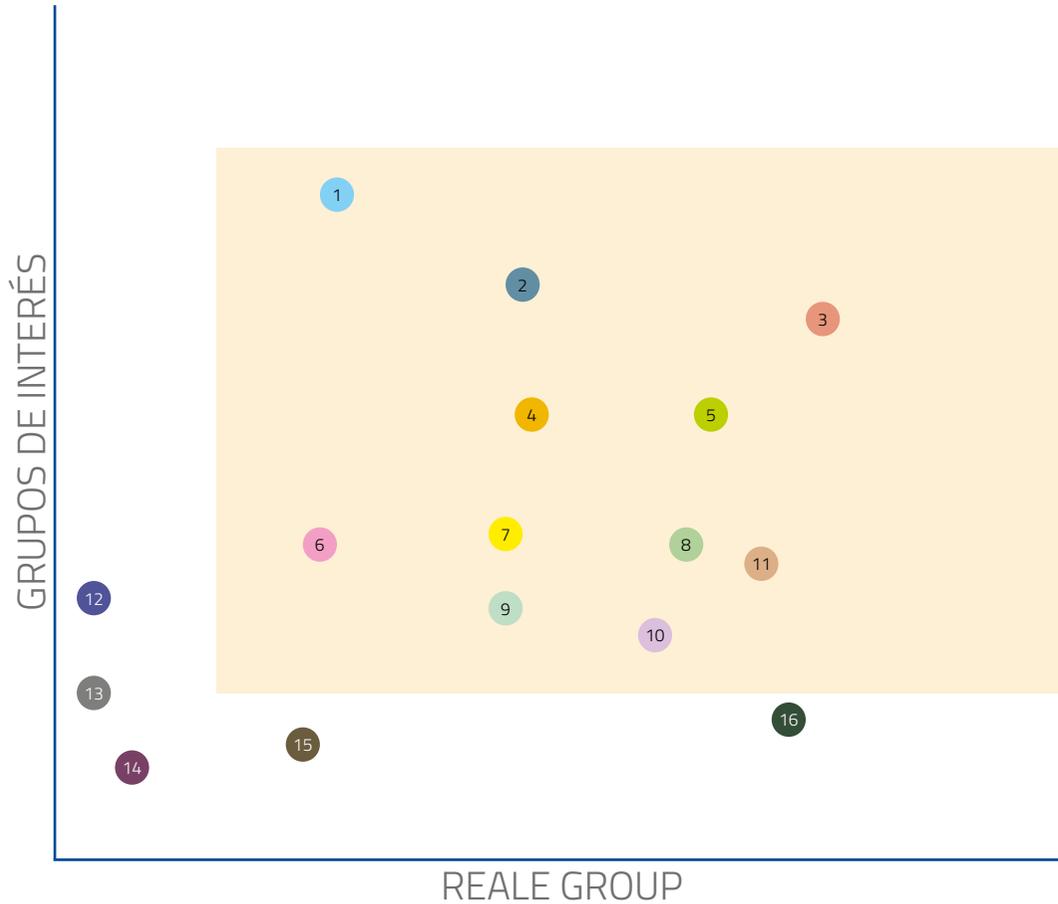
3 Evaluación de la relevancia de cada tema y sus grupos de interés

Los temas identificados en esta lista se compartieron con la Dirección, los órganos reguladores y con partes interesadas externas, para que evaluaran la importancia de cada materia para el Grupo y su actividad, en términos económicos, ambientales y sociales, así como su capacidad para influir en los propios grupos de interés (los temas se votaron a través de la herramienta on-line Survey Monkey, con la participación de 1.250 personas).

4 Preparación y validación de la matriz de materialidad.

Gracias a la consolidación de los resultados obtenidos, se elaboró la nueva matriz de materialidad que fue aprobada por el Comité de Gestión del Grupo el 12 de febrero de 2020.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



- 1 Centralidad de los clientes
- 2 Privacidad y seguridad cibernética
- 3 Mutualidad y transparencia
- 4 Importancia de la red de mediadores
- 5 Comunicación y reputación
- 6 Inversiones sostenibles
- 7 Innovación
- 8 Personas y diversidad
- 9 Impacto de la filantropía
- 10 Cambio climático
- 11 Proveedores
- 12 Márketing responsable
- 13 Anticorrupción
- 14 Movilidad
- 15 Equidad entre los empleados
- 16 Sostenibilidad en la cadena de valor

9.6. ÍNDICES DE CONTENIDOS Y VERIFICACIÓN

CONTENIDOS DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad:

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

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CT1.1	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)		
CT1.2				
CT1.3				
CT1.4				
ECR1.1	Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306.2 * *	
ECR1.2		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
USR1.1	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303.1	
USR1.2				
USR2.1		Consumo de materias primas		
USR2.2				
USR3		Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302.1	
USR4		Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	* *	
USR5		Uso de energías renovables		
CC1		Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	
CC2	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin			
PB1	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304.2	Por la naturaleza del negocio de la compañía, no hay un impacto significativo en la biodiversidad, pero sí que participa de forma puntual en las iniciativas relacionadas con la protección de la misma
PB2		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		

