REALE SEGUROS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Resumen ejecutivo

Estado de Información No Financiera

2021

REALE
SEGUROS
BARCELONA
41,22
+2,10
+37,23
-5,59

SUMARIO

CARTA DEL CEO 4

EL IMPACTO EN 2021 6

Capítulos

1 ECONÓMICO 8

2 COMPROMETIDOS 10

3 CLIENTES 14

4 EMPLEADOS 18

5 MEDIADORES 22

6 PROVEEDORES 26

7 MEDIOAMBIENTE 30

8 COMPROMISO SOCIAL 36

C A R T A

COMPROMETIDOS CON EL FUTURO SOSTENIBLE

IGNACIO MARISCAL CARNICERO
CEO de Reale Seguros

2021 ha sido un año marcado por la pandemia, que al igual que en 2020, nos ha obligado a todos a sacar lo mejor de nosotros mismos, tanto a nivel personal, como a nivel empresarial para seguir mirando al futuro con la esperanza de que la ciencia y la vacunación nos permitieran volver a recuperar esa 'normalidad' social tan ansiada por todos para poder convivir con nuestros familiares, amigos y compañeros de trabajo sin preocuparnos por las nuevas olas de COVID-19.

Desde Reale Seguros hemos tratado de estar cerca de todos los que nos preocupan: empleados, mediadores, clientes, proveedores y, como no, de la sociedad. Y lo hemos hecho de la mejor manera que sabemos: escuchando las necesidades para dar respuesta y generar valor compartido. A pesar de las dificultades, Reale Seguros ha continuado con un crecimiento sostenido en 2021, alcanzando los 944,9 millones de euros de facturación en primas, lo que ha supuesto un crecimiento del 2,1%, tendencia que ya iniciamos en 2019 y que consolidamos en 2020. Además, hemos ampliado el número de asegurados en un 1,9% y hemos superado los tres millones de pólizas contratadas.

Estos buenos resultados han sido posibles gracias a la involucración de las 1.065 personas que conforman la plantilla de Reale Seguros, y que este año han visto modificada su manera de trabajar, debido a un hito que me gustaría destacar: ***la apuesta por el teletrabajo.*** El programa "SmartFlex" supone, no solo un nuevo modelo de trabajo más flexible, sino también una nueva manera de relacionarse. Constituye una apuesta por la responsabilidad y la autonomía de cada empleado, promoviendo el uso de nuevas tecnologías con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia en el día a día, siempre al servicio del negocio y alineado con los objetivos estratégicos de nuestra compañía.

Esto se ha desarrollado combinando con una de nuestras mayores señas de identidad, ***la presencia territorial***, que se materializa a través de alta capilaridad de las oficinas, agencias y corredores que se reparten por todas las provincias de España, y que aseguran la cercanía con la sociedad en general. Nuestro compromiso con la misma se demuestra con las iniciativas que se impulsan desde el área de Sostenibilidad de la compañía, y que están directamente vinculadas con el impulso de la mujer, el talento joven y la respuesta a la demanda senior, la defensa del medioambiente y el apoyo en áreas rurales y zonas de la llamada España Vaciada.

2021 ha sido un año que nos ha hecho sacar lo mejor de cada una de las personas que conforman la compañía y del resto de grupos de interés, que ha asentado las bases para afrontar un 2022 esperanzador.

Muchas gracias a todos los que hacéis que Reale Seguros siga siendo una compañía de referencia en el sector asegurador.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Resumen ejecutivo 2021

Estado de Información No Financiera

2 0 2 1

EL IMPACTO EN 2021

REALE SEGUROS

ACTIVIDAD

944,9
millones € de facturación en primas +2,1%

1.980.185
asegurados +1,8%

3.012.907
pólizas contratadas

54
sucursales

423
agencias Reale

3.525
mediadores

29.206.000
millones de euros sobre beneficios

14
nuevas agencias Reale

11.649
proveedores +11%

PERSONAS

1.065
empleados: 529 mujeres (49,4%) y 539 hombres (50,6%)

66%
contrataciones son mujeres

78%
de la plantilla se ha adherido al Programa de Teletrabajo SmartFlex

8.800
alumnos han participado en 189 acciones formativas

1.030.000€
destinados al cuidado de los empleados durante la pandemia

CLIENTES

27
productos para particulares

22
para empresas, pymes y autónomos

4
nuevos productos

3,8
días en dar respuesta a las quejas

MEDIO AMBIENTE

Renovación ISO 14001
2015

Sello Leed Oro
Sede Central

Sello Leed Plata
A Coruña y Reus

Compensación de emisiones en **proyecto renovables Chile**

5
planes reducción de emisiones CO_2

6
actividades de concienciación medioambiental

COMPROMISO SOCIAL

15
iniciativas compromiso social

4
alianzas para impulsar los ODS

23,4%
de la plantilla ha realizado voluntariado corporativo

308.000€
euros en programa de la Fundación Reale

871.000€
en donaciones

Capítulo 1

ECONÓMICO

Reale Seguros ha continuado con su **crecimiento sostenido** en 2021 al alcanzar los **944,9** millones de euros de facturación en primas, que ha supuesto un aumento del **2,1%**.

Esta tendencia se inició en 2019, cuando por primera vez la compañía superó los **900** millones de euros, que se consolidó en 2020, en el primer año de la pandemia al alcanzar los **925** millones de euros **(+2,7%)**.

2021 ha sido un ejercicio en el que Reale Seguros, además de aumentar la facturación por primas, ha ampliado el número de asegurados **(1.980.185)** en un **1,9%** y ya roza los dos millones. Además, la compañía ha alcanzado las **3.012.907** polizas, lo que ha supuesto un incremento del **2,1%**, respecto a 2020.

En su compromiso por generar valor en los territorios en los que desarrolla su actividad, Reale Seguros ha mantenido las 54 sucursales de 2020 y las 433 Agencias Reale.

PRINCIPALES DATOS	2020	2021
FACTURACIÓN POR PRIMAS (MILLONES DE EUROS)	925,3 (+2,7)	**944,9 (+2,1)**
ASEGURADOS	1.943.371	**1.980.185**
Nº PÓLIZAS	2.948.544	**3.012.907**
Nº SUCURSALES	54	**54**
Nº AGENCIAS REALE	423	**423**
Nº MEDIADORES	3.364	**3.525**

OTROS INDICADORES CLAVE

Datos en millones de euros

PATRIMONIO NETO
473,8 millones

CAPITAL SOCIAL
87,4 millones

IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS
29.206.000€

RATIO DE SOLVENCIA
194%

SECTOR ASEGURADOR

Reale Seguros se ha mantenido durante los últimos tres años como una **aseguradora solvente** y con gran presencia en el mercado. Ocupa la sexta posición en el ranking de compañías del sector Autos, la octava en el de Multirriesgos y la décima en el de No Vida. A nivel de grupos aseguradores, no ha sufrido variación, mientras que la cuota de mercado de No Vida se estabiliza en el 2,5% y si no se tiene en cuenta el sector Salud, es del 3,3%.

POSICIÓN RANKING

Compañías

	No Vida	Autos	Multirriesgos
2018	11	6	8
2019	11	6	8
2020	10	6	8
2021	**10**	**6**	**8**

Grupos aseguradores

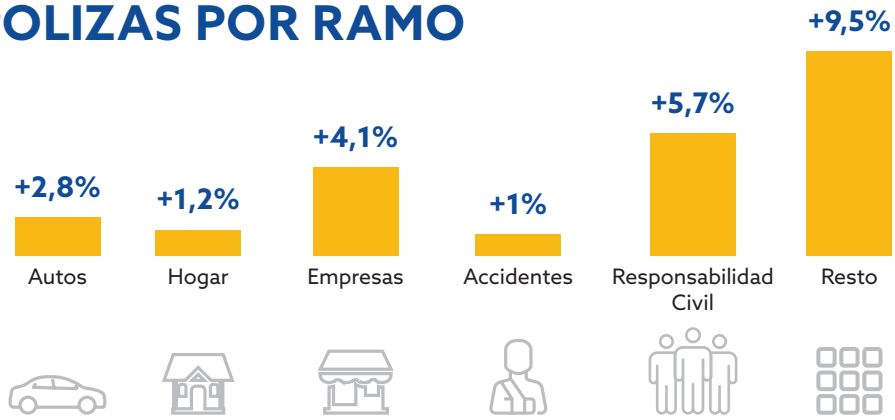
	No Vida	Autos	Multirriesgos
2018	12	7	9
2019	12	7	9
2020	12	7	9
2021	**12**	**7**	**9**

CUOTA DE MERCADO DE NO VIDA

	Total	Sin Salud
2018	2,5	3,2
2019	2,5	3,2
2020	2,5	3,3
2021	**2,5**	**3,3**

VOLUMEN DE POLIZAS POR RAMO

Durante 2021 los volúmenes de pólizas por ramo **han crecido en todos**, salvo en Comercio y Comunidades, que han descendido un 0,6% y un 5,3% durante el pasado ejercicio.



