MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Resumen ejecutivo 2022

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

REALE SEGUROS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Resumen ejecutivo 2022

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

REALE SEGUROS

Sumario

CARTA DEL CEO: 2022, EL AÑO DE LA COLABORACIÓN
> 4

EL IMPACTO EN 2022
> 6

RESULTADOS ECONÓMICOS
> 8

COMPROMETIDOS
> 10

CLIENTES
> 14

EMPLEADOS
> 22

MEDIADORES
> 26

PROVEEDORES
> 32

MEDIOAMBIENTE
> 37

COMPROMISO SOCIAL
> 44

REALE SEGUROS

2022, EL AÑO DE LA COLABORACIÓN

“Podemos felicitarnos por los resultados conseguidos, con un incremento del 2,1% de la facturación que marca un nuevo máximo histórico y consolida la tendencia iniciada en 2019”

Afortunadamente, tras dos años marcados por la pandemia de coronavirus, podemos iniciar estas líneas con el recuerdo del final de esta situación extraordinaria que tanto ha marcado nuestra vida familiar, social y económica. Sin embargo, aunque la pandemia global se haya dado por concluida, no debemos obviar la profunda huella que ha dejado en nuestra sociedad y nuestros hábitos cotidianos.

En lo que se refiere específicamente a la actividad de Reale Seguros, 2022 también puede considerarse el año de la “vuelta a la normalidad” y, con ello, de comprobar hasta qué punto la pandemia ha impactado en el modelo de negocio, la forma de relacionarnos con nuestros clientes o el desarrollo de nuestra cadena de valor. Este análisis muestra la influencia de otros factores externos que, de forma inesperada, también han condicionado nuestro desempeño a lo largo del año, destacando, por su crueldad, la guerra en Ucrania y sus consecuencias (crisis energética, incremento de la inflación...).

Pese a esta situación de incertidumbre global casi permanente, podemos felicitarnos por los resultados conseguidos, con un incremento del 2,1% de la facturación que marca un nuevo máximo histórico y consolida la tendencia iniciada en 2019. Todavía más satisfactorio resulta el aumento del número de asegurados, que se traduce en que cada vez más personas confían en Reale Seguros a la hora de contratar sus pólizas.

Estas cifras tienen un valor único, porque se han registrado simultáneamente con el desarrollo de una serie de iniciativas de gran calado en la definición de cómo será nuestra compañía en el futuro. Como ya anticipamos en ediciones anteriores de esta memoria, la guía que marca esta evolución es la estrategia de sostenibilidad, que recoge los principales pilares y líneas de actuación para garantizar nuestra contribución al desarrollo sostenible. Nos sentimos muy cómodos en esta nueva consideración transversal de la sostenibilidad y su triple impacto (económico, social y de gobernanza) porque se alinea plenamente con nuestros valores corporativos y, especialmente, porque apuesta por una forma de hacer las cosas que siempre hemos defendido y aplicado, basada en la colaboración, la confianza, el respeto y el trabajo en equipo.

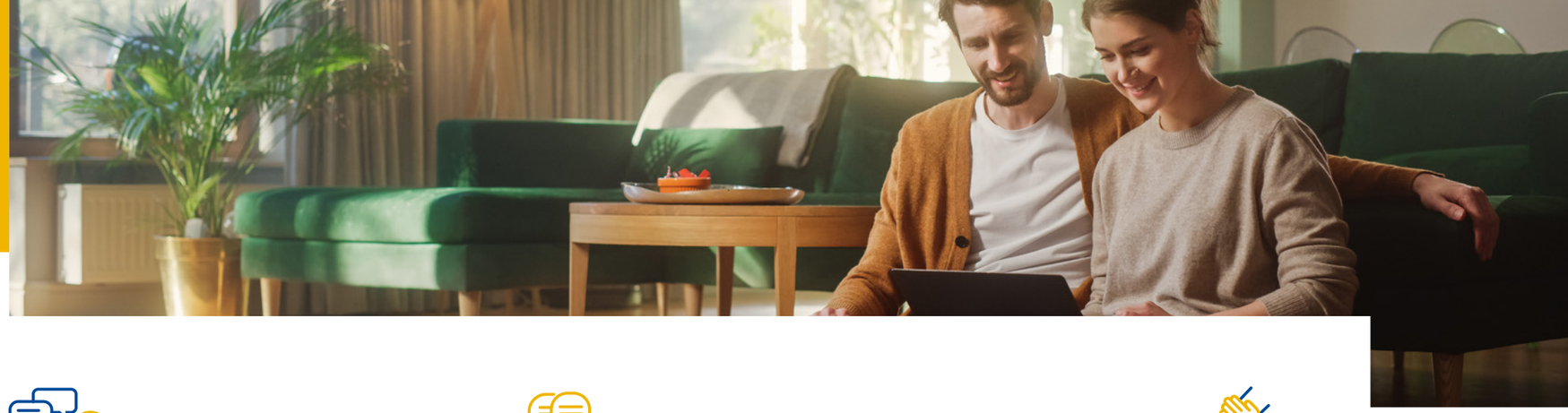
En las siguientes páginas se pueden encontrar diversos ejemplos de cómo entendemos esta visión colaborativa de trabajar: del desarrollo de un entorno laboral saludable e inclusivo, que vuelve a ser reconocido con ese precioso título de Great Place to Work, al desarrollo de nuevos modelos de relación con nuestros proveedores, mediadores y agencias, en base a la aceleración de la digitalización y a la necesidad de trabajar todavía más unidos para adaptarnos juntos a un entorno tan incierto. Esa es, exactamente, la clave para afrontar el futuro con éxito y optimismo: la capacidad de sumar talento, experiencia y conocimiento para encarar juntos los desafíos que, a buen seguro, están por venir.

Mientras, les invito a consultar en detalle los hitos desarrollados en 2022 y aprovecho para agradecer la implicación y confianza de todos.

IGNACIO MARISCAL CARNICERO
CEO de Reale Seguros

“Apostamos por una forma de hacer las cosas que siempre hemos defendido y aplicado, basada en la colaboración, la confianza, el respeto y el trabajo en equipo”

El impacto en 2022



ACTIVIDAD

964,4
millones de € de facturación en primas

9.056.000
millones de euros sobre beneficios

1.987.311
asegurados

509.379
pólizas contratadas

54
sucursales

426
agencias Reale

6
nuevas agencias Reale

3.554
mediadores

4.904
proveedores

PERSONAS

1.102
empleados:

550 MUJERES **(49,41%)**
552 HOMBRES **(50,09%)**

53%
de las contrataciones son mujeres

80%
de la plantilla se ha adherido al Programa de Teletrabajo SmartFlex

+7.000
alumnos han participado en **114** acciones formativas

CLIENTES

42
productos para particulares

28
productos para empresas, pymes y autónomos

4
nuevos productos

3,4
días en dar respuesta a las quejas

MEDIO AMBIENTE

Renovación de la norma **ISO 14001:2015**

Sello Leed Oro (Sede Central)

Sello Leed Plata (A Coruña, Cáceres, Oviedo y Reus)

Certificación VERDE (Córdoba)

Compensación de emisiones en un proyecto de **energía renovable** en Chile

5
planes de reducción de emisiones de CO_2

COMPROMISO SOCIAL

18
iniciativas de compromiso social

5
alianzas para impulsar los ODS de Naciones Unidas

23,4%
de la plantilla ha realizado voluntariado corporativo

421.000 €
en programas de la Fundación Reale

Resultados económicos

Reale Seguros ha continuado creciendo y ha alcanzado los 946,6 millones de euros de facturación en primas en 2022, un 2,1% más que en el anterior ejercicio.

Estas cifras consolidan una tendencia al alza que se inició en 2019, año en el que la compañía superó por primera vez los 900 millones de euros en facturación.

El número de asegurados también se ha incrementado en 2022 hasta los 1.987.311 y el número de pólizas ha superado los tres millones (3.024.762).

El compromiso de Reale Seguros con generar valor en los territorios en los que desarrolla su actividad se ha mantenido con 54 sucursales y el incremento de las agencias a 426.

PRINCIPALES DATOS

	2021	2022
Facturación por primas (millones de euros)	944,9	**964,6**
N.º de asegurados	1.980.185	**1.987.311**
N.º de pólizas	3.012.907	**3.024.762**
N.º de sucursales	54	**54**
N.º de agencias Reale	423	**426**
N.º de mediadores	3.525	**3.554**

OTROS INDICADORES CLAVE

Patrimonio neto (millones de euros)

407,2

Capital social (millones de euros)

87,4

Impuestos sobre beneficios

0,221

Ratio de solvencia (Solvencia II)

172,3%

SECTOR ASEGURADOR

Reale Seguros ha mantenido su posición como aseguradora solvente y con gran presencia en el mercado. En 2022 ha conservado la sexta posición en el ranking de compañías del sector Auto y ha ocupado la onceava en No Vida, y la novena, en Multirriesgos.

A nivel de grupos aseguradores, la compañía no ha sufrido ninguna variación en Autos y Multirriesgos, en los que ha mantenido la séptima y la novena posición respectivamente, y se ha situado en la treceava en el ranking de No Vida. Por su parte, la cuota de mercado ha sido de un 2,4%, 3,2% si no se tiene en cuenta el sector Salud.

