

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

_2015



TOGETHER MORE

01_ Declaración de la Alta Dirección	05
02_ Datos generales Reale	09
03_ Reale y la responsabilidad social.	11
04_ Nuestros valores	12
05_ Clientes, empleados, mediadores y proveedores	13
06_ La sociedad, nuestro interés	18
07_ Compromiso con el entorno	24

I. DECLARACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE



Desde hace trece años, no se falta a la cita de contar el compromiso de Reale Mutua respecto a nuestros grupos de interés; una contribución que tiene sus bases en nuestra profesión de aseguradores, y que tiene aún mayor fuerza en ser una mutua. El principio mutualista y los valores se reflejan en el negocio, en las personas y en la relación con el territorio.

El Informe de Sostenibilidad se dirige, de hecho, a un público amplio: cualquiera que nos haya elegido para satisfacer sus necesidades de protección, quien trabaja con nosotros, nuestros empleados y colaboradores, así como todos aquellos que forman parte de las comunidades donde operamos.

Con los años, el documento se ha cambiado, no sólo en su contenido, sino también en el modo de presentar el desempeño económico, social y medioambiental. El principio que nos ha guiado en nuestras elecciones siempre ha sido la coherencia con nuestros valores de transparencia, sencillez y claridad.

Hoy en día, la presentación del informe de sostenibilidad, dado su carácter voluntario, supone para Reale Mutua un momento importante de revisión y auditoría interna, así como de programación. El documento no termina en sí mismo, sino que es parte de un proyecto más amplio de crecimiento sostenible que la compañía ha comenzado formalmente a partir de 2011, pero que es inherente a la naturaleza mutualista desde el principio.

También este año, en el presente informe, se acompañará un resumen de las actuaciones sociales, económicas y medioambientales realizadas también por las empresas de Reale Group, que por lo tanto, completa el cuadro de Reale Group, sobre la sostenibilidad.

ITI MIHALICH,
Presidente

ENTREVISTA A IGNACIO MARISCAL, CONSEJERO DELEGADO



“DEBEMOS SEGUIR AVANZANDO HACIA UNA SOCIEDAD Y UNA ECONOMÍA MÁS SOSTENIBLE, INTEGRADORA Y RESPONSABLE”

Con motivo de la publicación del presente Informe de Sostenibilidad 2015, Pilar Suárez-Inclán, Directora de Relaciones Institucionales y RSE, ha mantenido un diálogo con Ignacio Mariscal, Consejero Delegado de la compañía, sobre las principales claves de la Responsabilidad Social en Reale.

Repasando el año 2015, ¿qué tendencias o acontecimientos internacionales considera que van a ser clave para el futuro de la sostenibilidad?

En la mente de todos está que en 2015 se han producido dos hechos que van a ser decisivos para los próximos años.

Me refiero, en primer lugar, al lanzamiento por Naciones Unidas de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, una nueva oportunidad a nivel mundial para combatir la pobreza y la desigualdad a la que las empresas tenemos que sumarnos de manera decidida a través de nuestras estrategias de responsabilidad social.

El segundo gran acontecimiento del 2015 es el histórico acuerdo de la Cumbre de París contra el cambio climático, alcanzado en diciembre. Este acuerdo universal abre un nuevo camino que tendrá repercusiones concretas sobre el control de emisiones y la evolución de la temperatura del planeta pero, sobre todo, significa un importante paso en la concienciación de la humanidad sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Mirando ahora a la realidad española, ¿qué le parece lo más significativo?

2015 arrancó con un nuevo marco de sostenibilidad gracias a la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (2014-2020), aprobada en 2014. Se trata de un buen instrumento para seguir avanzando, como el propio documento establece, hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora.

De otra parte, el crecimiento experimentado en 2015 por la economía española y las favorables previsiones para 2016, son el mejor entorno posible para la sostenibilidad, especialmente en su dimensión social, tan castigada por la crisis financiera y económica. Deben, no obstante, despejarse las incertidumbres políticas asociadas al final de la legislatura y las elecciones generales.

En ese contexto de recuperación económica, ¿cuál está siendo el comportamiento de Reale en España?

Reale volvió a crecer en 2015 por encima del mercado, mejorando su ratio combinado. Ha cerrado el ejercicio con un beneficio neto de 30,9 millones de euros y un margen de solvencia del 368%, de

los más altos del sector. Reale Vida vuelve a superar las previsiones de la compañía tras alcanzar un incremento del 19,4% en primas y alcanzar el Break-Even. El volumen de primas y pólizas creció en nuestras tres áreas de negocio: Auto, Particulares y Empresas.