	2020	**2021**
AUTOS	1.891.139	**1.945.548**
HOGAR	696.703	**705.156**
COMERCIO	101.744	**96.442**
COMUNIDADES	62.518	**62.148**

	2020	**2021**
EMPRESAS	51.153	**53.321**
ACCIDENTES	80.652	**81.493**
RESPONSABILIDAD CIVIL	52.381	**55.369**
RESTO	12.254	**13.430**

COMPROMETIDOS

QUIÉNES SOMOS

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

La filial española es una de las aseguradoras con más **experiencia** del territorio nacional. Desde sus inicios ha mantenido un ritmo de crecimiento sostenido, consolidando su presencia en el mercado español, y continuando su expansión en más de 50 ciudades.

423 Agencias

3.525 Mediadores

REALE SEGUROS OPERA EN ESPAÑA A TRAVÉS DE 4 **EMPRESAS**

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

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 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 apuesta y contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

CÓDIGO ÉTICO

El 25 de septiembre de 2013 el Consejo de Administración de Reale Seguros ratificó, en línea con el resto de compañías del Grupo, el Código Ético del Grupo Reale Mutua, aprobado el 18 de julio de 2013 por el Consejo de Administración de Reale Mutua. El Código Ético, que actualiza la versión en vigor desde el 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. El Código Ético 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.

El Código Ético se dirige a todos aquellos que trabajan con el Grupo Reale Mutua y para el Grupo Reale Mutua: no sólo los empleados sino también los **administradores**, **mediadores**, **proveedores** y **profesionales** concertados, así como la sociedad en su conjunto. De este modo, el código comparte los valores fundamentales de la compañía con los asegurados y clientes que **confían** en el Grupo Reale.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

La adopción por parte de las sociedades españolas pertenecientes a Reale Group de un Modelo de Organización, Gestión y Control en materia de Riesgo Penal en 2015 tiene como finalidad 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 de Organización, Gestión y Control 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". Así como en los responsables de las diversas estructuras organizativas en relación a las actividades de riesgo desarrolladas por las mismas.

Durante el ejercicio 2021, se han recibido 8 comunicaciones en el Buzón Ético, 15 menos que en 2020

Reale Group cuenta con canales de **comunicación** adecuados creando 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.

COMPROMETIDOS

ESTRETEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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

SE SUSTENTA EN **4** **PILARES**

1. Buen Gobierno
2. Impulso del espíritu mutualista
3. Integración con los diferentes grupos de interés: empleados, mediadores, clientes, proveedores, medioambiente, administración pública y sociedad
4. Contribución a la Agenda 2030

DISPONE A SU VEZ DE **6** **ÁREAS DE ACTUACIÓN**

1. Relaciones Laborales
2. Derechos Humanos
3. Negocio Responsable
4. Medioambiente
5. Participación activa en la comunidad
6. Voluntariado corporativo

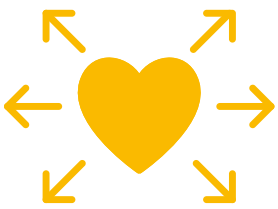
En 2021, Reale Seguros ha trabajado para avanzar en los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible**

DONACIONES

Reale Seguros destinó 871.000 euros a diferentes iniciativas dentro de su programa de donaciones. Esta partida ha sido inferior a la del año 2020, porque en ese año se destinó una partida extraordinaria de **1.549.452** euros para paliar el impacto del COVID-19.

No obstante, la partida de proyectos sociales ha pasado de **311.000** euros a **439.673 euros**, mientras que los proyectos de Reale Foundation han alacanzado los **308.000** euros.

Donaciones en 2021
871.000€



REALE FOUNDATION
308.000€

OTROS FINES
42.279€

NAVIDAD
4.328€

PROYECTOS SOCIALES
439.673€

PROYECTOS AMBIENTALES
2.200€

ACCIONES DE VOLUNTARIADO
1.830€

COMEDORES SOCIALES
72.690€

RECONOCIMIENTOS

Durante 2021 Reale Seguros ha recibo los siguientes **premios** y **distintivos** que han reconocido su compromiso con la gestión responsable y la sostenibilidad:

- Quinta mejor empresa para trabajar en la categoría de 500-5.000 empleados. Lista Best Workplaces España 2021 de Great Place to Work.
- Quinta posición en la categoría de 500 empleados. Lista Europe's Best Workplaces 2021 de Great Place to Work.
- Segunda mejor empresa para trabajar. Lista Best Workplaces Asturias de Great Place to Work Asturias.
- Octava mejor empresa para trabajar. Ranking Actualidad Económica.
- Inclusión entre las 50 mejores empresas para trabajar. Ranking FORBES.
- Ignacio Mariscal, Consejero Delegado, galardonado en la categoría de Directivos, en los Premios Nacionales Alares 2021.
- Renovación Efr A+, Empresa Familiarmente Responsable, siendo la primera empresa a nivel internacional, en obtener la máxima calificación, como empresa Excelente en la gestión de la Conciliación e Igualdad.
- Renovación del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE), otorgado por el Ministerio de Igualdad, a las empresas comprometidas por impulsar la igualdad entre mujeres y hombres.
- Renovación del Sello de Horarios Racionales, otorgado por ARHOE, que acredita políticas de horarios racionales y conciliación en la organización.
- Renovación ISO 14001 que garantiza que Reale Seguros gestiona sus procesos dentro de un marco que contempla el control de los aspectos medioambientales.
- Premio concedido por la organización medioambiental GRAVITY WAVES a la "Empresa Pionera en el Movimiento Plastic Free Oceans" por haber revolucionado uno de los sectores más tradicionales.

Capítulo 3

CLIENTES

TOTAL CLIENTES › **1.980.185**

CRECIMIENTO › **1,8%**

La apuesta de Reale Seguros por un modelo de negocio y de **gestión sostenible** se traslada a la generación de valor para los clientes, a través de la oferta y la demanda de sus productos, que se ha refrendado un año más en el crecimiento del volumen de clientes (1,8%) hasta alcanzar los 1.980.185. Además, las pólizas de seguros no vida ha aumentado un 8,5% y han pasado de 72.775 en 2020 a 79.018.

Productos

27
PARA PARTICULARES

22
PARA EMPRESAS, PYMES Y AUTÓNOMOS

La compañía ha seguido adaptando la **oferta de seguros** a la demanda de los clientes e impulsando los **productos responsables**. Para particulares dispone de un total de 27 productos en ocho modalidades de seguros: coche, moto, hogar, comunidades, salud, caza y pesca, decesos y seguros para expatriados. Mientras que para empresas, pymes y autónomos cuenta con 22 productos para garantizar la **seguridad de su actividad y de sus bienes** para comercios y oficinas, industria, responsabilidad medioambiental, ONG y asociaciones, construcción, mercancías, agroreale, golf, panadería, ciberseguridad o salud, entre otros.

PRODUCTOS RESPONSABLES

Durante 2021, Reale Seguros ha seguido **impulsando** el desarrollo de sus **tres seguros** vinculados con los productos responsables:

REALE AUTO RESPONSABLE

Versión de contratación del Producto Reale Auto, pero con características que lo hacen **socialmente responsable** al generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente sin coste adicional para el cliente.

LAS CARACTERÍSTICAS SON:

Colaboración con una ONG, que se selecciona entre las cinco con las que la Fundación Reale trabaja habitualmente: Aldeas Infantiles, APRAM, Grandes Amigos, WWF y Caritas.

Uso de talleres responsables con el medioambiente y certificados que ayudan a mejorar la gestión medioambiental.

Gestión de las pólizas de manera digital con los clientes, evitando el consumo de papel.