POSICIÓN EN *RANKINGS*

> COMPAÑÍAS

	No Vida	Autos	Multirriesgos
2019	11	6	8
2020	10	6	8
2021	10	6	8
2022	**11**	**6**	**9**

> GRUPOS ASEGURADORES

	No Vida	Autos	Multirriesgos
2019	12	7	9
2020	12	7	9
2021	12	7	9
2022	**13**	**7**	**9**

> CUOTA DE MERCADO DE NO VIDA

	Total	Sin Salud
2019	2,5	3,2
2020	2,5	3,3
2021	2,5	3,3
2022	**2,4**	**3,2**

VOLUMEN DE PÓLIZAS POR RAMO

Durante 2022, los volúmenes de pólizas han crecido en los ramos de Autos, Empresas, Accidentes, Responsabilidad Civil y Resto. Autos se ha mantenido como el principal sector de primas y ha representado el 59,2% del total, seguido de Hogar (15,6%), Empresas (7,5%) y Comunidades (6,1%).

Autos ▲**1,34**

Empresas ▲**0,28**

Accidentes ▲**0,5%**

Responsabilidad civil ▲**5,2%**

Resto ▲**26.22 %**

	2021	2022
Autos	1.1945.548	**1.971.839**
Hogar	705.156	**689.678**
Comercio	96.442	**91.695**
Comunidades	62.148	**60.980**

	2021	2022
Empresas	53.321	**53.470**
Accidentes	81.493	**81.901**
Responsabilidad civil	55.369	**58.248**
Resto	13.430	**16.951**

Comprometidos

QUIÉNES SOMOS

Reale Seguros es la filial española de **Reale Mutua Assicurazioni, fundada en Turín en 1828**, una de las compañías líderes del sector de seguros europeo y la mayor aseguradora italiana en forma de mutua.

La filial española ha consolidado su presencia en el mercado español y se ha convertido en **una de las aseguradoras de referencia** con más experiencia del territorio nacional. Desde que empezó a operar en el país en 1988, ha mantenido un ritmo de crecimiento sostenido y se ha expandido a 54 ciudades españolas, garantizando a sus clientes la máxima cercanía y una relación personalizada a través de sus más de 400 agencias.

426
agencias Reale en **54** ciudades españolas

3.554
mediadores

Reale Seguros opera en España a través de:

- Reale Seguros Generales
- Reale Vida y Pensiones
- Reale Immobili España
- Reale ITES España

UNA EMPRESA SOSTENIBLE Y CON VOCACIÓN DE SERVICIO

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
> Cohesión
> Responsabilidad
> Innovación
> Centralidad de la persona

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

CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO REALE MUTUA

Aprobado el 18 de julio de 2013 por el Consejo de Administración del Grupo Reale Mutua.

Ratificado el 25 de septiembre de 2013 por el Consejo de Administración de Reale Seguros, en línea con el resto de compañías del Grupo, actualizando la versión en vigor desde 2001.

Se sitúa en el centro de la responsabilidad social con la que el Grupo está comprometido, respondiendo al espíritu mutualista de la entidad matriz.

Reformula los cinco valores fundamentales del Grupo Reale Mutua (integridad, responsabilidad, cohesión, innovación y centralidad de la persona) que guían el comportamiento de la compañía con la sociedad, apostando por el respeto, la colaboración y el crecimiento mutuo.

Se dirige a todos aquellos que trabajan con el Grupo Reale Mutua y para el Grupo Reale Mutua: empleados, administradores, mediadores, proveedores y profesionales concertados, así como a la sociedad en su conjunto. De este modo, comparte los valores fundamentales de la compañía con los asegurados y los clientes que confían en el Grupo Reale.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Las sociedades españolas pertenecientes a Reale Group adoptaron en 2015 un **Modelo de Organización, Gestión y Control en materia de Riesgo Penal** cuya finalidad es:

> **Garantizar las condiciones de corrección y transparencia en el desarrollo de los negocios y de las actividades empresariales.**

> **Proteger la propia posición e imagen de las compañías y las expectativas de los grupos de interés.**

La adopción de este modelo es competencia del Consejo de Administración, a quien corresponde su cumplimiento y actualización. El Consejo se apoya en:

> **Un 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".**

> **Los responsables de las diversas estructuras organizativas en relación con las actividades de riesgo desarrolladas por las mismas.**

Reale Group cuenta con canales de comunicación adecuados y ha creado una dirección de correo electrónico para comunicar todo tipo de vulneraciones, o sospechas de infracción o incumplimiento del Código Ético, siempre que no se haga de forma anónima. Además, garantiza la confidencialidad de los autores de las denuncias a través del **Buzón Ético** 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.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Reale Seguros apuesta por un modelo de negocio y gestión sostenible que genere impactos sociales, económicos y medioambientales favorables en el territorio en el que opera y que le permita contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

- Buen Gobierno
- Impulso del espíritu mutualista
- Integración con los diferentes grupos de interés: empleados, mediadores, clientes, proveedores, administración pública y sociedad
- Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas

ÁREAS DE ACTUACIÓN

1. Relaciones laborales
2. Derechos humanos
3. Negocio responsable
4. Medio ambiente
5. Participación activa en la comunidad
6. Voluntariado corporativo

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) EN LOS QUE IMPACTA REALE SEGUROS

RECONOCIMIENTOS

Reale Seguros ha recibido en 2022 los siguientes premios y distintivos que han reconocido su compromiso con la gestión responsable y la sostenibilidad:

MEDIACIÓN

- 1ª empresa en el *Ranking* ADECOSE. Aseguradora mejor valorada.
- Reconocimiento del Colegio de Mediadores de Zaragoza: premio "Agustina de Aragón" como empresa mejor valorada por los colegiados.
- Reconocimiento del Colegio de Mediadores de Madrid: premio "Azucarillos" como empresa mejor valorada por los colegiados.
- Reconocimientos del Colegio de Mediadores de Granada: premio a la Mejor Aseguradora y reconocimiento al director de Reale Seguros en Granada, José San Juan.

SOSTENIBILIDAD

- Gravity Award por promover el movimiento Plastic Free Oceans.
- Premio Zangalleta, concedido por la ONG Disminuidos Físicos de Aragón (DFA).

RECURSOS HUMANOS

- Great Place to Work: 2ª posición en España, 6ª posición en Europa y premio Especial al Mejor Directivo (CEO).
- *Ranking* Forbes España: una de las 50 mejores empresas para trabajar en España.
- *Ranking* "Actualidad Económica – Mejores empresas para trabajar": 17ª Mejor Empresa en España en 2022.
- Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE): XI renovación del DIE por el Ministerio de Igualdad.
- Empresa Familiarmente Responsable (efr): 7 años como "efr" en el nivel máximo A+ "Excelente" (Modelo de Conciliación e Igualdad de Oportunidades).
- ARHOE- Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles: renovación del SHR (Sello de Horarios Racionales).

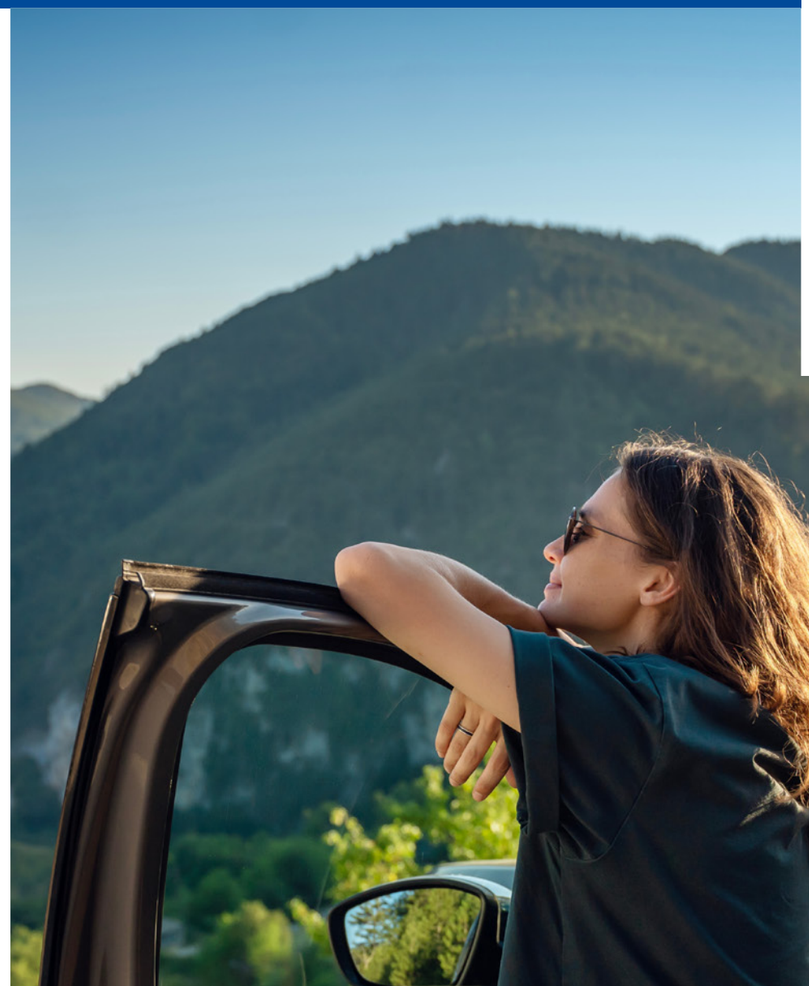
OTROS ÁMBITOS

- "Premio Guadalquivir", concedido por el Ayuntamiento de Sevilla, a la empresa que se ha destacado en el patrocinio y apoyo al deporte.