Estos resultados, en línea con los de años anteriores, nos vuelven a confirmar que estamos trabajando de forma correcta para seguir consolidándonos como una de las compañías aseguradoras más sólidas y estables del mercado español.

También en lo que se refiere a mantenimiento del empleo podemos ofrecer a la sociedad española unos resultados de los que estamos orgullosos. En 2015 la plantilla de Reale en España se ha mantenido en la misma cifra que en años anteriores. Puedo destacar, además, que de las de las 25 contrataciones laborales producidas en el año, 14 corresponden a mujeres.

Centrándonos ahora en la estrategia y las políticas de sostenibilidad de la compañía, ¿cuáles son sus prioridades?

En Reale partimos de una cultura mutualista que nos hace vivir la sostenibilidad de forma prácticamente espontánea. Es, de alguna manera, nuestra forma natural de hacer las cosas. Sobre esta base ha resultado sencillo establecer un modelo de responsabilidad social, cuyo impulso con la revisión del Código Ético en 2013 para todo el Grupo fue decisivo.

También el análisis de materialidad realizado en 2014 nos ha permitido disponer en el ejercicio 2015 de un marco bien definido para nuestra relación con los grupos de interés y el establecimiento de objetivos y planes de acción ambiciosos y realistas.

¿Cuál ha sido el principal logro de su organización en materia de RSE en el último año?

- 8 2015 ha sido un año de avances y buenas noticias en términos de mejora de productos y canales de atención para nuestros clientes, de cuidado de nuestros mediadores y proveedores y de desarrollo de una intensa acción social y cultural a través de la Fundación Reale.

Pero hay un logro del que estamos especialmente orgullosos porque además tiene que ver con uno de nuestros valores más nucleares, la "Centralidad de la Persona". Gracias a la apuesta por las personas que Reale vive en su día a día, en 2015 hemos logrado convertirnos en la primera y, por el momento, única empresa en obtener el mayor nivel de calificación (A+) del certificado efr de la Fundación MasFamilia. Esto nos convierte en un referente a nivel nacional e internacional en materia de conciliación e igualdad.

¿Puede, por último, hablarnos de otros retos y objetivos de sostenibilidad para Reale en los próximos años?

En noviembre del 2015 el Consejo de Reale en España aprobó la Política Medioambiental del Grupo. Este importante paso nos sitúa ante el reto para 2016 y años próximos de desplegar de definir y desplegar un Sistema de Gestión Medioambiental.

En 2016 nos proponemos también seguir avanzando en los objetivos identificados para cada uno de los aspectos materiales de la sostenibilidad con planes de acción cada día más eficaces e integrados. Serán claves, por ejemplo, el proyecto estratégico Orientación de los Procesos al Cliente y el lanzamiento del Plan Estratégico de Corredores. Queremos también, de una manera decidida, implicar a la mediación en nuestros planes de responsabilidad social.

Finalmente, en 2016 nos prepararemos para presentar las Cuentas Anuales y la Memoria de RSE en un único documento, respondiendo así a las mayores exigencias de rigor y transparencia promovidas por la Unión Europea en su reforma de las Directivas contables.