De este producto se han vendido 16.365 pólizas hasta la fecha (4.658 en el año 2021) de las cuales **1.840** han pedido que se hiciera donación a una de las ONG seleccionadas durante el ejercicio pasado. Además, la prima de pólizas de Reale Auto Seguros ha pasado de los **2.147.197 €** a los 5.142.900 €, lo que ha supuesto un crecimiento del **239%.**

16.365
PÓLIZAS

REALE INSTINTO FAMILIAR

El seguro que se adelanta a la naturaleza para proteger a los recién nacidos y a los hijos de entre 1 y 18 años.

Para recién nacidos: cobertura de los gastos económicos que se puedan originar por el cuidado o el tratamiento de anomalías o patologías en recién nacidos, como síndrome de down o la 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 €).

De Reale Instinto Familiar se contrataron 69 pólizas, que han supuesto una prima de **23.411 €**, 6.025 € más que en 2020.

69
PÓLIZAS

REALE VIDA RESPONSABLE

Este producto protege frente a imprevistos que puedan alterar la situación económica familiar, ofreciendo **agilidad** y **flexibilidad** en el proceso de contratación. Se trata de un seguro ágil y de **fácil contratación**, para adecuarse a cualquier necesidad de los asegurados.

Cobertura principal: Fallecimiento

Coberturas complementarias:

- Incapacidad Permanente Absoluta
- Fallecimiento por accidente
- Incapacidad Permanente Absoluta por Accidente

De Reale Vida Responsable se comercializaron 752 pólizas, lo que supuso una prima de **188.347 €**

752
PÓLIZAS

PRODUCTOS NUEVOS Y ACTUALIZADOS

Durante 2021, Reale Seguros ha dado respuesta a la demanda del mercado con la actualización de sus seguros.

3,8 días EN DAR RESPUESTA A LAS QUEJAS

REALE CIBER SEGURIDAD (Enero)

Ante el aumento del teletrabajo, Reale Seguros amplió sus servicios y **coberturas** de enero hasta diciembre, extendiéndolos a los dispositivos personales usados para teletrabajar desde el domicilio.

REALE COMERCIOS Y OFICINAS Y REALE MULTIRRIESGO INDUSTRIAL (Marzo)

Para dar respuesta al teletrabajo, Reale Seguros amplió en marzo de 2021 la cobertura para sus productos de Reale Comercios y Oficinas y Reale Multirriesgo Industrial, **facilitando** y **asegurando** el teletrabajo de los empleados de las empresas que disponían de estas pólizas.

AUTOS (Marzo)

Actualización en la Modalidad Global Premium de Auto Reale 302, para la modalidad de **Todo Riesgo**.

REALE VIDA GLOBAL (Octubre)

Reale Seguros ha ampliado las coberturas de producto de Seguros Personales Reale Vida Global, su producto de Vida Riesgo que ahora incluye la **nueva garantía opcional de cáncer femenino y masculino** con un importe máximo de 60.000 euros por asegurado.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTES (SADC)

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC), además de responder a quejas y reclamaciones, busca **mejorar la calidad del servicio** que presta la compañía a sus asegurados, propone **acciones de mejora** y se rige por unas normas internas que aseguren la **imparcialidad**.

El SADC atendió en 2021, 2.196 quejas y reclamaciones, un 21,5% más reclamaciones que en 2020. De estas quejas y reclamaciones a un 19% se le ha dado la razón total o parcialmente al cliente.

RECLAMACIONES 2021

INDICADORES	2020	2021	Variación
Nº reclamaciones	1.807	2.196	+21,5%
Estimadas, total o parcialmente	20%	19%	-1,0%

Respecto al plazo de tramitación de las quejas y reclamaciones ha pasado de 4,2 días en 2020 a 3,8 en 2021, lo que ha supuesto que, en la mayoría de los casos, se haya dado una respuesta a los clientes por debajo de los cinco días. **La media del sector es de 16,3 días, según ICEA (a junio de 2021)**.
Reale Seguros se fija **mantener el plazo de tramitación** en menos de 7,5 días y el plazo de apertura menor 0,4 días, con un porcentaje de pendientes que no llegue al 2%.
Por otra parte, los clientes también tienen la posibilidad, siempre que no estén conformes con las resoluciones del SADC, 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 -es ajena a su organización- y con total **autonomía** en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
154 personas han acudido durante 2021 al Defensor del Asegurado, 22 personas más que en 2020, cuando acudieron 132. Respecto a las reclamaciones estimadas en 2021, el porcentaje se ha mantenido en el 5%.

INDICADORES	2019	2020	2021	Variación
Nº reclamaciones SADC	1.935	1.807	2.196	+21,5%
Nº reclamaciones al Defensor del Asegurado	130	132	154	+16,5%
Estimadas por el Defensor	2%	5%	5%	0%

PUBLICIDAD Y PATROCINIOS

Durante 2021, Reale Seguros ha mantenido su compromiso con los patrocinios deportivos y culturales y ha realizado dos campañas globales de publicidad.

Campaña Reale Moto. Durante 2021, la compañía ha mantenido la campaña multimedia para Reale Moto. **Joan Mir**, campeón del mundo de **Moto GP**, ha sido el protagonista, vinculando el producto con los **valores del campeón**.

Campaña de Navidad. Reale Seguros lanzó en diciembre de 2021 la campaña con un mensaje navideño que ponía en valor el lugar donde ocurre la magia de la navidad: nuestros hogares, lanzando un mensaje positivo y apoyando el producto Reale Hogar.

PATROCINIOS DEPORTIVOS

FÚTBOL. En 2021, Reale Seguros ha incorporado dos nuevos patrocinios a su estrategia.

Espanyol. Tras el regreso del equipo a Primera División se lanzó la campaña "Seguros de que volveríamos" y Reale Seguros se convertía en la aseguradora oficial hasta 2024.

Burgos CF. El Burgos regresó a Segunda División y Reale Seguros se convirtió en el patrocinador principal.

GOLF. Reale Seguros se incorporó, en septiembre de 2021, como patrocinador de la **Solheim Cup 2023**, evento de golf internacional que enfrentará por vez primera en España a los equipos femeninos de Europa y Estados Unidos. Además, ha sido patrocinadora del Andalucía Costa del Sol Open de España.

NIEVE. Reale Seguros e **Ingood** se convirtieron en 2021 en el nuevo patrocinador de Aramon (Aragón) y lanzaron un **seguro de nieve** para proteger los equipos de nieve.

OCIO Y ENTRETENIMIENTO

Ghost y **El Guardaespaldas.** Reale Seguros siguió apostando por los **musicales** como **vehículo efectivo** para dar a conocer la marca y patrocinó Ghost (Madrid) y El Guardaespaldas (Barcelona).

Naturaleza Encendedida. Al igual que en otros años, la compañía patrocinó en Navidad, Naturaleza Encendida. Una **experiencia visual** a través de un paseo por el **Real Jardín Botánico de Madrid**, los Jardines de Pedralbes de Barcelona y el Oceanografic de Valencia.

REDES SOCIALES

Reale Seguros cerró 2021 con una comunidad global de seguidores de más de 120.000 en redes sociales, lo que ha supuesto un incremento cercano al 11%, respecto a 2021 y con un alcance orgánico de las publicaciones superior a los 5 millones.

38.253 **23.582**

16.584 **39.280**

3.110

La estrategia de redes sociales se sustenta sobre tres pilares de comunicación:

- **Acercar la misión**, valores y la actividad de la compañía y su contribución a la sociedad: 1.705 publicaciones.
- **Difusión de la actividad de los mediadores** y de los productos y servicios: 936 publicaciones.
- **Acercar al sector asegurador** a la sociedad: 907 publicaciones.

Reale Seguros emplea las redes sociales como una herramienta de escucha activa. Así, durante 2021 ha recibido **14.351 comentarios**, ha gestionado 1.374 quejas y peticiones de información a través de la redes y 110 comentarios relacionados con el uso de su **aplicación móvil**.

La plantilla

526
MUJERES (49,39%)

539
HOMBRES (50,61%)

1.065
PERSONAS

El **58%** de la plantilla tiene entre **30** y **50** años
El **40,6%** tiene más de **50** años
El **1,4%** cuenta con menos de **30** años

Los empleados son el **principal activo** de Reale Seguros. Al igual que en 2020 con el inicio de la pandemia, la compañía ha trabajado para garantizar la salud de los trabajadores, tanto la física como la emocional y facilitó el teletrabajo a todos sus empleados para protegerlos frente a la COVID-19, al igual que en la vuelta paulatina a las oficinas, que se realizó a partir del 18 de octubre, de forma paralela al lanzamiento del Programa de Teletrabajo, SmartFlex.