Clientes

Reale Seguros traslada su apuesta por un modelo de negocio y de gestión sostenible a la generación de valor para los clientes a través de la oferta y la demanda de sus productos. Este hecho ha contribuido un año más a un incremento del volumen de clientes (0,25%) hasta alcanzar los 1.985.298. Además, las pólizas de seguros no vida han aumentado un 5,8% y han pasado de 77.651 en 2021 a 82.164.

1.987.311
clientes



PRODUCTOS

La compañía ha continuado adaptando la **oferta de seguros** a la demanda de los clientes e impulsando los productos responsables.

Particulares

42
productos en 8 modalidades de seguros:

- Coche
- Moto
- Hogar
- Comunidades
- Salud
- Caza y pesca
- Decesos
- Expatriados

Empresas, pymes y autónomos

28
productos para garantizar la seguridad de su actividad y de sus bienes

PRODUCTOS RESPONSABLES

La compañía ha seguido impulsando el desarrollo de seguros vinculados con productos responsables desde el punto de vista de la sostenibilidad.

PRODUCTOS DE SEGUROS DE INVERSIÓN

Reale Group utiliza, para este tipo de cartera, un enfoque que incorpora evaluaciones de los riesgos de sostenibilidad derivados de la integración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en sus procesos de inversión.

En julio de 2022, lanzamiento del nuevo producto "Reale Ahorro Garantizado", dirigido a clientes con perfil conservador.

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL

En 2022, Reale Group confirmó su compromiso con el desarrollo de productos de alto valor añadido desde el punto de vista social y medioambiental.

Los productos con **beneficio social** específico emplean el indicador FS7 para calcular los importes sobre la base de tres objetivos:

- **Trabajo decente:** garantizar un apoyo económico al asegurado en caso de pérdida del empleo o incapacidad temporal o total para trabajar.
- **Niveles de vida adecuados:** proteger a las personas en caso de enfermedad, lo que incluye favorecer el bienestar personal fomentando las actividades de prevención por parte del asegurado.
- **Comunidades inclusivas:** respetar y apoyar los derechos humanos en clientes vulnerables o potencialmente vulnerables, como jóvenes, mayores, discapacitados e inmigrantes, especialmente en forma de servicios de asistencia económica. Además, el *target* incluye productos y garantías que cubren las pérdidas causadas por eventos sísmicos, aunque no directamente conectados con el cambio climático.

Los productos con **beneficio ambiental** específico se basan en el indicador FS8 calculando los importes en base a dos objetivos:

- **Mitigación del cambio climático:** incluye aquellas actividades destinadas a limitar o prevenir las emisiones de gases de efecto invernadero en la atmósfera, como los esfuerzos emprendidos hacia la transición ecológica, la promoción de ahorro de energía, la eficiencia de equipos antiguos o las prácticas de gestión y el uso de la energía renovable.
- **Adaptación al cambio climático:** comprende los productos y las garantías que buscan moderar los daños causados por el cambio climático y los accidentes ambientales.

Los productos de inversión de seguros **con impacto ambiental y/o social** se clasifican en base a tres de los artículos del **Reglamento Europeo 2019/2088 SFDR**:

- **Artículo 6:** productos financieros que no promueven características ambientales o sociales, o una combinación de ellas, ni apuntan a inversiones sostenibles. El producto solo evalúa los riesgos de sostenibilidad.
- **Artículo 8:** productos financieros que promueven características ambientales o sociales, o una combinación de ambas, siempre que las sociedades en las que se realicen las inversiones cumplan con prácticas de buen gobierno.
- **Artículo 9:** productos financieros que tienen objetivos de inversión sostenible y que apuntan a la búsqueda de resultados de sostenibilidad a nivel ambiental, social y financiero, para los que se ha designado un *benchmark* o se sigue una metodología de evaluación específica, o que el producto tiene el objetivo de reducir las emisiones de carbono.

En el primer trimestre de 2022, *restyling* de los productos Reale Auto Híbridos y Eléctricos y Reale Mi Coche Híbridos y Eléctricos, incluyendo garantías específicas para vehículos híbridos y eléctricos, como asistencia en carretera en caso de fallo de batería y coche de sustitución híbrido o eléctrico.

NUEVOS PRODUCTOS Y ACTUALIZACIONES

Durante 2022, Reale Seguros ha actualizado algunos de sus productos y ha incorporado novedades que se adaptan a las necesidades de sus clientes.

REALE SEGUROS GENERALES S.A.

En el área de **Bienes y Activos**, tras la intensificación del teletrabajo por la emergencia sanitaria del coronavirus, la compañía ha actualizado el producto **Reale Ciber Seguridad**, ampliando la cobertura también a los dispositivos personales de uso laboral.

Asimismo, para los productos **Reale Comercios y Oficinas** y **Reale Multirriesgo Industrial**, se ha decidido ampliar la cobertura a todos los equipos informáticos utilizados para el *smartworking*, siempre que sean propiedad del asegurado y que se encuentren en su domicilio habitual.

El servicio de soporte informático se ha extendido a todos los productos de **Hogar**: el asegurado podrá contactar con un técnico informático que le prestará soporte o asistencia técnica para resolver cualquier incidencia en su equipo informático.

Con respecto a la oferta de **Auto**, la actividad se ha centrado en el *restyling* de algunos productos que ya estaban en catálogo.

REALE VIDA Y PENSIONES S.A.

En 2022 ha continuado la comercialización de **Reale Vida Basic**, estrenado el año anterior. Este producto garantiza el pago de una suma estipulada en caso de fallecimiento del asegurado dentro del período de cobertura. Sus características básicas son:

- Duración anual no renovable.
- Producto de prima fija y suma asegurada.
- Destinatarios: personas con obligaciones financieras y préstamos.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE (SADC)

Más allá de responder a quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC) tiene como objetivo **incrementar la calidad del servicio** que presta la compañía a sus asegurados. Asimismo, propone **acciones de mejora** y se rige por unas normas internas que aseguren la **imparcialidad.**

El SADC ha atendido 2.164 quejas y reclamaciones en 2022, lo que representa un **1,5% menos de reclamaciones que en 2021**. En un 18% de los casos, se ha dado la razón total o parcialmente al cliente, un 1% menos que el año anterior, que fue en un 19%.

Respecto al **plazo de tramitación**, en 2022 ha sido de **3,4 días** frente a los 3,8 de 2021. Esto ha supuesto que, en la mayoría de los casos, se ha contestado a los clientes en menos de cinco días, mientras que la **media del sector es de 14** días (a junio de 2022, según datos de ICEA).

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

	2021	2022	Variación
N.º de reclamaciones	2.196	2.164	–1,5%
Estimadas, total o parcialmente	19%	18%	–1,0%
Plazo de atención de las reclamaciones	3,8	3,4	–10%

RECLAMACIONES DE SEGUNDA INSTANCIA

	2020	2021	2022	Variación
N.º de reclamaciones al SADC	1.807	2.196	2.164	–1,5%
N.º de reclamaciones al Defensor del Asegurado	132	154	148	–3,8%
Estimadas por el Defensor del Asegurado	5%	5%	7%	2%
N.º de reclamaciones al Servicio de Reclamaciones	90	136	124	–9%
Estimadas por el Servicio de Reclamaciones	1	0	1	1%

Cuando no están conformes con las resoluciones del SADC, los clientes tienen la posibilidad 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 Reale Seguros, ya que es ajena a su organización, y con total autonomía en cuanto a los criterios y las directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En 2022 han acudido al Defensor 6 personas menos que en 2021, concretamente, 148 personas frente a las 154 del año pasado. Respecto a las reclamaciones estimadas en 2021, el porcentaje se ha incrementado del 5% al 7%.

En cuanto al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, se han recibido 124 reclamaciones en 2022, es decir, un 9% menos que el año anterior, de las que se ha estimado 1.

PATROCINIOS Y PUBLICIDAD

En 2022, Reale Seguros ha reforzado su compromiso con los patrocinios deportivos y culturales y ha desarrollado una nueva campaña de publicidad.

PATROCINIOS DEPORTIVOS

FÚTBOL

Reale Seguros ha fortalecido su apoyo al deporte con la incorporación de un nuevo patrocinio y el impulso de acciones asociadas a los clubs que ya forman parte de su estrategia.

Burgos CF
Inicio del patrocinio del equipo femenino del Burgos CF en su primer año de vida, que luce el logo de la compañía en el frontal de su camiseta.

Betis
Con motivo de la llegada del Betis a la final de la Copa de Su Majestad el Rey y con el objetivo de homenajear a sus seguidores, creación del *spot* "Alineaciones", que escenifica el recuerdo de los momentos más importantes de la historia del club con la ilusión de ganar un nuevo título.

RCD Espanyol
Tras un año de patrocinio, realización, en colaboración con el RCD Espanyol, del documental "El Misterio de los Periquitos", descubre el origen del apodo de los seguidores del club blanquiazul a través de un recorrido por su historia y de la mano de muchos de sus protagonistas.

Real Sociedad
Gracias al acuerdo de patrocinio con el club, y por el cual Reale da nombre a su estadio, impulso de acciones en el campo, como los Escort Kids, en los que un grupo de niños acompañan a los jugadores hasta el saludo inicial, así como promociones en las redes sociales.