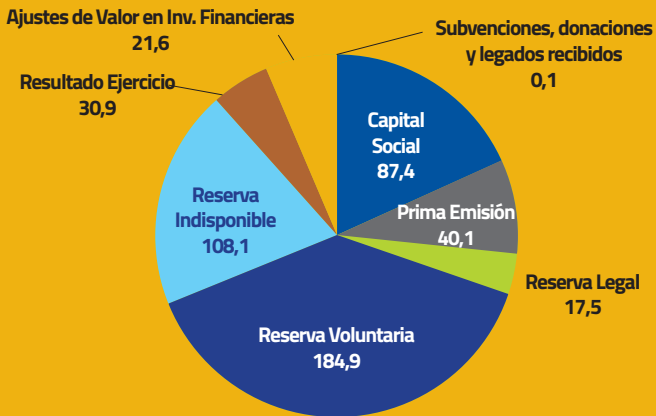
II. DATOS GENERALES DE REALE

REALE SEGUROS EN CIFRAS



INDICADORES ECONÓMICOS CLAVE

PATRIMONIO NETO: 490,7 MM €



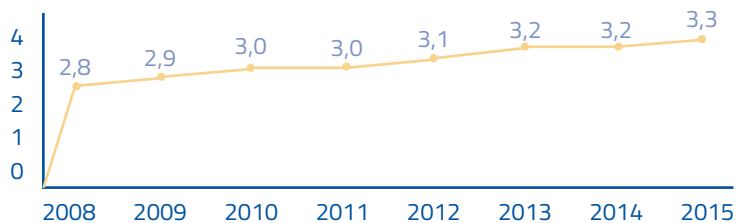
9

VOLUMEN DE PÓLIZAS POR RAMO

VOLUMEN DE PÓLIZAS TOTAL: 2.431.549



CUOTA EN MERCADO DE NO VIDA



POSICIÓN RANKING (COMPAÑÍAS)

	No vida	Autos	Multirriesgos
2008	14	7	13
2009	13	7	11
2010	13	7	11
2011	12	7	11
2012	11	6	12
2013	11	6	12
2014	11	6	11
2015	11	6	10

10

NÚMERO DE SINIESTROS CERRADOS



624.257
AUTOS



319.762
PARTICULARES



21.899
EMPRESAS

REALE VIDA Y PENSIONES EN CIFRAS



30.429,23 (miles de €)
PRIMAS EMITIDAS



174,3%
MARGEN DE SOLVENCIA



8.138,86
PATRIMONIO NETO

IGAR, S.A. EN CIFRAS



3.834,56 (miles de €)
FACTURACIÓN

III. REALE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Misión y visión del Grupo Reale

Para Reale nuestra primera responsabilidad es asegurar la continuidad de la empresa obteniendo resultados sostenibles que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes y mediadores, generar trabajo y riqueza, contribuyendo al desarrollo de nuestros empleados y desarrollo de la comunidad en la que vivimos, cuidando y respetando el medio ambiente.

Código Ético Reale Group

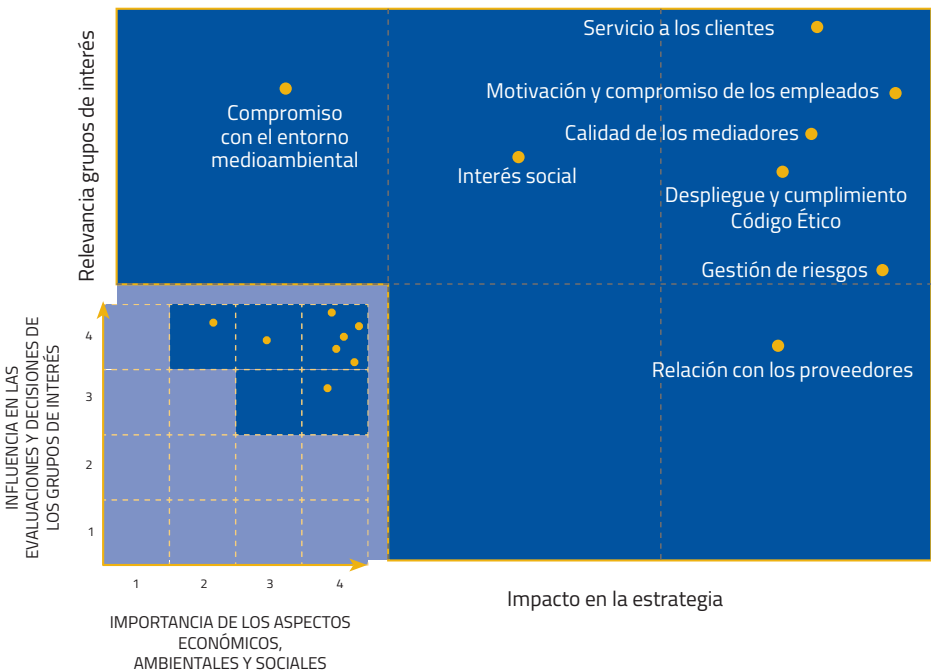
Articulado en torno a una Carta de Valores es la guía la actuación de todas las compañías del Grupo.

El propio Código identifica como más relevantes estos grupos de interés:

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

Aplicación del modelo GRI G4

En el 2015 el Comité de RSE revisó el análisis de materialidad iniciado en el 2014 y como resultado del proceso de revisión pudo apreciarse por el Comité que no se habían producido variaciones significativas ni en la relevancia de los aspectos para los grupos de interés de ni en su impacto en la estrategia de Reale.