REALE ESPAÑA	HOMBRES				MUJERES				TOTAL
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	
Administrativos	13	162	110	285	39	264	125	428	**713**
Mandos intermedios	2	107	94	203	2	59	28	89	**292**
Directivos	0	23	28	51	0	3	6	9	**60**
TOTAL	15	292	232	539	0	326	159	526	**1.065**
				50,61%				**49,39%**	

MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión de Reale Seguros fomenta el **equilibrio** entre la **vida profesional**, **familiar y personal**. Para ello, cuenta con un convenio referente -el actual tenía vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021- en el sector asegurador, con el propósito de impulsar un **empleo de calidad** y el **desarrollo personal**, que se basa en cuatro ejes:

- *Compromiso* es el resultado de sumar el sentimiento de pertenencia a la compañía y la motivación.
- *Eficiencia* gestión óptima de los equipos para seguir impulsando las condiciones de trabajo.
- *Satisfacción* es el resultado de gestionar la empresa pensando en la "centralidad de las personas".
- *Gestión del cambio* que permite encarar la evolución constante del entorno en el que se desarrolla la compañía.

Para desarrollar el modelo de gestión, Reale Seguros se apoya en el modelo Efr, Empresa Familiarmente Responsable, certificado que otorga la Fundación más familia, y que ha renovado en 2021, manteniendo el nivel de **Excelencia +** en la gestión. Para ello cuenta con catálogo de más de **180 medidas de conciliación** segmentadas.

5 GRANDES GRUPOS

1. Calidad en el Empleo.
2. Flexibilidad Temporal y Espacial.
3. Apoyo a la Familia.
4. Desarrollo Personal y Profesional.
5. Igualdad de Oportunidades.

Para evaluar la satisfacción de los empleados con las medidas de desarrollo persona, conciliación e igualdad, la compañía elabora periódicamente la ***"La Voz del Empleado"***. En la última edición de junio de 2021, en la que participó el 80% de la plantilla, 9 de cada 10 indicaron sentirse satisfechos con los beneficios sociales, el 90% afirmaba que las medidas de conciliación contribuyen en su compromiso con la compañía y el 93% manifiesta que la cultura existente facilita una efectiva conciliación laboral y personal.

GESTIÓN CRISIS SANITARIA

Reale Seguros, comprometida como lo ha estado siempre con el **cuidado y bienestar de sus empleados**, creó en febrero de 2020 un Comité Operativo de Emergencias, con el objetivo de tomar todas las decisiones que garantizar el equilibrio entre la continuidad del negocio y la seguridad y salud de todos los empleados, que se mantuvo hasta el verano de 2021.

El Comité Operativo de Emergencias impulsó un **plan de comunicación**, un plan de formación para la adaptación al trabajo en remoto y formación en materia de Seguridad y Salud sobre el trabajo a distancia, un servicio de apoyo psicoemocional y diferentes medidas de protección, higiene y limpieza, pruebas de detección de COVID-19 y actuaciones en vigilancia de la salud.

DURANTE 2021 LA **INVERSIÓN** EN MEDIDAS PREVENTIVAS FUE DE **1.030.000€**

PROGRAMA DE TELETRABAJO, SMARTFLEX

A la vista de la evolución positiva de los datos sanitarios, Reale Seguros determinó la vuelta paulatina a las oficinas el 18 de octubre de 2021, que coincidió con el lanzamiento del programa de teletrabajo, SmartFlex, que además de un programa de **trabajo en remoto**, ha supuesto un cambio en la forma de trabajar, al evolucionar hacia un modelo híbrido que permite combinar el teletrabajo el modelo presencial. Supone una apuesta por la **responsabilidad** y la **autonomía** de cada empleado y una nueva forma de relación, promoviendo el uso de nuevas tecnologías con el objetivo de alcanzar una mayor **eficiencia** en el día a día.

SmartFlex permite a los empleados disfrutar de **8 días de trabajo a distancia al mes**, con un máximo de 2 días semanales, desde cualquier ubicación, siempre y cuando se garanticen las condiciones necesarias para una adecuada prestación del servicio, tanto desde el punto de vista ergonómico como tecnológico. Además, se mantiene las ayudas a la comida, se pagan 3,75 euros diarios para la compensación de los gastos derivados de la prestación de servicio a distancia y se ha entregado una tarjeta de **"Ayuda a la ergonomía" por valor de 550 euros**, para el acondicionamiento del puesto en casa con el objetivo de garantizar la seguridad y salud.

El 78% de la plantilla se había adherido el programa a diciembre de 2021.

Dentro del programa de teletrabajo se engloba la campaña de "Derecho a la Desconexión", con el objetivo de concienciar sobre el uso correcto de las herramientas tecnológicas, como parte del compromiso con la conciliación y desconexión efectiva entre la vida laboral y personal, y alineado con la estratégica del cuidado a las personas, aunque el acuerdo de **"Derecho a la Desconexión"** está vigente desde octubre de 2019.

A diciembre del 2021, **el 78%** de la plantilla se ha adherido al Programa SmartFlex

COMPROMETIDOS CON EL TALENTO

La Satisfacción, Compromiso, Eficiencia y Gestión del Cambio son los **cuatro objetivos** que marcan el día a día de la Dirección de Personas, que entienden la gestión del talento como clave para lograr el desarrollo profesional de todas las personas que componen la organización. Para ello han definido un ciclo de gestión del talento:

FASE 1

Identificar el potencial y las necesidades de formación y desarrollo, a través de las siguientes herramientas:

Conversaciones de Desarrollo › Cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo profesional, a través del 'feedback' del responsable directo.

Comités de Gestión del Talento › Comités formados por directivos y mandos de Reale en los que se identifican aquellos profesionales que destacan por un buen desempeño y motivación por el desarrollo, lo que permite analizar su potencial y desarrollar planes de acción para orientar su crecimiento profesional.

Centro de Desarrollo › Sesiones de trabajo dirigidas al colectivo de empleados con alto potencial, identificados en los comités del talento, o que han sido promocionados a puestos de mayor responsabilidad.

FASE 2

Segmentación y análisis de colectivos

Identificar colectivos de empleados que atendiendo a determinados criterios requieren de unas necesidades de desarrollo y formación comunes.

FASE 3

Definición y propuestas de valor y planes de desarrollos

Plan de desarrollo idóneo que mejor se adapta a las necesidades de cada colectivo en materia de formación y desarrollo, combinando los distintos recursos formativos y de desarrollo de la organización.

FASE 4

Ejecución y seguimiento de planes

Ejecutar las acciones definidas en los planes y propuestas de valor de cada uno de los empleados.

"RESKILLING"

Por otra parte, se ha impulsado en 2021 procesos de transición de carrera "Reskiling" con el fin de dotar a los empleados de nuevas capacidades en la transición hacia la digitalización de la actividad.

PLAN DE FORMACIÓN

Reale Seguros cuenta con un Plan de Formación que atiende a una estrategia puesta en marcha en 2018 y que continua en la actualidad, la misma contempla las siguientes líneas de trabajo:

- Plataforma de autodesarrollo.
- Desarrollar itinerarios de acogida.
- Continuidad del Proyecto formativo sobre Liderazgo.
- Formación de negocio que ha contado con 189 acciones formativas a 8.800 alumnos, con una puntuación de 9/10.

189
ACCIONES FORMATIVAS

8.800
ALUMNOS

PLAN DE MEJORA INDIVIDUAL DEL DESEMPEÑO

Junto con los objetivos estratégicos, satisfacción de los empleados y eficiencia, Reale Seguros desarrolla Planes de Mejora Individual del Desempeño, que tienen como finalidad ayudar a los compañeros cuyo desempeño no está alineado con las expectativas de la compañía con lo que se permite que puedan desempeñar su trabajo correctamente.

COMPROMISO ÉTICO

Reale Seguros cuenta con una matriz ética que sirve como herramienta para ponderar la gravedad de la conducta reprobables y dispone de diferentes canales de denuncia:

- ***Buzón ético***

  Con el compromiso de velar por el buen gobierno corporativo cuenta con el "Buzón Ético Reale", a través del cual se puede informar de manera confidencial cualquier tipo de actuación irregular o mala práctica que detecte en el curso de su trabajo y atente contra la ética del Grupo Reale y la normativa.