GOLF

La compañía ha mantenido su compromiso con este deporte con el patrocinio de la Solheim Cup y del Open de España de golf femenino. Además, en 2022 ha sumado a su estrategia el patrocinio de Ana Peláez, unas de las jugadoras españolas de golf más prometedoras, que luce la marca Reale Seguros en su equipación.

ESQUÍ

De la mano de Ingood, Reale Seguros ha seguido apostando por el patrocinio de Aramón y sus estaciones de esquí en Aragón. El acuerdo se basa en la presencia de las dos marcas en soportes publicitarios de alta visibilidad y el seguro de nieve Ingood para la protección de equipos.

MOTOR

La compañía ha culminado su aventura en la Moto GP y Moto 2 con el patrocinio del equipo Pons Racing, con pilotos como Aron Canet y Jorge Navarró.

ENTRETENIMIENTO

Reale Seguros ha renovado su compromiso con los musicales como vehículo para dar a conocer la marca con la incorporación del patrocinio de "Charlie y la fábrica de chocolate", que se suma a "El guardaespaldas" y "Ghost".

CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

La compañía ha lanzado dos oleadas publicitarias durante el año con el objetivo de seguir aumentando la notoriedad de la marca.

En la primera, las creatividades han combinado imágenes de patrocinios deportivos de la compañía y de proyectos sociales de voluntariado en los que participan sus empleados. La segunda se ha centrado en el nuevo producto de Hogar.

El plan de medios ha incluido inserciones en televisión que incorporan mensajes de marca, publicidad exterior, cuñas en radio y acciones en diarios digitales.

REDES SOCIALES

La compañía ha cerrado 2022 con una comunidad global de más de 143.000 seguidores en distintas redes sociales, lo que ha supuesto un alcance orgánico de las publicaciones cercano a los cinco millones.

NÚMERO DE SEGUIDORES

Facebook:
49.483

Twitter:
15.814

Instagram:
31.196

LinkedIn:
42.589

YouTube:
3.280

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE REALE SEGUROS EN LAS REDES SOCIALES

DIFUNDIR la misión, la visión y los valores de la compañía, así como su actividad y contribución a la sociedad a través de acuerdos con asociaciones, instituciones y patrocinios.

2.810 publicaciones

DAR VISIBILIDAD a la labor de los mediadores y la oferta de productos y servicios de la compañía.

1.655 publicaciones

DIVULGAR el valor que aportan los aseguradores a la sociedad.

1.335 publicaciones

Las redes sociales son un canal fundamental del servicio de atención al cliente de la compañía, que las emplea como herramienta de comunicación y escucha activa. A través de ellas, durante 2022 se han **gestionado 59.000 comentarios** sobre productos, servicios y procesos, y cerca de 900 quejas y solicitudes de información.

Empleados

Uno de los valores corporativos de Reale Seguros es "Centralidad de la persona", que sitúa al equipo de profesionales como el principal activo de la compañía. En cumplimiento de este compromiso, la empresa desarrolla de manera continua medidas para la satisfacción y el bienestar de los empleados, tanto en el ámbito puramente profesional como en el personal. Este vínculo entre compañía y equipo ha llevado a que Reale Seguros sea considerada año a año como una de las mejores empresas para trabajar.

550
Mujeres
(49,41%)

552
Hombres
(50,09%)

1.102
PERSONAS

EL **53,18%** DE LA PLANTILLA TIENE ENTRE **30** Y **50** AÑOS

EL **40,20%** TIENE MÁS DE **50** AÑOS

EL **6,62%** CUENTA CON MENOS DE **30** AÑOS

	Hombres				Mujeres			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Administrativos	25	142	104	271	45	235	136	416
Mandos intermedios	0	112	119	231	2	81	41	124
Directivos	0	13	37	50	1	3	6	10
TOTAL	25	267	260	552	48	319	183	550

Reale ha sido reconocida en 2022 como la segunda Mejor Empresa para Trabajar en España por Great Place to Work

Resultados de la encuesta...

87%
de participación

81%
de promedio de satisfacción (Trust índex)

88%
considera que Reale es un excelente lugar para trabajar

UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO ORIENTADO AL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

La gestión del equipo de profesionales que forma Reale Seguros se fundamenta en cuatro objetivos transversales, complementarios entre sí:

COMPROMISO: conformado a partir de la suma entre el sentimiento de pertenencia a la compañía y la motivación de los profesionales que la forman.

SATISFACCIÓN: resultado de gestionar la empresa pensando en la "centralidad de las personas".

EFICIENCIA: gestión óptima del personal para ser competitivos y poder seguir invirtiendo en la mejora continua de las condiciones de trabajo.

GESTIÓN DEL CAMBIO: herramienta que permite encarar la evolución constante del entorno en el que opera la compañía.

Happyforce: escucha permanente a los empleados

Entre los canales de comunicación y escucha a los empleados destaca la aplicación móvil Happyforce, que permite medir el clima laboral en tiempo real, mediante el conocimiento del estado de ánimo de la plantilla y la recopilación de sus opiniones, sugerencias e inquietudes. Además, Happyforce permite dar respuesta a los temas más recurrentes y reconocer las buenas prácticas entre compañeros. Al cierre de 2022, 8 de cada 10 profesionales están activos en Happyforce, donde se han recogido 900 comentarios.

FORMACIÓN ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE CADA PERFIL

En 2022 se ha dado continuidad a las acciones del plan de formación, que Reale desarrolla desde 2018 a partir de las siguientes herramientas y recursos:

- **Plataforma digital de autoformación "Asegura tu desarrollo"**, utilizada por un 69% de los profesionales de la compañía, con una media de 29,74 horas de formación por persona y una valoración global de 8,17 sobre 10.
- **Itinerarios de acogida en consonancia con el perfil objetivo de selección.**
- **Proyecto formativo sobre liderazgo**, con la participación de 188 mandos de la compañía (98% del total).
- **Formación de negocio**, dirigida a profesionales de las áreas de negocio para la adquisición de conocimientos, el cambio de comportamientos y la consecución de objetivos de negocio. En 2022 se han desarrollado 114 acciones formativas que han llegado a 7.000 alumnos, con una valoración global de 9 sobre 10.

FIRMA DEL IV PLAN DE IGUALDAD POR UNA COMPAÑÍA MÁS DIVERSA E INCLUSIVA

En 2022, Reale Seguros ha firmado con la Representación Legal de los Trabajadores el IV Plan de Igualdad, que se desarrolla entre 2022 y 2025 bajo el control de la Comisión de Igualdad. Sus principales objetivos son:

- **Diseño de medidas de discriminación positiva** para favorecer la incorporación de nuevas profesionales.
- **Promoción e identificación del talento femenino**, facilitando planes formativos para mujeres con talento.
- **Contribución al desarrollo de habilidades de liderazgo** de personas con equipo a cargo, con foco en la gestión de los sesgos inconscientes.

El plan también actualiza el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, y el protocolo de acoso moral, adaptados al nuevo entorno digital.

La política en favor de la igualdad de género ha permitido aumentar en ocho puntos el porcentaje de mujeres en la plantilla en los últimos cinco años, hasta el 51,4% actual.

En 2022...

82%
de las contrataciones han sido de menores de 30 años

53%
de las nuevas incorporaciones han sido mujeres

55%
de las promociones han sido mujeres

MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL ENTORNO LABORAL

Negociación del nuevo convenio colectivo, bajo el objetivo de la introducción de mejoras en aspectos como la conciliación. En la actualidad, un 85% de los profesionales de Reale considera que el convenio es tan bueno o mejor que el de otras empresas del sector.

Renovación del sello Efr A+ (Empresa Familiarmente Responsable), que acredita que Reale es una empresa excelente y referente en el modelo de gestión de la conciliación, de acuerdo con los estándares de la Fundación Másfamilia. La encuesta realizada para la renovación del sello logró un índice de participación del 80% y el nivel de conocimiento y satisfacción con las medidas de conciliación alcanzó el 90%.

Continuidad de las medidas de apoyo emocional y psicológico a empleados y familiares, iniciadas durante el periodo de pandemia y gestionadas a través de la plataforma "Emotio". Incluyen chequeos completos postCOVID-19 en el Hospital MD Anderson para empleados y familiares.

Nuevo modelo de reconocimiento médico, que lo consolida como uno de los más amplios del sector. Su renovación ha permitido incorporar nuevas pruebas (SCORE, cálculo del riesgo cardiovascular), la realización del índice de fibrosis hepática (FIB4) e informes personalizados (valoración psicoemocional y nutricional). En 2022 se han realizado 672 reconocimientos, un 5% más que el año anterior.

Proyecto de análisis y adecuación de las cargas de trabajo, con una aplicación inmediata: el 21% de las contrataciones realizadas en 2022 son consecuencia de sus resultados.

Consolidación del programa de Teletrabajo Smartflex, lanzado en octubre de 2021. Este programa favorece la flexibilidad en la organización y en la prestación de servicios, con un alcance del 40% del tiempo de trabajo. Al cierre de 2022, 8 de cada 10 profesionales de Reale están adheridos al Acuerdo de Teletrabajo.

Satisfacción de los empleados

90%
afirma que las medidas de conciliación contribuyen a su compromiso con la compañía

93%
considera que la cultura existente facilita una efectiva conciliación laboral y personal

Mediadores

La red de distribución de Reale Seguros en España está integrada por mediadores, corredores, agencias y agentes exclusivos, colectivos que mantienen el contacto directo con los clientes. A pesar de la complejidad del ejercicio y el impacto de diversos factores externos (inflación, conflictos geopolíticos, aplicación del Baremo en Automóviles...), en 2022 cabe poner en valor el elevado compromiso y la confianza de todos ellos con Reale Seguros. Del mismo modo, la compañía ha trabajado en el desarrollo y la consolidación de nuevas herramientas y canales para reforzar la relación.