IV. NUESTROS VALORES

5 VALORES DEL CÓDIGO ÉTICO

INTEGRIDAD

Perseguimos nuestros objetivos con corrección, seriedad, transparencia y fiabilidad, cumpliendo plena y sustancialmente las reglas y la deontología profesional.

COHESIÓN

Aprovechamos al máximo las competencias de cada uno, reforzando las capacidades para interactuar y ser un Grupo en las diferentes situaciones operativas y haciendo prevalecer las metas comunes sobre los intereses particulares.

CENTRALIDAD DE LA PERSONA

Atribuimos a la persona en cuanto tal un papel central en todas las estrategias y en las decisiones de organización, comerciales y de inversión. Además, promovemos su contribución y desarrollo, buscando la mejor solución para satisfacer las expectativas y las necesidades.

INNOVACIÓN

Adoptamos modelos de comportamiento innovadores para adelantarse a los cambios y a las nuevas necesidades del mercado. En la búsqueda de soluciones específicas y flexibles, consideramos que la competencia de las personas, la calidad de los procesos y del factor tecnológico son herramientas prioritarias para garantizar una mejora continua y desarrollar nuevas estrategias.

RESPONSABILIDAD

Perseguimos la continuidad de los resultados, asumiendo de forma responsable las consecuencias de sus acciones y decisiones, gestionando su impacto en la sociedad y en el medioambiente, llevando a cabo las acciones necesarias para evitar conductas incorrectas.

V. CLIENTES, EMPLEADOS, MEDIADORES Y PROVEEDORES

1. SERVICIOS AL CLIENTE

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES



Nº RECLAMACIONES:

2.168

VARIACIÓN: 8,80% (*)

(*) Respecto 2014



PLAZO DE ATENCIÓN DE LAS
RECLAMACIONES: 4,5 DÍAS

(Media del sector en 2014: 19,5)

VARIACIÓN: -21,88% (*)



Nº DE PERSONAS QUE ACUDEN AL
DEFENSOR DEL ASEGURADO: 175

VARIACIÓN: -16,50% (*)

Contact Center

649.804 llamadas de teléfono:

- 282.136 llamadas de signo comercial
- 367.668 llamadas relativas al Área de Prestación de Servicios de la compañía

Web Reale

558.610 visitas

Asitur, empresa de asistencia

Encuesta de calidad vía email: 155.934

Asistencia en Viaje: 206.742 SMS enviados

SMS Gestión de Sinistros

339.339 SMS

13

RETOS 2016 CON NUESTRO CLIENTE

Nuevo seguro del automóvil Auto Responsable

Proyecto Lectura Fácil

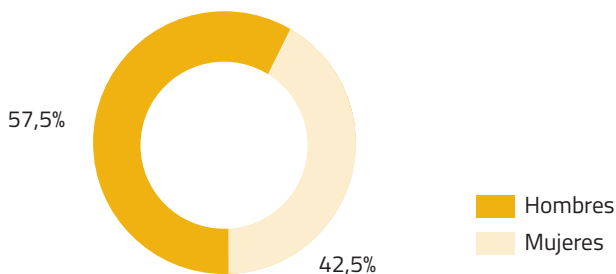
2. MOTIVACIÓN Y COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

UN MODELO DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL RECONOCIDO CON EL RATING A+

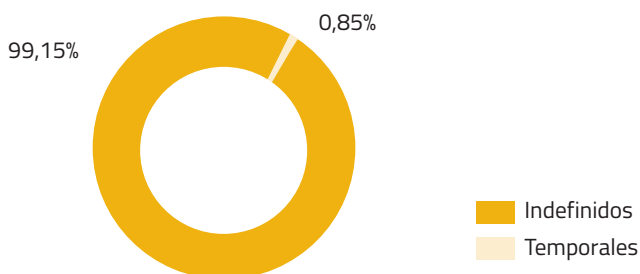
Reale ha alcanzado un importante hito en 2015 al serle otorgado, tras la correspondiente auditoría, el rating "A+" en la certificación Empresa Familiarmente Responsable (efr) que concede la entidad independiente Fundación MasFamilia.