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

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

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

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
CUESTIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS HUMANOS				
DH1	Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	**	
DH2		Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102.16 **	
DH3		Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		No se han producido denuncias por la vulnerabilidad de los derechos humanos
DH4		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 102.16	
DH5		Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 102.16	
DH6		Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 102.16	Se considera que no aplica
DH7		Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 102.16	
CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
LCS1	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	**	
LCS2		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	**	
LCS3		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	**	
CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD				
DS1	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	**	El modelo de negocio territorial implica impacto en la actividad y en el empleo local
DS2		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	**	

CÓDIGO	TEMA	INDICADOR SEGÚN LA LEY	INDICADOR	COMENTARIOS/RAZÓN DE OMISIÓN
DS3		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	**	La empresa mantiene una relación directa con diferentes entidades públicas y privadas con el fin de generar alianzas
DS4		Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102.13	
PRO1	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308.1	
PRO2		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308.1	
PRO3		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	**	Se informa de los resultados cualitativos de una encuesta de calidad
CS1	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores		
CS2		Sistemas de reclamación		
CS3		Quejas recibidas y resolución de las mismas		
IF1	Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país		
IF2		Impuestos sobre beneficios pagados		
IF3		Subvenciones públicas recibidas		

** Se describen, de forma cualitativa, medidas llevadas a cabo

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

VERIFICACIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los Accionistas de REALE SEGUROS GENERALES, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de REALE SEGUROS GENERALES S.A. (en adelante, Reale) que forma parte del Informe de Gestión 2019 de Reale.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Reale, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Reale. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Reale son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Domicilio Social: C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



2

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Reale que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Reale para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Reale y descrito en el apartado "Matriz de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Reale correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



3

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/20/06085
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

7 de abril de 2020

A member firm of Ernst & Young Global Limited

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos generales	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	1.3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.3 / 3.2 / 8.3		
	102-3 Ubicación de la sede			C/Príncipe de Vergara, 125. 28002 - Madrid
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.3		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	1.3 / 1.7		
	102-6 Mercados servidos	1.3.2 / 1.3.3 / 1.7 1.9 / 3.2 / 5.1.1 5.2.1 / 6.1.1		
	102-7 Tamaño de la organización	1.9 / 4.5		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.5 / 5	8	
	102-9 Cadena de suministro	1.3 / 1.7 / 1.9 3.2 / 5 / 6.1.1 6.2.1		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1.3.1 / 1.7 / 1.9 5.2.1 / 8.6.3		
102-11 Principio o enfoque de precaución	2.2.1 / 2.2.2 2.2.3 / 3.2.1 5.1.2 / 5.2.4 6.1.2 / 6.2.1 7.4 / 7.7 / 8			

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos generales	102-12 Iniciativas externas	2.2.1 / 5.1.2 / 7.2 7.4 / 7.6 / 8.2.1 8.2.2 / 8.6.3 / 8.7 8.8 / 8.9 / 9.2 9.3 / 9.5		
	102-13 Afiliación a asociaciones	2.1.1 / 2.2.3 4.2.3 / 4.3 / 5.1.2 5.1.3 / 7.4 / 7.7 8.9 / 9.3		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Consejero Delegado		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.4 / 2.1 / 2.2 / 3.1 4.1 / 4.3 / 5.1.2 5.2.2 / 6.1.2 6.2.1 / 7.4 / 8 / 9		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.5.1 / 2.2.2 4.1.2 / 5.2.3 5.2.4 / 6.1.2 / 6.2.1 7.3 / 8.1 / 9.2	16	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.4 / 1.5.2 / 2.1 2.2 / 3.1 / 4.1.6 4.2.3 / 5.1.3 5.2.3 / 5.2.4 6.2.2 / 7.5 / 8.9	16	
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	1.3.3 / 1.4 / 1.6 2.2.1 / 2.2.3 4.1.6 / 4.1.7		
	102-19 Delegación de autoridad	1.3.3 / 1.4.1 1.4.2 / 1.5.1 / 2.1.1 2.1.2 / 2.2.1 4.1.6 / 4.1.7 / 7.7		

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES	
GRI 102: Contenidos generales	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.3.3 / 1.4.1 1.4.2 / 2.2.1			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4	16		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.3.3 / 1.4.1 / 1.4.2	5, 16		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	1.3.3	16		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	1.4.1 / 1.4.2			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.1.2 / 2.2.3	4		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.1.1 / 9.2 / 9.6			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1.4.1 / 1.4.2 2.2.1 / 2.2.2 / 9.4	16		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1.4.1 / 1.4.2 2.1 / 2.2			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1.4 / 2.1 / 2.2.1			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.2.1			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2.1 / 2.2			
	Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4			
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	4.5	8			
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4				