CANAL CORREDORES

2.072
corredores

1.917.000
pólizas en cartera

Aumento del peso del canal

64,95%
de cartera global de la compañía

70%
de la Nueva Producción

Reale Vida

2.173
corredores

44.171
pólizas en cartera

45%
de la cartera global de la compañía

PLANES ESTRATÉGICOS CON CORREDORES

Asociaciones
El colectivo de Asociaciones incluye a más de **900 corredores** que mantienen un negocio de **300 millones de euros**. Su misión es gestionar los acuerdos que aglutinan a 18 grandes colectivos, contribuyendo de este modo al desarrollo de estos corredores en diversos ámbitos: retributivo, productos, servicios, tecnología, etc.

Plan Millón
En 2022 ha finalizado el desarrollo de este plan, que ha logrado cumplir el objetivo de ganar cuota de negocio en aquellos corredores con mayor potencial de crecimiento. Después de tres ejercicios, se ha conseguido un **incremento de negocio de 11,6 millones de euros**, además de contribuir a diversificar los pesos de estos profesionales.

Referentes en digitalización
En el ámbito de la digitalización, destaca el posicionamiento consolidado de Reale Seguros en dos aspectos de gran relevancia estratégica para el desarrollo del sector por el potencial de mejora de la eficiencia:

- **Proyecto del Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Mediadores (EIAC)**, único en Europa, en el que la compañía participa desde sus inicios. Reale Seguros está también presente en la plataforma CIMA, centrada en aspectos de carácter más técnico.
- **Presencia creciente en los multitarificadores e integradores de servicios de las diferentes tecnológicas**, que han experimentado un gran desarrollo en los últimos años, con cuotas de penetración entre los corredores muy elevadas. El potencial de estas herramientas está vinculado a su capacidad para integrar inteligencia artificial, uso de bases de datos, simuladores, etc.

Grandes corredurías
Este colectivo aglutina a **27 corredores**, con un volumen de primas cercano a los **100 millones de euros**. En 2022 se ha mantenido la estrategia de seguimiento diferencial de su actividad y nivel de riesgo financiero.

Colectivo TITANIUM
Está formado por **96 corredores** que gestionan más de **203 millones de euros** de negocio en Reale Seguros, con ratios de retorno muy buenos. Este colectivo está considerado el buque insignia del canal, con una media de antigüedad de más de 20 años y un gran conocimiento de la compañía, por lo que resulta clave para afrontar los nuevos retos.

Modelo de trazabilidad
En 2022 ha entrado en funcionamiento el **modelo de trazabilidad y transparencia con el dato del cliente**, que desarrolla los principios recogidos en la *Guía de Buenas Prácticas* firmada en 2021 con UNESPA por las principales asociaciones de corredores y la adhesión de más de 50 entidades. El proceso ha recibido una excelente valoración por parte de los corredores.

Décima edición del Congreso TITANIUM

Cerca de un centenar de corredores acudieron de forma presencial a la décima edición del Congreso TITANIUM, un encuentro muy especial tras unos años marcados por la pandemia.

El evento contó con la participación del CEO de Reale Seguros, Ignacio Mariscal; el director del Canal de Corredores, Rafael Calderón; el director de Marketing, Victor Ugarte; el director comercial, Javier Espinosa; y el director general de Reale Vida, José Ramón Fernández. En sus intervenciones, analizaron los objetivos alcanzados y expusieron los retos más relevantes a abordar.

Reale Seguros ha recibido en 2022 la ESTRELLA DE ORO, máximo reconocimiento de la Asociación Española de Corredurías de Seguros y Reaseguros (ADECOSE), que acredita a la compañía a nivel global.

CANAL AGENCIAS / AGENTES

Reale Seguros Generales operó en el mercado español en 2022 a través de:

857
agentes exclusivos

425
agencias

168
agentes vinculados

296
millones de euros intermediados, que representan el 30,6% de la cartera de la compañía.

UN MODELO DE ELEVADA CAPILARIDAD

425
agencias Reale en todas las provincias, con elevada presencia en medianas y pequeñas poblaciones:

40,9%
de agencias en poblaciones de menos de 20.000 habitantes

40,6%
de agencias en poblaciones de 20.000 a 150.000 habitantes

18,5%
en ciudades de más de 150.000 habitantes

En 2022 se han inaugurado 6 nuevas agencias Reale:

CONSOLIDACIÓN DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS EN LA RELACIÓN CON LAS AGENCIAS

La reorientación del modelo de relación con las agencias ha permitido en 2022 una mejora de las notas medias de *rating* respecto al año anterior.

Plan Estratégico de Agentes. Iniciado en 2019, se ha consolidado como un sistema que permite a la red interna sistematizar y optimizar la gestión de agentes mediante la asignación de la estrategia más adecuada a cada perfil. Durante 2022 se ha mejorado la oferta de valor para los agentes con la intención de introducirlos en la metodología comercial CRM NEXO, que refuerza la centralidad en el cliente.

> 23 agentes han trabajado con la metodología CRM NEXO
> 173 agentes han trabajado la campaña DUO (desarrollo de clientes multirramo auto-hogar)

Nuevo Plan Estratégico de Agencias (Agencias 2.0). Tras su lanzamiento en 2021, se han desarrollado las principales líneas de trabajo, basadas en cinco objetivos estratégicos para las agencias:

> Agencias más grandes
> Más diversificadas
> De más valor estratégico
> Más sostenibles
> Más cohesionadas

Modelo formativo "Itinerarios GPS". Esta metodología atiende las necesidades formativas específicas de cada agencia a través de un ciclo personalizado. En 2022 se ha puesto el foco en la digitalización como herramienta clave para la sostenibilidad del modelo de mediación.

Modelo relacional con las agencias: proximidad, cercanía y cohesión

El modelo de relación de Reale Seguros con sus agencias es único y reconocido en el sector asegurador. Sus tres puntos fuertes son:

> **Compañía territorial y descentralizada**, que garantiza el acceso de las agencias a sus referentes comerciales, técnicos o de prestaciones.
> **Integración de la opinión de las agencias** en la elaboración de proyectos de todas las áreas de la compañía. En 2022, más de 100 agencias han participado en programas piloto o *workshops* de proyectos.
> **Realización de encuentros regulares** que permiten la interacción y el trabajo en común entre compañía y mediación, así como facilitar la cohesión y el sentimiento de pertenencia. Entre los eventos realizados en 2022 destacan:

– **Convención anual de agencias:** celebrada en Santiago de Compostela. Fue bautizada como la "Convención del Reencuentro" porque recuperó la presencialidad. De nuevo, destacó la entrega de los premios anuales, de los tradicionales premios RSE y de unas nuevas distinciones a la excelencia.

– **Reuniones preconvención:** encuentros celebrados los meses anteriores a la convención con el objetivo de trasladar a las agencias los principales mensajes y herramientas que la compañía pone a su disposición. En 2022 se realizaron siete reuniones entre los meses de febrero y marzo.
– **Consejos territoriales de agencias:** reuniones operativas en las que las agencias trasladan a la compañía propuestas de mejora. Dos encuentros en 2022.

DESARROLLO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

En 2022 también se ha consolidado **CONECTA Reale** como la vía de comunicación de las agencias con diversas áreas de la compañía que habitualmente no interactúan con el canal agencial. Esta plataforma incorpora información relativa a temas como *compliance*, innovación o evolución y tendencias del sector. También se han incorporado los vídeos Spiquer, en los que las agencias comparten buenas prácticas.

Además, se creado un **Comité de Comunicación Externa** en el que se integran noticias específicas sobre el canal agencial y noticias que las propias agencias pueden difundir a través de sus páginas web y redes sociales.

TRASLADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Hace seis años se incorporó en el Plan Estratégico de Agencias Reale el objetivo de responsabilidad social con el fin de conseguir una mejor alineación de la estrategia del canal con la misión de la compañía.

En 2022 se ha materializado la **integración de la sostenibilidad** (en sus dimensiones económica, social y ambiental) en los procesos de negocio de las agencias mediante iniciativas como la realización de un vídeo Spiquer sobre voluntariado de agencias o el incremento de las acciones de voluntariado entre agencias. Destaca especialmente el desarrollo de medidas para acompañar a las agencias que no hayan alcanzado el volumen mínimo estimado para su sostenibilidad.

Proveedores

Equidad, transparencia y contribución son los principios por los que se rige la Dirección de Compras y Servicios Generales de Reale Seguros en su relación con los proveedores y sus socios comerciales. Estos principios están basados en unas políticas transparentes que persiguen el objetivo de garantizar el suministro de bienes y servicios con las mejores condiciones y asegurando en todo momento que se cumplen los estándares de responsabilidad social.

ADAPTACIÓN DE LA CARTERA DE PROVEEDORES A LA TRANSFORMACIÓN DEL MERCADO

Siempre bajo el objetivo de contar con los mejores colaboradores para garantizar la calidad de servicio a los clientes, la cartera de proveedores de Reale Seguros se ha tenido que reestructurar en 2022 ante el impacto de la pandemia de coronavirus en determinados sectores.