- ***Buzón de Sugerencias Efr***

  A través del cual los empleados pueden asegurar de manera efectiva la implementación y mantenimiento del modelo efr en el seno de la compañía, así como compartir sugerencias o quejas.

- ***Canal Comunicación Fundación más familia***

  herramienta incluida en la Intranet para garantizar la comunicación de los empleados, que van dirigidas en exclusiva y de forma totalmente anónima a la Fundación más familia.

- ***Happyforce***

  Adicionalmente a estos canales, destaca "Happyforce", una herramienta que funciona a través de una app. móvil sencilla e intuitiva y que permite estar en contacto con los compañeros, conocer su situación, comunicarse y reconocer y agradecer comportamientos.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Reale Seguros está comprometida con la diversidad y la inclusión con el foco en la diversidad de género. Un ejemplo es que el 66% de las contrataciones realizadas durante 2021 han sido de mujeres, a igualdad de méritos y competencias.

El modelo de gestión de **conciliación** e igualdad se fundamenta en el modelo de Empresa familiarmente Responsables (Efr), a través de la inclusión de las diferentes necesidades que pueden tener en materia de conciliación los diferentes colectivos que integran la compañía, con el objetivo de lograr que las personas puedan cumplir sus **expectativas** personales y laborales.

Para garantizar la correcta gestión de la **diversidad** de género, la compañía cuenta con diversos canales como el Comité de Diversidad, la figura del Agente de Igualdad, el Buzón Ético, el Buzón efr, dispone de un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo para canalizar las situaciones que puedan suponer obstáculos a una efectiva igualdad entre hombre y mujeres, así como el respeto de los derechos a un trato **justo**, **igualitario** y **digno**.

El 66%
DE LAS CONTRATACIONES REALIZADAS DURANTE 2021 HAN SIDO DE MUJERES

Precisamente, en 2021 ha finalizado la vigencia del **III Plan de Igualdad** que ha cumplido con éxito sus objetivos y la compañía ya está trabajando en el IV Plan de Igualdad. Para su desarrollo ha identificado puntos fuertes y áreas de mejora de cara a diseñar las medidas a incorporar como la sensibilización, **comunicación** y publicidad en igualdad; la selección y contratación; la formación; **la promoción profesional** -**el 57%** del total de promociones en 2021 han sido de **mujeres**-; las condiciones de trabajo; mejorar la infrarrepresentación femenina en determinadas áreas, motivo por el cual se han implantado medidas de discriminación positiva en los procesos de selección externa, especialmente en los puestos directivos, apostando expresamente por la incorporación de mujeres, y estar pendientes del acoso y violencia de género.

CELEBRACIONES

Vuelta a las oficinas: Con motivo de la vuelta a las oficinas, se realizó una acción especial. La sede y las diferentes oficinas de territoriales **se convirtieron en un escenario de película** para celebrar el momento de reencuentro, el **regreso** a las oficinas y la nueva forma de trabajar en un formato **hibrido**, poniendo el foco en el futuro.

Copa de navidad: El tradicional Cóctel de Navidad que cada año se organiza en la compañía se celebró por segundo año de manera digital por la situación de la pandemia.

MEDIADORES, CORREDORES Y AGENCIAS

Los mediadores y corredores son **la principal red de distribución** de Reale Seguros en España, que ofrecen el contacto directo con los clientes junto a las agencias Reale y agentes exclusivos.

Durante 2021, los corredores **se han adaptado** a la incertidumbre generada por la pandemia, confiando en la **trayectoria** y los **valores** de Reale Seguros.

CANAL CORREDORES

REALE SEGUROS GENERALES

2.400 corredores, que han intermediado en **1.903.000 pólizas** con un impacto:

El **64,72%** de la cartera.

Aporta el **70,65%** de la nueva producción, superando los 616 millones de euros.

Incremento de prima emitida del **3,15%**

REALE VIDA

1.750 Corredores, con unas pólizas en Cartera de **40.000,** lo que supone el 53% de la cartera.

PLANES ESTRATEGICOS

Dentro de los planes estratégicos con mediadores cabe destacar:

ASOCIACIONES

El colectivo de Asociaciones aglutina a más de 900 corredores, que representan un negocio de **219 millones de euros**.

900
corredores

PLAN MILLÓN

Gracias a esta iniciativa y al desarrollado del Plan Estratégico de Corredores (PEC), la compañía ha conseguido ganar cuota de negocio con aquellos corredores con capacidad de crecimiento.

DIGITALIZACIÓN

Reale Seguros forma parte del Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Mediadores (EIAC) para el desarrollo digital de los mediadores, proyecto que aportara eficiencia y eficacia en los procesos.

GRANDES CORREDURIAS

Este colectivo aglutina **27 Corredores**, con un volumen de primas cercanos a los **100 millones de euros** y que tienen un importante volumen de oficinas por las diferentes provincias.

COLECTIVO TITANIUM

102 corredores con más de 203 millones de negocio en Reale Seguros con una media de antigüedad de más de **20 años** y que tiene un gran peso entre los corredores.

203
millones de negocio

MODELO DE TRAZABILIDAD

Después de trabajar 2 años en un modelo de trazabilidad y **transparencia** con el dato del cliente, y como desarrollo de la Guía de Buenas Prácticas firmada con UNESPA por las principales asociaciones de corredores y la adhesión de más de **50 aseguradoras**, Reale Seguros ha cerrado en 2021 las líneas de trabajo para mejorar los procesos y procedimientos de los mediadores con las principales organizaciones de distribución, Adecose (Asociación Española de Corredurías de Seguros), Consejo General de Seguros, Aunna y Fecor (Federación Española de Corredores de Seguros).

CERCANÍA

Para mantener la comunicación con los corredores, Reale Seguros organizó durante 2021, la décima edición del **'Congreso Titanium'**, que se ha celebrado en formato híbrido. Además, la aseguradora ha participado en diferentes eventos del sector.

CANAL AGENCIAS/AGENTES

Reale Seguros Generales operó en el mercado español en 2021 a través de:

884 agentes exclusivos

423 agencias

162 agentes vinculados

En total, los agentes exclusivos, agencias y agentes vinculados intermediaron **292 millones de euros**, lo que representa el 31% de la cartera de la compañía.

La estrategia territorial de Reale Seguros se materializa a través de alta capilaridad de las **423 agencias** Reale que se reparten por todas las provincias, predominando las medianas y pequeñas poblaciones sobre las grandes ciudades, garantizando así el acceso a la mediación de seguros a la mayor parte de la población:

40,6% de las agencias se encuentran en poblaciones de menos de 20.000 habitantes

41% de agencias en poblaciones de 20.000 a 150.000 habitantes

18,4% en ciudades de más de 150.000 habitantes

DURANTE 2021
SE HAN INAUGURADO
14 NUEVAS AGENCIAS REALE

PLANES ESTRATÉGICOS

CONSOLIDACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE AGENTES

Iniciado en 2019, el Plan Estratégico de Agentes se ha consolidado como un sistema que permite a la red interna **sistematizar** y **optimizar** la gestión de agentes.

Durante 2021, se ha mejorado la **oferta de valor** de determinadas tipologías de agentes dándoles acceso al CRM de la compañía, **NEXO**, para un mejor desarrollo y consolidación de su cartera de clientes.

NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE AGENCIAS. AGENCIAS 2.0

Durante 2021, se han establecido las bases de un nuevo Plan Estratégico de Agencias **(Agencias 2.0)** que adapta los objetivos del canal con los de la compañía, reformulando los cinco grandes objetivos estratégicos para nuestras agencias:

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

Con la orientación estratégica de este modelo, las agencias Reale han conseguido un año más **superar los objetivos** de crecimiento y rentabilidad marcados al inicio de año.

FORMACIÓN DE AGENCIAS

El modelo formativo **"Itinerarios GPS"**, que atiende a las necesidades formativas específicas de cada agencia a través de un **ciclo formativo** personalizado se ha consolidado durante el pasado ejercicio. Además, desde Reale Seguros se ha impulsado la **digitalización** de las agencias como una de las principales herramientas para la **sostenibilidad** del modelo de mediación y como factor clave en el futuro del sector.