Plantilla Reale 2015



Modalidad de contratación



"Reale me permite disfrutar de una jornada continuada durante todo el año durante los cinco primeros años de vida mis hijos, años fundamentales en los que los niños necesitan estar con sus padres. Son los años en los que se forma su carácter, y es fundamental que estés ahí para guiarles."

BENEFICIO SOCIAL (euros)	2015
Ayuda económica para estudios de empleados	68.967
Ayuda económica para estudios de los hijos de empleados	300.512
Ayuda económica por hijo discapacitado	19.412
Ayuda económica a la dependencia	108.530
Prima por Matrimonio y Prima por natalidad	35.030
Paga extraordinaria a los 25 y 35 años de antigüedad	80.835
Asistencia Sanitaria y subvención asistencia sanitaria para cónyuge/pareja de hecho e hijos de empleados menores de 25 años	1.024.191
Seguro de Vida y Accidentes	262.961
Campamentos de Verano	39.888
Plan de Pensiones	1.446.686
Plan de Incentivos	6.170.400
Fondo de préstamos	227.000
Compensación por comida	1.062.773
Obsequio de Navidad (empleados y colaboradores externos)	167.797
Bonificación en las pólizas de seguros	1.006.067
Formación	820.650
TOTAL	12.841.700

15



El Colegio de Psicólogos de Madrid concedió el 27 de noviembre a Reale uno de sus Premios a "Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid".

Convención Reale 2015



3. CALIDAD DE LOS MEDIADORES

MEDIADORES REALE SEGUROS GENERALES			
INDICADOR	NÚMERO	PÓLIZAS CARTERA	PRIMAS CARTERA
AGENCIAS	348	501.165	159.466.459,09
AGENTES	741	269.505	82.992.518,23
CORREDORES	2.320	1.483.633	485.379.328,22
BANCA	26	107.950	31.092.854,13
GRANDES DISTRIBUIDORES	28	7.424	1.438.211,59
RED ACTIVA	3.463	2.369.677	760.369.371,26
RED MANTENIMIENTO	2.042	166.343	53.261.721,88
TOTAL COMPAÑÍA	5.505	2.536.020	813.631.093,14

16

MEDIADORES REALE VIDA	
INDICADOR	NÚMERO
AGENCIAS	335
AGENTES	484
CORREDORES	1.372
BANCA	1
GRANDES DISTRIBUIDORES	9
RED ACTIVA	2.201
RED MANTENIMIENTO	301
TOTAL COMPAÑÍA	2.502

4. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROVEEDORES DE NEGOCIO DE REALE 2015

DATOS 2015	Nº Proveedores	Nº Servicios
Reparaciones de carrocería en talleres concertados	2.118	54.706
Reparaciones de lunas en talleres concertados	1.164	54.673
Grúas de asistencia en viaje	1.700	288.756
Reparaciones del Hogar	1.018	144.382
Clínicas concertadas	325	4.000
TOTAL	6.395	546.517

DATOS 2015	Nº Profesionales	Nº Servicios
Peritos Autos	174	170.000
Peritos Diversos	180	105.583
Peritos Médicos	98	37.100
Abogados	223	43.433
TOTAL	675	356.116

17

PROVEEDORES INDIRECTOS

VALOR DE RSC	Nº PROVEEDORES
Proveedores certificados en EFR	15
Proveedores certificados en ISO 14001	41
Proveedores que son Centro Especial de Empleo	3

RETOS 2016

Nueva sede corporativa con Certificación Ledd

VI. LA SOCIEDAD, NUESTRO INTERÉS

FUNDACIÓN REALE EN PROYECTOS SOCIALES

La Fundación Reale avanza en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de:

- Reducción de desigualdades
- Fin de la pobreza
- Educación de calidad
- Trabajo decente

Todo ello a través de sus proyectos con:

ALDEAS INFANTILES 

La Fundación Reale colabora con Aldeas Infantiles SOS en distintos programas.

18

Asimismo, durante 2015 se ha trabajado en la colaboración con la ONG, mediante la difusión de sus campañas, actividades y acciones de voluntariado a través de los medios propios de la Fundación y de Reale Seguros, como es el Portal del Voluntariado, o los perfiles en redes sociales.

ACNUR 



Reale canalizó su contribución a paliar esta emergencia humanitaria a través de ACNUR



Programa de Integración Socio Laboral para Jóvenes Extutelados curso 2014/2015

La dramática situación que están padeciendo miles de refugiados sirios, obligados a abandonar sus hogares para huir de la muerte y la destrucción, no puede dejar indiferente a nadie. Reale canalizó su contribución a paliar esta emergencia humanitaria a través de ACNUR.