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES	
GRI 102: Contenidos generales	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2.1 / 2.2.2 / 9.4			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.2.1 / 2.2.2 / 9			
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	1.3 / 1.9			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	9			
	102-47 Lista de temas materiales	9.5			
	102-48 Reexpresión de la información			Los cambios que puedan afectar a la comparabilidad con datos de informes anteriores se explican en dichos supuestos. Ej. epígrafe 8.5	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	9.5			
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2019			
	102-51 Fecha del último informe	Ejercicio 2017			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada			
	102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	9.2			
	102-55 Índice de contenidos GRI	9.6			
102-56 Verificación externa	9.6				

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
TEMAS MATERIALES				
GRI 200 Estándares económicos				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.3.1 / 1.4.3 / 1.5 1.7 / 1.9 / 2.2 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 2.1 / 2.2.4 3.2 / 4.5 / 5.1.1 5.1.2 / 5.2.1 / 5.2.2 6.1.1 / 6.1.2 / 6.2.1	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.4.1 / 1.4.2 / 1.7 1.9 / 2.1 / 3.1 9.2 / 9.6	12, 13, 14, 15	
Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	1.3.1 / 1.7 / 1.9	2, 5, 7, 8, 9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	8.1 / 8.2 / 8.3 8.6.2	13	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	1.8 / 1.9		
Anticorrupción 2016				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.1.1	16	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.2.3	16	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.1.1	16	
Competencia desleal 2016				
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		16	No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
GRI 300 Estándares ambientales				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.5.1 / 2.2 / 6.2.1 8 / 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 1.5.2 / 1.5.3 1.6 / 3.2.1 / 3.2.3 3.6 / 5.2.4 / 6.1.2 6.2.1 / 7.3 / 7.4 7.5 / 7.7 / 8	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1 / 6.1.2 8 / 9.2 / 9.6	12, 13, 14, 15	
Energía 2016				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	8.6.3	7, 8, 12, 13	
	302-4 Reducción del consumo energético	8.6.3	7, 8, 12, 13	
Agua y efluentes 2016				
GRI 303: Agua y efluentes 2016	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	8.1 / 8.2.2 / 8.6.1	6	
	303-5 Consumo de agua	8.6.1	13	
Biodiversidad 2016				
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	8.8	6, 14, 15	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	8.8	6, 14, 15	
Emisiones 2016				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8.7	3, 12, 13, 14, 15	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8.7	3, 12, 13, 14, 15	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	8.7	12, 13, 14, 15	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Cumplimiento ambiental 2016				
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	8.2 / 8.4	12, 13, 14, 15, 16	
Evaluación ambiental de proveedores 2016				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6.1.2 / 6.2.1		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.1.2 / 6.2.1		
GRI 400 Estándares sociales				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.4.3 / 1.5.1 / 2.2 4.1 / 9.4 / 9.5	12, 13, 14, 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1.4 / 1.5.2 / 1.6 2.1 / 2.2.4 / 3.1 3.2 / 3.4 / 3.6 4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.5 5.1 / 5.2 / 6.1.2 6.1.3 / 6.1.4 6.2.1 / 7	1, 5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1 / 4.1.3 / 4.1.4 6.2.2 / 9.2 / 9.6	12, 13, 14, 15	
Empleo 2016				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.5	5, 8	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Salud y seguridad en el trabajo 2018				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.7	8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidente	4.1.6 / 4.1.7 / 4.1.9	3, 8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.1.7 / 4.1.9 / 4.2.1	3, 8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.7 / 4.1.9 / 4.2.1	8	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.10		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	4.1.1 / 4.1.7		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.1.7		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.7		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	4.5		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.5		
Formación y enseñanza 2016				
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.10	4, 5, 8	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.5 / 4.1.10	8	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1.10 / 4.5	5, 8	

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.3.1 / 4.5	5, 8	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.1.11 / 4.5	5, 8, 10	
Libertad de asociación y negociación colectiva 2016				
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	6.1.2	8	
Evaluación de derechos humanos 2016				
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.2.1 / 2.2.2 2.2.3 / 7		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	2.2.2 / 2.2.3 / 7		
Evaluación social de los proveedores 2016				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6.1.2 / 6.1.4 2.1.1 / 6.2.1	5, 8, 16	
Salud y seguridad de los clientes 2016				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.2 / 7.4 / 7.7		
	416-2 Casos de incumplimientos relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		16	No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

CARTA
DEL CONSEJERO
DELEGADO

1
REALE GROUP
REALE SEGUROS

2
BUEN GOBIERNO
Y RSE

3
CLIENTES

4
PERSONAS

5
MEDIADORES

6
PROVEEDORES

7
COMPROMISO
SOCIAL

8
COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

9
SOBRE
ESTE INFORME

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN INFORME *	ODS	NOTAS / OMISIONES
Marketing y etiquetado 2016				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16	No se han identificado incumplimientos
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			No se han identificado incumplimientos

*Localización: capítulos, epígrafes y subepígrafes.

Para cualquier duda o consulta sobre este Informe de Sostenibilidad, pueden dirigirse a:

REALE SEGUROS GENERALES
C/ Príncipe de Vergara, nº 125 - 28002 MADRID
dirección.comunicacion@reale.es