La situación extraordinaria vivida desde marzo de 2020 ha incidido especialmente en los ámbitos de los talleres de lunas, con el cierre de numerosos establecimientos a causa de la fusión de dos proveedores de calibre estatal, y en los vehículos grúa de asistencia en viaje, con una significativa reducción de la flota de vehículos. Pese a ello, el número de asistencias realizadas por estos servicios ha aumentado cerca de un 4% en 2022.

Esta situación impide ofrecer un número exacto de proveedores, como sí se detallaba en ediciones anteriores de la memoria. Como novedad, se incluyen un total de 850 empresas reparadoras del hogar que registraron un alto volumen de servicios, superior a los 207.200.

Tipo de proveedor	Número	Servicios
Talleres concertados, reparación de carrocería	2.170	53.265
Talleres especialistas en reparación y sustitución de lunas	1.346	75.808
Vehículos grúa de asistencia en viaje	–	378.254
Empresas reparadoras del hogar (***)	850	207.224
Proveedores de asistencia sanitaria	5	8.628
Peritos de autos	160	162.245
Peritos diversos	163	122.219
Peritos médicos	67	23.755
Abogados	143	41.557

INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

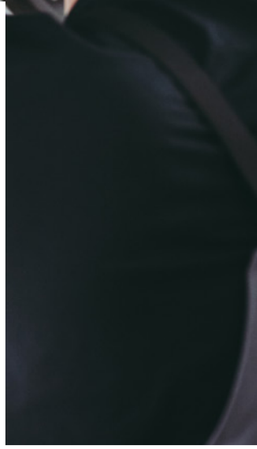
Uno de los pilares de la estrategia de sostenibilidad de Reale Seguros es la integración de los grupos de interés en su visión del desarrollo sostenible. Como colectivo clave en las operaciones del Grupo, Reale Seguros desarrolla las siguientes acciones vinculadas a los proveedores:

- **Respeto al derecho de libre asociación en toda la cadena de valor.** Este principio implica tanto el respeto a la libre asociación de proveedores individuales como el reconocimiento a la representatividad de asociaciones como CETRAA (Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines), ASETRA (Asociación Talleres de Automoción) o CONEPA (Federación Española de Empresarios de Talleres de Automoción), entre otras, así como de los colegios profesionales y las asociaciones de peritos, médicos y abogados.
- **Desarrollo de una certificación medioambiental propia para talleres de carrocería concertados.** Esta certificación se ha diseñado a lo largo de 2022 en colaboración con Centro Zaragoza, un centro de I+D en el que Reale Seguros participa como accionista. En 2023 se desarrollará un plan piloto de este modelo en una veintena de talleres, junto con acciones de comunicación e información. Esta iniciativa permite reactivar la evaluación medioambiental de los talleres, que no se ha podido actualizar en los dos últimos años debido a la situación extraordinaria generada por la pandemia.
- **Nueva fase del proyecto GRPD.** En 2022 ha finalizado la campaña iniciada el año anterior con el objetivo de garantizar la calidad de los contratos de los proveedores afectados por cambios societarios y otras situaciones. Los contratos de los proveedores son supervisados antes de su inclusión en la Gestión Documental de la Base de Datos en coordinación con Asesoría Jurídica.

Los proveedores del Grupo, divididos en proveedores de negocio e indirectos, deben respetar los estándares recogidos por el Código Ético de la compañía.

Apuesta por la formación

Durante 2022 se han impartido jornadas de formación para peritos centradas en dos ámbitos temáticos: metodologías de videoperitación y jornadas técnicas en materia de sostenibilidad, a las que han asistido los 120 talleres más vinculados a Reale Seguros. En estas jornadas se presentó la campaña de sostenibilidad que se desarrollará en 2023.



Encuestas de satisfacción del cliente con los proveedores

Reale Seguros realiza periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes para conocer la opinión sobre los servicios prestados por los proveedores en los talleres y detectar ámbitos de mejora. El indicador utilizado para esta valoración es Net Promoter Score (NPS), con unos resultados muy positivos en la calidad:

Calidad de la reparación en talleres concertados:
68,80

Reparadores del hogar:
64,86

Asistencia en viaje:
70,79

Lunas:
75,77

33.053
encuestas enviadas a los clientes en 2022

MODELO DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES INDIRECTOS

Reale España ha continuado con la Política de Compras de Grupo, asegurando una consistencia operativa en todos los países donde se encuentra y siguiendo sus principios corporativos de buenas prácticas. En cumplimiento de esta política, en 2022 se han desarrollado diversas iniciativas.

VALORES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, COMPETENCIA Y TRANSPARENCIA

El modelo de gestión se basa en criterios de igualdad de oportunidad, competencia y transparencia. Para ello, la Dirección de Compras mantiene un contacto directo con sus proveedores para conocer su percepción relativa a la aplicación de dichos principios. Destacan las siguientes conclusiones:

- En 2022 se ha comenzado a trabajar con el Departamento de Seguridad de la Información en la evaluación de proveedores en el ámbito de la seguridad de la información y la Business Continuity, previamente a la contratación.
- Los usuarios han valorado positivamente el desempeño del 98% de los proveedores encuestados.

Como herramienta para garantizar la transparencia en todos los procesos, Reale Seguros cuenta con el **Portal del Proveedor**. A lo largo de 2022, han solicitado registro en esta plataforma electrónica un total de 93 proveedores, lo que supone un crecimiento del 61% con respecto a 2021. De estos proveedores, 39 han sido aprobados, y 31, homologados.

PORTAL DEL PROVEEDOR EN 2022

156
proveedores certificados

93
peticiones de registro

DE LAS EMPRESAS INSCRITAS QUE FACTURAN A REALE SEGUROS:

21 disponen de certificación ambiental ISO 14001

6 son Empresas Familiarmente Responsables

7 han pasado por la valoración de Seguridad de la Información/Compliance del Grupo

Mecanismos para minimizar el riesgo

El Departamento de Compras de la aseguradora realiza una monitorización continua de los proveedores, con especial atención sobre los considerados “críticos” para el negocio. La situación actual de riesgo en la base de proveedores de Reale Seguros es baja en un 60%.

Por otro lado, en 2022 se cumplieron seis años de la implantación del nuevo sistema de homologación de proveedores para ayudar a prevenir y reducir posibles impactos negativos sobre la compañía. Se identifican riesgos asociados a la estabilidad, al nivel de alineamiento del proveedor con los valores de responsabilidad social empresarial y a la adecuación del proveedor a las necesidades de la compañía. También se tienen en cuenta la valoración que los usuarios hacen del servicio y las certificaciones EFR, CEE o ISO14001 obtenidas.

LA SOSTENIBILIDAD EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

La sostenibilidad en Reale Seguros se extiende sobre los tres ámbitos ASG: medioambiental, social y económico. Desde el departamento de Compras se toman decisiones sobre estos tres ejes, incorporando criterios de sostenibilidad en sus procesos de decisión de contratación.

Medioambiental
En 2022 se han alcanzado una serie de mejoras de carácter ambiental en la cadena de suministro. Las más destacadas han sido la obtención de la certificación de gestión responsable de los residuos, por el proveedor Pinkplate, y la reducción en un 60% de la impresión documental en oficinas respecto al período prepandemia. También se ha registrado un descenso progresivo de la impresión y el envío de notificaciones a clientes a cambio de digitalizar las comunicaciones y se han incluido alcances específicos ambientales del área de Responsabilidad Social Empresarial en el acuerdo de Facility. Además, se ha implantado un parque de carga eléctrica de vehículos en la oficina central de Madrid y se ha cambiado el proveedor de energía eléctrica a Endesa, manteniendo la garantía de energía de origen renovable.

Social
En el ámbito social destaca la renovación del acuerdo de colaboración con CESAL. Esta ONG opera en el comedor de empleados de la oficina central de Reale en Madrid desde 2021 y seguirá prestando este servicio por otro año más. La organización promueve el desarrollo humano de las personas más desfavorecidas a través de proyectos de cooperación y ofrece formación a jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Económico
La consideración de la sostenibilidad en el proceso de contratación ha permitido contar con proveedores certificados por algunos de los estándares más reconocidos de la industria. La facturación de Reale Seguros en 2022 ha incluido:

9,6 M€ con proveedores certificados en ISO 14001

2,2 M€ con empresas Familiarmente Responsables

0,2 M€ con Centros Especiales de Empleo

Medioambiente

El Plan Estratégico Ambiental de Reale Seguros plantea como objetivo principal alcanzar en 2050 la neutralidad de carbono en todas las actuaciones de la compañía. Para ello, cuenta con una Sistema de Gestión Ambiental propio, certificado con la norma ambiental ISO 14001:2015, que permite la mejora continua de los indicadores ambientales y el desarrollo de acciones específicas que contribuyen a la reducción de la huella de carbono.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La política ambiental de Reale Seguros se definió en 2015 y se actualizó en 2020, cuando se integró en la estrategia de sostenibilidad del Grupo como uno de los pilares principales en la contribución al desarrollo sostenible. Para la implementación efectiva de esta política, Reale Seguros desarrolló un Sistema de Gestión Ambiental, certificado desde 2019 con la norma ISO 14001:2015, que, gracias a la vocación de mejora continua y a la implementación de nuevas medidas, se ha ido renovando año a año.

Renovación de la certificación ISO 14001:2015

Todas las empresas del Grupo en España están certificadas por la norma ISO 14001:2015, que reconoce la efectividad del Sistema de Gestión Ambiental en sus principales objetivos: mejora de las prestaciones ambientales, ejecución de las obligaciones de cumplimiento y logro de los objetivos ambientales.