CERCANÍA

El modelo relacional de Reale con sus agencias, único y reconocido en el sector asegurador, garantiza la **proximidad**, cercanía y **cohesión** entre la compañía y las agencias.

SE ARTICULA A TRAVÉS DE:

- **Un modelo de compañía territorial** y descentralizado que garantiza el acceso de las agencias a sus referentes comerciales, técnicos o de prestaciones.
- **Encuentros calendarizados** con el canal que permiten la interacción y el trabajo en común entre compañía y mediación:
  - Convención anual de agencias.
  - Reuniones post convención.
  - Consejos territoriales de agencias.

Esta cercanía con las agencias fomenta un modelo de trabajo y relación que integra la opinión de las agencias en la elaboración de proyectos de todas las áreas de la compañía. De este modo, más de 85 agencias han participado durante 2021 en **programas piloto** o **workshops de proyectos**.

CONECTA REALE

Conecta es una plataforma comunicativa que contribuye al **flujo de información** entre las agencias Reale.

TRASLADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La compañía incorporó hace cinco años a las agencias Reale al 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.

Integrando la realización de dicho concurso en el **sistema de rating** de las Agencias
A través de la realización anual del concurso del **Código Ético** y el premio asociado.
Facilitando y difundiendo las acciones de RSE de las propias agencias.
Desarrollando proyectos como el empleo de menos papel de manera prioritaria en el canal agencial.

Fomentando el voluntariado, en el que han participado el **6,3%** de las agencias

Capítulo

6 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**.

Los proveedores, que se dividen en **proveedores de negocio** e **indirectos**, trabajan de acuerdo a los estándares que la compañía tiene en relación a las prácticas laborales, ética, seguridad y **protección medioambiental**, tal y como recoge el Código Ético. Además, deben respetar las medidas establecidas por Reale Seguros en su **Sistema de Prevención de Delitos Penales**, relativo a la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

La compañía tiene una amplia relación de profesionales relacionados directamente con el negocio, que alcanza los 11.649 proveedores, un 11% más que en 2020

11.649 proveedores

10.494 en 2020

TIPO DE PROVEEDOR	Nº PROVEEDORES	SERVICIOS
Talleres Concertados, reparación de carrocería	2.143	52.989
Talleres Especialistas en reparación y sustitución de Lunas	1.669	72.915
Vehículos Grúa de Asistencia en Viaje	7292	355.602
Proveedores de Asistencia Sanitaria	5	8.469
Peritos Autos	165	146.469
Peritos Diversos	166	134.913
Peritos Médicos	68	24.092
Abogados	141	30.527

COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

Reale Seguros apuesta por trasladar su compromiso con la Responsabilidad Social a sus proveedores:

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En toda la cadena de valor, al asumir la Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948, tanto para los **proveedores**, respetando su derecho a de libre asociación, como para los **talleres** y la representatividad de sus asociaciones, Cetraa, Asetra o Conepa, entre otras. Al igual que los **peritos, médicos y abogados** que están respaldados por sus respectivos colegios profesionales y asociaciones.

EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Reale Seguros exige sus proveedores una evaluación medioambiental, de acuerdo al consumo de recursos, generación de residuos, emisiones a la atmósfera y vertidos a aguas o suelos. Durante 2020 y 2021 atendiendo al descenso de volumen y situación económica sufrida por talleres no se les ha exigido renovación, la cual se prevé revisar en 2022.

PROYECTO GRPD

En cada anualidad se realiza mantenimiento y actualización de contratos por cambios societarios y revisión por **auditoria** en Redes y Proveedores. En 2021 se ha iniciado una campaña que finalizara en 2022 para garantizar la calidad de los contratos que se supervisa previamente antes de inclusión en la Gestión Documental de la Base de Datos en coordinación con Asesoría Jurídica.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el propósito de mejorar la asistencia a los asegurados en el servicio a taller, Reale Seguros realiza encuestas para mejorar el servicio:

En una escala del 1 al 5, el **92,94%** de los encuestados en 2021 califican la atención prestada por el taller concertado como buena o muy buena. El **91,62%** de los encuestados calificaron la calidad de la reparación como buena o muy buena, 1,62 puntos por encima del objetivo marcado para 2021, lo que supone el mejor resultado de calidad de los últimos cuatro años.

26.843
encuestas enviadas
a clientes con reparación en talleres concertados, de las que se han obtenido respuesta de los asegurados en 2.733 casos, un 10,18% del total.

Reale Seguros también realiza encuestas a asegurados por la prestación de servicios de **Asitur en Asistencia en Viaje**, sustitución y reparación de lunas del automóvil y multirriesgo con una media de satisfacción por encima del 95%, muy similar a la de 2020.

OTRAS ACCIONES

FORMACIÓN

Durante 2021, no se han realizado jornadas presenciales de formación por la pandemia para salvaguardar la salud y seguridad de los proveedores, pero se han celebrado **cursos para peritos**, **abogados** y **talleres concertados**.

PROTOCOLO DE EMERGENCIAS

Durante 2021 se activó el **protocolo de emergencia por DANA** por el temporal 'Filomena' por su impacto social y medioambiental, sobre el que se han realizado distintas comunicaciones a clientes, con peritos y con proveedores de atención al hogar y automóvil. Además, la compañía procedió a la devolución voluntaria del adelanto económico que por importe de 650.000 € se prestó a proveedores para paliar la situación económica provocada por el COVID-19 en 2020.

650.000€
se prestaron a proveedores para paliar la situación por el COVID-19

PROVEEDORES INDIRECTOS

Reale España ha adoptado una Política de Compras de Grupo común a todos los países donde opera, asegurando una **consistencia** operativa en todos, conforme a un modelo de gestión basado en **criterios de igualdad** de **oportunidad**, **competencia** y **transparencia**.

La Dirección de Compras mantiene un **contacto directo** con sus proveedores más allá del ámbito del proceso de licitación, recabando su percepción relativa a la aplicación efectiva de dichos principios. Los proveedores indirectos destacan:

Los proveedores
registrados conocen y aceptan el Código Ético de Conducta de Grupo Reale.

Los usuarios
valoran positivamente el desempeño del 94% de los proveedores encuestados.

COMPRAS SOSTENIBLES

Reale Seguros incorpora los criterios de sostenibilidad en sus procesos de decisión de contratación. Algunas de las iniciativas que se consolidaron durante 2021:

Mejoras de carácter ambiental en la cadena de suministro:

- La flota de vehículos comerciales ha reducido sus emisiones de CO2 en un **28%** y el consumo de combustible en un **15%**.
- Acuerdo con proveedores locales de mobiliario sostenible.
- Acuerdo proveedor de material impreso con conciencia medioambiental.
- Cambio del proveedor de energía eléctrica a Naturgy, manteniendo la garantía de **energía** de origen **renovable**.

Mejoras de carácter social:

- **CESAL** es la ONG que opera desde 2021 el comedor de empleados de la oficina central en Madrid. Promueve el desarrollo humano de las personas más desfavorecidas a través de proyectos de **cooperación** y ofrece **formación** a jóvenes en situación de exclusión social.
- Mejora de la **seguridad** de los empleados con coche de empresa, incorporando vehículos con Sistemas Avanzados de Asistencia a la Conducción **(ADAS**).

GESTIÓN DE RIESGOS

El Departamento de Compras mantiene una **continua monitorización** de los proveedores con los que trabaja, para minimizar riesgos, en especial sobre aquellos servicios etiquetados como **"críticos"** para el negocio.

PORTAL DEL PROVEEDOR

Reale Seguros dispone del 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**. El Portal se actualizó en mayo de 2021 y en él ya han añadido requerimientos corporativos referentes a la seguridad de la información y de compliance, así como certificados alineados con la RSE: **Centros Especiales de Empleo**, **Empresas Familiarmente Responsables** y empresas certificadas con ISO 14001 medioambiental.

DE LAS EMPRESAS REGISTRADAS **21** DISPONEN DE LA ISO 14001

Durante 2021, un total de **152 proveedores** han solicitado registro a la plataforma, de los que 100 han sido aprobados y **87 ya están homologados**. De las empresas registradas que tienen relación con Reale Seguros, 21 disponen de la ISO 14001, seis son Empresas Familiarmente Responsables y siete han pasado por la valoración de Seguridad de la Información/Compliance de Grupo.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Reale Seguros ha continuado trabajando durante 2021 en el Plan Estratégico Medioambiental que se definió en 2019 y que está enfocado en **tres grandes pilares**:

Elevar la sostenibilidad medioambiental al más alto nivel.