De acuerdo con la naturaleza y la actividad de la compañía, Reale Seguros considera que el principal impacto de sus operaciones en el medioambiente se da en los siguientes ámbitos:

Emisiones a la atmósfera, medidas y controladas con el cálculo de los alcances 1, 2 y 3, con acciones específicas de compensación de emisiones.

Consumo de energía eléctrica, gestionadas mediante la aplicación de medidas de eficiencia y la certificación de sus instalaciones mediante los más elevados estándares.

Consumo de papel y otros recursos, gestionados mediante acciones que promueven la circularidad y la gestión adecuada de los residuos.

REDUCCIÓN Y COMPENSACIÓN DE EMISIONES

En 2022, la compañía continuó focalizada en reducir el impacto medioambiental negativo directo e indirecto, así como en el apoyo a proyectos que ayuden a proteger el medioambiente y restaurar la biodiversidad.

PLANES DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES

En 2022 se ha compensado la huella generada en el año anterior por todo el Grupo mediante la compra de bonos de carbono de un proyecto de energía renovable (parque eólico) en el municipio de Ovalle (Chile).

CÁLCULO DE LAS EMISIONES

Como parte de su estrategia de sostenibilidad, Reale Seguros calcula y da visibilidad a los datos de las emisiones generadas en los tres alcances. En 2022, el total de emisiones se ha visto incrementado a causa de la vuelta a la normalidad tras la pandemia de coronavirus y la recuperación de la presencialidad en todas las oficinas.

	2021	2022
Alcance 1 (TCO_2)	20	**41,72**
Alcance 2 (TCO_2)	0	**0**
Alcance 3 (TCO_2)	343	**705,48**
Total	362	**747,2**

Nota:
Alcance 1: flota de vehículos, y consumo de gas natural y gases refrigerantes.
Alcance 2: consumo de electricidad (energía procedente de fuentes 100% renovables).
Alcance 3: desplazamientos casa/trabajo (estimado) y viajes corporativos.

PLANES DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

A lo largo del año se ha dado continuidad a los cinco proyectos dirigidos a la reducción de emisiones con la finalidad de conseguir la neutralidad en 2050:

- Adecuación de edificios sostenibles.
- Eliminación del uso de plástico en oficinas.
- Sustitución de la flota de *renting* de vehículos comerciales.
- *Paperless* y digitalización de comunicaciones.
- Cálculo de la reducción de la huella de carbono derivada de la implantación de las videoperitaciones.

Productos que contribuyen a la protección del entorno

Reale Seguros implica a sus clientes en el desarrollo de su estrategia medioambiental a través del diseño de productos y servicios que contribuyen activamente a la protección del entorno. Entre ellos, destacan los siguientes:

- **Seguro para vehículos híbridos enchufables y eléctricos:** lanzado en 2022, consiste en una póliza con coberturas específicas para los modelos propulsados por estas energías alternativas.
- **Auto Responsable:** producto de autos en el que la documentación se tramita digitalmente y ofrece la posibilidad de asistencia en talleres medioambientalmente responsables.
- **Responsabilidad civil en patinetes y bicicletas eléctricas:** producto de responsabilidad civil que permite asegurar nuevas formas de movilidad sostenible.
- **Responsabilidad medioambiental:** producto para empresas que cubre la responsabilidad por daños ambientales o riesgo inminente.

MEJORA CONTINUA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES

Las medidas aplicadas por Reale Seguros han permitido en 2022 dar continuidad a la mejora continua de los indicadores ambientales con mayor relevancia en la actividad de la compañía.

CONSUMO DE AGUA

Acciones:

> Sensibilización: publicación de la *Guía de buenas prácticas ambientales*, con un apartado específico dedicado a la gestión y la reducción del consumo de agua, y difusión en los canales de comunicación internos y externos de mensajes de concienciación.

> Desarrollo del plan de reforma de oficinas, con soluciones específicas para el ahorro de agua en el uso cotidiano de las instalaciones (aireadores en los grifos o dispositivos de doble carga en las cisternas). En 2022 se han reformado las sucursales de Jerez y Toledo.

> Realización de mantenimientos preventivos periódicos en todas las oficinas de España para prevenir la aparición de fugas de agua, filtraciones, goteos, etc.

	2021	2022
Consumo de agua (m^3)	5.041	**2.452**

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Por la naturaleza de la actividad de Reale Seguros, el principal consumo de materias primas corresponde al papel.

Acciones:

> Sensibilización: apartado específico en la *Guía de buenas prácticas ambientales* y acciones de concienciación en los canales de comunicación internos y externos.

> Desarrollo del "Proyecto Paperless", dirigido a la reducción del consumo de papel mediante la progresiva digitalización de las comunicaciones y la constitución de un cuadro de mando focalizado en la medición y el control de la reducción del papel.

En el ámbito del consumo de materias primas cabe destacar también el desarrollo de un proyecto específico para la eliminación del uso del plástico en las oficinas que en 2022 ha proporcionado formación a los empleados para la reducción de este material en la compra de agua mineral, material de oficina y objetos de *merchandising*.

	2021	2022
Papel de contratación (kg)	177.111	**157.447**
Plástico de contratación (kg)	1.102	**1.155**

CONSUMO DE ENERGÍA

Acciones:

> Sensibilización mediante la *Guía de buenas prácticas ambientales* y acciones de concienciación en los canales de comunicación.

> Colaboración con la iniciativa global "La hora del planeta".

> Instalación de soluciones para reducir el consumo eléctrico en las oficinas reformadas en 2022: luces LED, sensores de regulación de la iluminación o sistemas de climatización inteligentes.

	2021	2022
Consumo eléctrico (KWh)	2.023.743	**1.513.468**
Consumo de gas natural (m^3)	1.064	**1.973**

6 oficinas certificadas en sostenibilidad ambiental y social:

> Sede central: certificación LEED ORO
> Sucursales de A Coruña, Cáceres, Oviedo y Reus: certificación LEED PLATA
> Córdoba: certificación VERDE

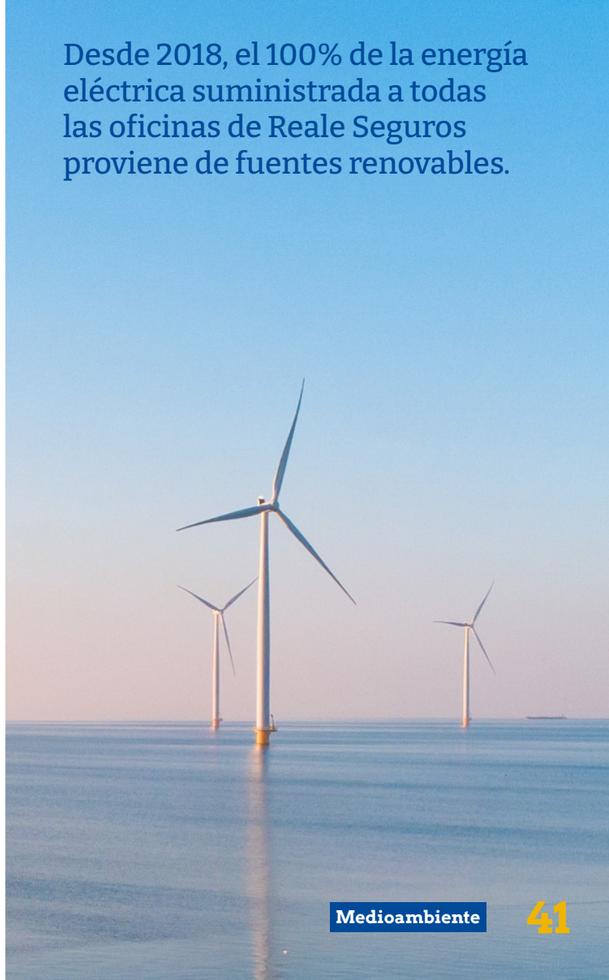
Estas certificaciones reconocen las medidas aplicadas en materia de innovación en el diseño, el desarrollo sostenible y confortable de los espacios, las medidas de eficiencia energética y aprovechamiento del consumo de agua, la valoración del uso de energías alternativas o la gestión sostenible de residuos, entre otras.

Circularidad y gestión adecuada de residuos

Todos los residuos generados por las oficinas de Reale Seguros son gestionados por una compañía especializada, encargada de su segregación, recogida selectiva y posterior eliminación o reciclaje.

Adicionalmente, la compañía desarrolla acciones de concienciación y formación entre los empleados acerca de la importancia de reciclar adecuadamente. Todas las oficinas cuentan, asimismo, con contenedores de reciclaje y papeleras diferenciadas para los principales residuos que se generan en la actividad cotidiana (papel, pilas, tóner, plásticos y envases).

Desde 2018, el 100% de la energía eléctrica suministrada a todas las oficinas de Reale Seguros proviene de fuentes renovables.



COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

A pesar de que la actividad de Reale Seguros no causa un impacto directo en áreas protegidas, la compañía promueve iniciativas dirigidas a la preservación de la biodiversidad que afianzan su compromiso con las comunidades locales.