Mejora de la huella ambiental de la compañía.

Integración de la sostenibilidad ambiental en la cadena de valor.

La compañía tiene como objetivo llegar a ser una compañía **neutra en carbono**. Para lograr dicho objetivo, en 2021 se ha avanzado en los planes de **reducción** del impacto de las **emisiones** de efecto invernadero, en el apoyo a proyectos de restauración y protección de la **biodiversidad** y el medioambiente, y en la realización de acciones de formación y concienciación destinadas tanto a empleados como a la sociedad en general.

Reale Seguros cuenta con indicadores medioambientales de seguimiento y evaluación en consumos energéticos, reciclaje y huella de carbono, completa para el **Alcance 1 y 2** y parcial para el **Alcance 3**.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Reale Seguros tiene muy presente el impacto que genera su actividad en el medioambiente, así como en la salud y en la seguridad. Para mitigar dichos efectos se han identificado los principales **aspectos ambientales** que impactan en el medio ambiente, derivados de la actividad de la empresa.

- **EMISIONES** A LA ATMÓSFERA
- CONSUMO DE **ENERGÍA ELÉCTRICA**
- CONSUMO DE **PAPEL**

La compañía cuenta la Certificación ISO 14001:2015 en todas las empresas del Grupo en España en su compromiso por la protección del medio ambiente a través de la gestión de los riesgos medioambientales asociados a su actividad y con el **Sello LEED** de edificios sostenibles:

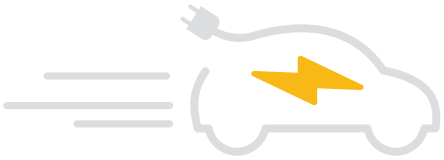
- La sede central con la categoría **ORO**.
- Dos sucursales de A Coruña y Reus con la categoría **PLATA**.

En 2021 se inició el proceso de certificación VERDE en la sucursal de **Córdoba**, que finalizará durante 2022.

PRODUCTOS 'VERDES'

La compañía cuenta con **diferentes productos** que ayudan a cuidar el medioambiente:

- **Auto Responsable:** producto de autos donde toda la documentación se tramita digitalmente, y con la posibilidad 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.
- **Responsabilidad Medioambiental:** producto para empresas donde Reale Seguros cubre la responsabilidad por haber causado daños ambientales o por riesgo inminente de causarlos.



En 2021 Reale Seguros inició el desarrollo de un nuevo producto ambiental destinado a asegurar a vehículos híbridos y eléctricos, que ya se ha lanzado durante 2022.

CONTAMINACIÓN

Para **prevenir**, **reducir** o reparar las emisiones de carbono, la aseguradora minimiza su impacto medioambiental, a través de:

1. **Reducir recargas de equipos** con gases de equipos de climatización, que no se han producido en 2021.
2. **Las oficinas cumplen con la normativa ambiental vigente respecto al alumbrado exterior**. Desde 2015, todos los rótulos y banderolas de las oficinas cuentan con luces LED, contribuyendo a la eficiencia energética.
3. **Controlar la contaminación acústica**. Durante 2021 no hubo denuncias ni quejas.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Reale Seguros cuenta con un procedimiento que recoge todas las medidas de **prevención**, **reciclaje**, reutilización, otras formas de recuperación y **eliminación de residuos** que se llevan a cabo en todas las oficinas de España.

CONSUMO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS Y PELIGROSOS.

Categoría de residuos	Tipo de residuo	Unidad de medida	2020	2021
No peligrosos	Papel	kg	3.770	2.543
	Cartón	kg	0	532
Peligroso	Tóner	kg	67	21
	Pilas	kg	45	66

RECICLAJE

Categoría de residuos	Tipo de residuo	Unidad de medida	2020	2021
No peligrosos	Papel	kg	11.796	7.738
	Cartón	kg	0	2.105
Peligroso	Tóner	kg	66	0
	Pilas	kg	0	63

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El consumo de recursos incide directamente en la **huella ambiental** de la compañía, por lo que se fomenta el **ahorro** y **reciclaje** para incrementar la eficiencia y el consumo responsable. Además, envía periódicamente a través de la newsletter interna y las redes sociales consejos acerca de la gestión responsable de los mismos.

Materias primas. Por la naturaleza de la actividad de la compañía, el único consumo que se puede considerar de materias primas es el papel. Ha iniciado el proyecto paperless y digitalización de comunicaciones para reducir el uso de papel en el corto plazo y eliminarlo en el medio/largo plazo.

CONCEPTO	2020	2021
Papel de contratación (kg)	167.045	177.111
Plástico de contratación (kg)	-	1.102

Consumo de agua. El consumo de agua ascendió a 5.041 m^3, debido al regreso paulatino a las oficinas.

CONCEPTO	2020	2021
Consumo agua (m^3)	3.402	5.041

Energía. El consumo eléctrico aumentó durante 2021 por el regreso paulatino a las oficinas, aunque el de gas natural, disminuyó. Desde 2018, el 100% de la energía eléctrica suministrada a todas las oficinas de Reale Seguros proviene de fuentes renovables.

CONCEPTO	2020	2021
Consumo eléctrico (KWh)	1.763.265	2.023.743
Consumo gas natural (m^3)	1.341	1.064

EMISIONES DE CO_2

La huella carbono de Reale Seguros fue de **362 TCO2**, de las que 343 TCO2, corresponden a las emisiones de Alcance 3, aquellas que provienen de la cadena de suministro. Mientras que la reducción del Alcance 1, que han pasado de 106 TCO2 en 2020 a 20 TCO2 en 2021, debido a que se ha sustituido gran parte de la flota de vehículos por **coches híbridos**, no ha habido recargas de gases refrigerantes y los desplazamientos comerciales en 2021 aún no habían recuperado el volumen normal prepandemia.
En el Alcance 1 se incluyen la flota de vehículos, energía procedente del **gas natural** y **gases refrigerantes de aquellos edificios** -cuatro en total- de más de 50 empleados de Reale Seguros.

En 2021 la energía eléctrica de estos edificios fue suministrada por **fuentes 100% renovables**. La metodología de cálculo empleada es Market Based.

CONCEPTO	2020	2021
Alcance 1 (TCO2)	106	20
Alcance 2 (TCO2)	0	0
Alcance 3 (TCO2)	-	343
TOTAL 2021		**362**

REDUCCIÓN DE EMISIONES

Reale Seguros en 2019 elaboró un Plan Estratégico Ambiental, con el objetivo de **consolidar una estrategia** medioambiental para la compañía. Durante 2021, se han consolidado los proyectos y objetivos para **reducir el impacto medioambiental** negativo directo e indirecto de la compañía.

Desarrollo de los planes de reducción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero en los que se ha trabajado durante 2021

PLANES DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES

En 2021 se compensó la huella de carbono generada en 2020 por Reale Seguros, calculada para los **4 edificios** principales **(de más de 50 empleados)**, que era uno de los objetivos anuales ambientales que se marcaron.

La estrategia de compensación se centró en apoyar un proyecto internacional de energías renovables en Chile, país en el que opera la compañía. De este modo, las emisiones se compensaron mediante la compra de **bonos de carbono** de un proyecto de producción de energía eléctrica a través de una planta hidroeléctrica que aprovecha las aguas de los ríos Cipreses y Cachapoal para producir energía que alimenta a la red eléctrica del país.

Este proyecto, además de promover las **energías limpias**, también impulsa la economía local y el empleo en la zona.

PLANES DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

Durante 2021, Reale Seguros trabajó en **cinco planes** concretos de reducción de emisiones, que afectaban a los tres alcances en los cuales se engloban las emisiones de efecto invernadero. En 2022 se les dará continuidad a estos planes, además de añadir **nuevas líneas de acción**:

1. Proyecto de adecuación de **edificios sostenibles.**
2. Proyecto de eliminación del uso de plástico en oficinas **"Plastic Free".**
3. Proyecto de sustitución de la **flota renting** de vehículos comerciales.
4. Proyecto **Paperless** y **digitalización** de comunicaciones.
5. Proyecto piloto – **Cálculo de la huella de carbono** de los servicios prestados por un proveedor.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La actividad de Reale Seguros no impacta directamente en áreas protegidas, pero durante 2021 ha continuado promoviendo la preservación y protección de la biodiversidad, afianzando el compromiso de la compañía con el territorio donde opera.

RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN OLIVAR, CON APADRINA UN OLIVO

En 2020, la compañía recuperó un olivar de 434 olivos en Oliete (Teruel), que ha continuado conservando y manteniendo durante 2021. Además de apoyar la conservación de la biodiversidad de la zona, impulsa la economía local rural y se han generado dos puestos de empleo rural femenino.

LIMPIEZA DE PLÁSTICO DEL MEDITERRÁNEO, CON GRAVITY WAVE

Reale Seguros ha compensado la huella de plástico de sus empleados de las oficinas territoriales del Mar Mediterráneo, al financiar la limpieza de 3.110 kg de plástico de su fondo.

VOLUNTARIADO MEDIOAMBIENTAL

La compañía inició en 2019, de manera recurrente, acciones de **voluntariado ambiental** con sus empleados con el fin de conservar y proteger el entorno natural del país y fomentar la concienciación medioambiental entre los trabajadores.

En el último trimestre de 2021 se retomaron las actividades de voluntariado corporativo presencial en grupo, suspendidas por la pandemia, y se llevaron a cabo **3 acciones ambientales**:

- **Reforestación en Chandebrito (Pontevedra)**
- **Limpieza playa (Valencia)**
- **Plantación en Villamuriel de Cerrato (Palencia).**

SENSIBILIZACIÓN Y ALIANZAS

La compañía continuó con su línea de comunicación en materia de sensibilización ambiental con empleados y sociedad en general, y promoviendo alianzas para la protección del medioambiente. Así, durante 2021, Reale Seguros realizó:

6 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Coincidiendo con los días Internacionales de la **Educación Ambiental**, de la Tierra, del Medio Ambiente y de las Playas. Además de comunicaciones ambientales recurrentes en redes sociales y en la **newsletter corporativa** y la elaboración de un manual de contaminación digital.

3 INICIATIVAS QUE FOMENTAN LAS ALIANZAS

1. Colaboración en la entrega de los **Premios que la revista Mujer Hoy** entrega al mejor coche sostenible.
2. Participación en el Cluster de Cambio Climático, organizado por **Forética**.
3. Participación en el evento ambiental **'Residuos Zero'** del periódico Las Provincias-.

II Foro de Medioambiente

RE-CONSTRUIR EL PLANETA

El II Foro de Medioambiente se celebró en noviembre en la sede central para analizar soluciones que nos ayuden a "RE-construir" la sociedad, en un momento que se enfrentaba a una crisis medioambiental potenciada por los efectos de la pandemia.

Capítulo 8

SOCIAL

COMPROMISO SOCIAL

El compromiso social de Reale Seguros se trabaja a través de área de Responsabilidad Social y de la fundación corporativa Reale Foundation, que se enfocan en **ayudar** a **cumplir** la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía.

Mujer rural, mujer urbana

STEM Talent Girls

EL IMPULSO DE LA MUJER

Este objetivo se aborda tanto en el ámbito interno con los empleados como en el externo, con la sociedad.

- Apoyo al proyecto **Apadrina un Olivo**, gracias al que se han creado dos empleos para mujeres.
- Colaboración con diversos **grupos editoriales** para el apoyo a la mujer rural en diversas zonas de España.
  - Organización del congreso **"Mujer rural, mujer urbana"** – XL SEMANAL
  - Congreso Féminas en Asturias – **Grupo VOCENTO**
  - Andalucía en Femenino – **ABC SEVILLA**
  - Apoyo a la "Gala Femenina" de Aragón – **El Heraldo de Aragón**
- Fomento de las carreras STEM, a través de la plataforma **STEM Talent Girls**, de la Fundacion ASTI, con la que colabora Reale Foundation.
- Apoyo a **#REDEWI**, primera Red de Profesionales del Sector Asegurador, con el objetivo de hacer el sector asegurador más igualitario y diverso.
- Participación en las jornadas del **"Motor Femenino"**, organizada por VOCENTO.
- Desarrollo del proyecto **"Ulises Mérida by APRAMP"**, por el cual se crea una colección de moda sostenible, confeccionada por doce supervivientes de la trata, que se forman en costura como vía de reinserción.

TALENTO JOVEN

El apoyo de la compañía al talento joven se ha materializado en las siguientes acciones:

- **Proyecto 'Juan Soñador'** (Castilla-Léon) que implica la formación de jóvenes en cursos de reparación y mantenimiento de edificios con el objetivo de que luego puedan ser contratados como proveedores.
- **Acuerdo 'Unidream'** (Madrid) con el que se orienta a los jóvenes en formaciones en el extranjero, mediante jornadas y programas, en los que además participan directivos de la compañía.

RESPUESTA A LA DEMANDA SENIOR

Dentro de la diversidad de edad, Reale Seguros apuesta desde hace años por el apoyo a las personas en edad de prejubilación o ya jubiladas, las cuales tienen una demanda y unas necesidades concretas:

- Acuerdo con el grupo editorial **"65Y+".**
- Apoyo al **Congreso Vida Silver** en el que se trató de poner en valor el papel de "los seniors" y el éxito de las organizaciones con un cierto equilibrio entre los seniors y los jóvenes.
- Participación en la jornada "**Más 60 Activo"**, organizada por "El Correo" (Bilbao).

ALIANZAS PARA LOGRAR ODS

Reale Seguros ha continuado impulsando diversas alianzas para contribuir a la Agenda 2030.

Para ello forma parte de: **Foro de Empresas por Madrid.** Plataforma colaborativa empresarial en la que la compañía ha asumido su vicepresidencia en 2021.

- **Forética.** Asociación de empresas y profesionales que promueve la Sostenibilidad desde 2012 y de su Junta Directiva desde 2019. Forma parte del Clúster de Cambio Climático.
- **Fundación SERES.** Asociación que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad
- **Alianza por la Pobreza Infantil Cero.** Iniciativa impulsada por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil, a la que están adheridas otras 75 instituciones, organizaciones, empresas y ONG.

VOLUNTARIADO

El 6,3%
de la plantilla de las agencias han desarrollado alguna acción

El voluntariado corporativo es uno de los pilares de la Responsabilidad Social de Reale Seguros, promoviendo la participación de los empleados en las acciones de apoyo a las comunidades en las que opera. Durante 2021, la compañía ha cumplido con los objetivos marcados en voluntariado corporativo. Así, el 23,4% de la plantilla ha participado en alguna de las 33 acciones de voluntariado corporativo. Además, el 6,3% de la plantilla de las agencias han desarrollado alguna acción.

ACTIVIDADES VOLUNTARIADO CORPORATIVO. INDICADORES

Objetivo 2021	Real 2021
% empleados voluntarios › 15%	**23,4%**
N º acciones puestas en marcha › 30	**33**
% agencias voluntarios › 5%	**6,3%**
Nº acciones puestas en marcha › 5	**8**

FUNDACIÓN REALE. **Reale Group destina parte sus beneficios a su fundación corporativa, Reale Foundation, y los distribuye entre los tres países en los que hay estructura, Italia, España y Chile. La actividad de la Fundación en España ha ascendido a 308.000 euros durante 2021 (importe similar al del año 2020).**

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE REALE SEGUROS

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
188.000 euros (61%) destinados a 11 proyectos

ODS 3 Salud y bienestar
75.000 euros (24,3%) destinados a 5 proyectos

ODS 1 Fin de la pobreza y **ODS 8 Trabajando decente**
45.000 euros (14,6%) destinados a 4 proyectos.

DESDE REALE FOUNDATION SE HAN APOYADO **TRES PROYECTOS** DE CARÁCTER INTERNACIONAL DURANTE 2021:

- **Fundación Albeniz** – Programa de becas a jóvenes con talento para la música, pero sin recursos.
- **Fundación Sandretto Re Rebaundengo** – Programa para la formación y el desarrollo de jóvenes comisionarios en arte moderno.
- **Proyecto "Estudio Cereal Marino"** - De la mano del cocinero Angel León, por el cual se persigue el objetivo de convertir un cereal en una fuente de alimentación mundial.

reale.es

REALE SEGUROS

Este documento es un resumen ejecutivo
del Estado de Información
No Financiera de Reale Seguros 2021.

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

reale.es

REALE SEGUROS

Este documento es un resumen ejecutivo del Estado de Información No Financiera de Reale Seguros 2021.

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

reale.es