Acciones de voluntariado ambiental

Buena parte de las acciones de protección de la biodiversidad se desarrollan de la mano de empleados de la compañía y de agencias, que participan como voluntarios en distintas iniciativas:

- **Jornadas de limpieza de residuos**, celebradas en 2022 en el Pantano de Foix (Barcelona), el pinar de Antequera (Valladolid) y las playas de Bens (A Coruña), Port Saplaya (Valencia) y la Caleta del Estacio (Murcia).
- **Colaboración en los viveros del proyecto de WWF del Parque Nacional de Doñana (Huelva).**
- **Reforestación del Bosque Metropolitano de Madrid**, en una acción desarrollada en colaboración con el ayuntamiento de la ciudad.

La compañía también colabora con WWF en su proyecto "Naturaleza sin plásticos", que tiene como objetivo concienciar e implicar a los gobiernos en el cuidado y la protección de los mares y océanos.

Nuevos padrinos para el olivar recuperado de Oliete

Reale Seguros colabora desde 2020 con la ONG Apadrina un Olivo en la recuperación de un olivar en Oliete (Teruel). Hasta la fecha, la compañía ha apadrinado 434 olivos y en 2022 ha planteado el reto del apadrinamiento de otros 600 árboles. Para ello, ha lanzado una campaña entre colaboradores, empleados, proveedores y clientes. Junto a la recuperación de esta zona forestal, el proyecto también ha permitido la creación de dos puestos de empleo rural femenino.

>> Más información:
https://apadrinaunolivo.org/es/reale

SENSIBILIZACIÓN Y ALIANZAS

Consciente de su arraigo social y su capacidad de comunicación, Reale Seguros es proactiva en el desarrollo de iniciativas orientadas a concienciar a sus grupos de interés sobre los principales retos a abordar en materia medioambiental.

III Foro de Medioambiente: "Reglas para un futuro más sostenible"

La sede de Reale Seguros acogió el 10 de noviembre de 2022 la celebración del III Foro de Medioambiente, una jornada de reflexión e intercambio de conocimiento alrededor del desarrollo sostenible.

El encuentro constó de charlas y mesas redondas en las que diversos expertos de los sectores público y privado plantearon posibles acciones a realizar por empresas, instituciones e inversores para que sus operaciones tengan un carácter más sostenible.

>> Más información:
https://blog.reale.es/serreale/2022/11/asi-fue-el-iii-foro-de-medioambiente-reale-seguros-madrid/

Acciones de sensibilización

Reale Seguros promueve iniciativas de comunicación interna y externa en fechas medioambientales clave. En 2022 han destacado las acciones desarrolladas para adherirse a la iniciativa **"La hora del planeta"**, con el apagón de todos los rótulos y luces de las sucursales de la compañía, o en ocasión de la **Semana Europea de la Movilidad**, con un concurso de fotografía entre empleados y un circuito de patinetes eléctricos en la sede central para fomentar la movilidad sostenible.

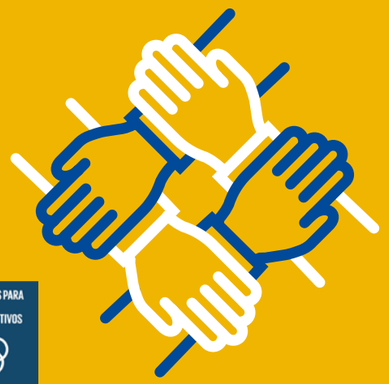
También se realizan con frecuencia comunicaciones en redes sociales y en la *newsletter* corporativa, explicando los planes y proyectos de carácter medioambiental en los que trabaja Reale Seguros.

Fomento de alianzas

En el ámbito de la colaboración con otras entidades y con el objetivo de contribuir al cumplimiento del ODS 17 "Alianzas para lograr objetivos", Reale Seguros es una de las compañías participantes en el **Clúster de Cambio Climático** organizado por Forética. Este clúster es la plataforma empresarial de referencia en España en materia de cambio climático.

En 2022 también ha participado en la séptima edición del encuentro **ECOMOV**, organizado por el diario *Las Provincias* para promover la movilidad sostenible. El evento expuso en La Marina de Valencia una enorme variedad de modelos propulsados con energías alternativas.

Compromiso social



La participación activa en la comunidad constituye una de las áreas de actuación de la estrategia de sostenibilidad de Reale Seguros, que se desarrolla transversalmente a partir de la acción del área de Sostenibilidad y de la fundación corporativa Reale Foundation.

Con el objetivo de desarrollar una acción efectiva y de impacto directo, sus acciones de carácter social se focalizan en tres ámbitos: diversidad de género, diversidad de edad (colectivos de jóvenes y séniors) y atención a la llamada "España vaciada".

DIVERSIDAD DE GÉNERO

Reale Seguros apuesta por el empoderamiento y la defensa de los derechos de las mujeres a partir del desarrollo de acciones muy diversas:

Colaboración con organizaciones y entidades de referencia

- Fundación Mujeres, con el desarrollo de un programa de becas para jóvenes huérfanos como víctimas de la violencia de género.
- Madrid Women's Week, que da visibilidad a los problemas y retos de las mujeres en el mundo laboral.
- Apadrina un Olivo, que promueve el empleo femenino en el ámbito rural.
- Red #REDEWI, que trabaja por un sector asegurador más igualitario y diverso.

Acciones de comunicación

- Organización en la sede del Foro de la Mujer de un encuentro sobre el papel de las mujeres en la empresa.
- Asistencia a numerosos eventos a lo largo del año, a los que se da visibilidad en los canales de comunicación propios.

Acciones de inserción laboral de Reale Foundation

- Apoyo a la Fundación ASTI en el impulso de las carreras técnicas (STEM) entre niñas.
- Participación en el Proyecto YESES de reinserción de mujeres tras su paso por prisión.
- Colaboración con la Fundación ATAPUERCA en el apoyo a mujeres antropólogas.

DIVERSIDAD DE EDAD: LOS VALORES DE JÓVENES Y SÉNIORS

La segunda línea de actuación se dirige a reconocer el valor y la aportación social de los colectivos de jóvenes y de personas sénior:

Desarrollo del talento joven

- Participación en el proyecto Unidream, en el que directivos de la compañía intervienen en jornadas dirigidas a jóvenes en formación en el extranjero.
- Colaboración con la Fundación Albéniz en becas de formación musical.
- Cooperación con la Fundación Dasyc en el apoyo a campamentos de verano para jóvenes sin recursos.
- Apoyo a la Asociación Jerez por Santiago, que ofrece salidas laborales en la recuperación de profesiones en riesgo de desaparición.
- Colaboración con Acción Social por la Música, que apuesta por la música como herramienta de inclusión.

Escucha de las necesidades de los séniors

- Apoyo a las demandas y necesidades específicas de personas en edad de prejubilación o ya jubiladas mediante un acuerdo con el grupo editorial 65Y.
- Participación en jornadas relacionadas con la temática.

ATENCIÓN A LA ESPAÑA VACIADA

Gracias a su presencia capilar en todo el territorio y su cercanía y conocimiento de las comunidades locales, Reale Seguros tiene una especial sensibilidad con las problemáticas que afectan a las comunidades de la España vaciada. La compañía participa en proyectos como Apadrina un Olivo o Regenera Rural. Además, presta apoyo y da visibilidad a eventos de carácter local especialmente vinculados al mundo rural.

ALIANZAS POR UN DESARROLLO SOSTENIBLE

En su objetivo de contribuir a la Agenda 2030 de Naciones Unidas, Reale Seguros ha dado continuidad a su participación en las siguientes asociaciones:

Foro de Empresas por Madrid: Reale Seguros forma parte de su vicepresidencia.

Forética: miembro desde 2012, integrante de la Junta Directiva desde 2019 y participante en el Clúster de Cambio Climático.

Compromiso RSE: colaboración a través de la jornada internacional "Sustainable Day".

DESPEQUES - Acuerdo con Ángel León: evento de sostenibilidad que vincula el sector de la gastronomía con las acciones socialmente responsables.

Cultura en Vena: organización que trabaja en la mejora de la calidad de vida de los enfermos en los hospitales a través de la cultura.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Reale Seguros promueve la participación de sus empleados en acciones de apoyo a las comunidades mediante el fomento de proyectos de voluntariado corporativo. En 2022, la compañía ha cumplido con los objetivos marcados en este ámbito.

33
acciones de voluntariado corporativo

Participación del
23,4 % de la plantilla

Reale Foundation: apoyo especial por la guerra en Ucrania

Reale Group destina parte de sus beneficios a su fundación corporativa Reale Foundation, que colabora en distintos proyectos en los países con presencia de la compañía (Italia, España y Chile).

En 2022 ha destacado la colaboración en acciones solidarias de Aldeas Infantiles y Cáritas en Ucrania para atender las necesidades de los colectivos más afectados por el conflicto bélico. A lo largo del año, también se ha dado continuidad a la colaboración con la Fundación Albéniz y la Fundación Sandretto Re Rebaundengo, así como a la participación en el proyecto "Estudio Cereal Marino".

APORTACIÓN DE REALE FOUNDATION EN 2022

396.000 €
al desarrollo de los ODS 1, 3, 8 y 11

25.000 €
a situaciones de emergencia

REALE SEGUROS

Este documento es un resumen ejecutivo del Estado de Información No Financiera de Reale Seguros 2022.

Para cualquier duda o consulta sobre su contenido, pueden dirigirse a: REALE SEGUROS GENERALES

C/ Príncipe de Vergara, nº 125 - 28002 - MADRID

direccion.comunicacion@reale.es

FSC
www.fsc.org
MIXTO
Papel procedente de fuentes responsables
FSC® C015618

reale.es