“REALE RUNNING”, circuito solidario de carreras populares solidarias por toda España. La compañía donó una parte importante de la recaudación de las inscripciones a entidades locales que trabajan por la inclusión y ayuda de personas con síndrome de Down a través de la Fundación Inocente, Inocente

19



ASION, Asociación infantil oncológica tiene un acuerdo económico con la Fundación para financiar programas de apoyo psico-social, así como de sensibilización y divulgación sobre la enfermedad.



AMIGOS DE LOS MAYORES y la Fundación Reale colaboran en un programa STOP SOLEDAD a través del acompañamiento a mayores en domicilio o residencia.



Con Caritas trabajamos en programas de fortalecimiento de las capacidades en parados de larga duración.

A través de estos acuerdos, los empleados desarrollan iniciativas de voluntariado.

CONTRIBUCIÓN AL CUIDADO DEL PATRIMONIO CULTURAL

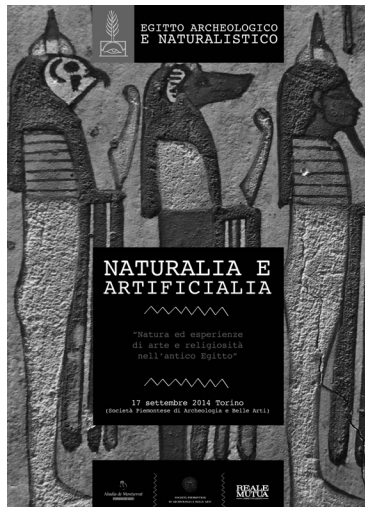
Asimismo apoya la defensa de la cultura y el patrimonio a través de acciones como:

XIV EDICIÓN DEL CERTAMEN ESCOLAR “EL BELÉN DE MI COLEGIO”



El belén del Colegio Virgen del Rosario, ganador del certamen de 2015

FUNDACIÓN ABADÍA DE MONTSERRAT



La Fundación Reale, junto al CSIC, es el principal socio colaborador de la Abadía de Montserrat para el estudio y difusión del importante fondo papirológico de Montserrat.

Desde Reale se apoyó a proyectos y grupos de trabajo cuyo objetivo es el impulso de la responsabilidad social corporativa.

FESTIVAL DE TEATRO CLÁSICO DE MÉRIDA



La Fundación Reale ha cumplido 11 años asegurando la 61ª Edición del Festival de Teatro Clásico de Mérida, en el año que se cumplen 2.000 años de la inauguración del Teatro Romano.

4.1. VOLUNTARIADO

CONCEPTO	Dic 14	Objetivo 2014	Resultado	Diciembre	Objetivo 2015	Resultado
Personas que se han inscrito/ realizado acción voluntariado	141	95	14,84%	54	143	38%
Suscripciones al boletín Voluntarios Reale	134	176	76%	150	190	79%

2015	Organización	Fecha	Voluntarios	Indicador	Ámbito
Día de la Madre: Rosas Contra el Olvido	Amigos de los Mayores	mayo	2	400 rosas	Madrid
Intergeneración: encuentro empleados e hijos con mayores	Amigos de los Mayores	29 abr	4	5 mayores	Madrid
Visita al Museo Thyssen: acompañar 10 mayores	Amigos de los Mayores	7 may	10	10 mayores	Madrid
Sant Jordi Solidario: entrega y compra de libros	Servei Solidari	23 abr	1	55 libros y 200€	Barcelona
Donación móviles a empleados	WWF	octubre	1	85 móviles	España
Operación Potito	Cooperación Internacional	diciembre	2	150 kg comida	Sevilla
Mercadillo Solidario	Fundación Amanecer	15 dic	2	1300 €	España

21



El Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España. Eduardo Ruiz-Cuevas García junto al resto de ponentes en la presentación del Informe de Forética

4.2. IMPULSANDO LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS

	INDICACIONES	2015
INVERSIÓN DESTINADA A CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD	Acción social	238.591,30
	Mecenazgo cultural	156.872,67
	Investigación y formación	12.000,00
	Patrocinio deportivo no profesional	157.091,95
	Patrocinio sin fines comerciales	49.480,00
	TOTAL	614.035,92

RETOS 2016

Impulso del voluntariado.



Recogida alimentos en Sucursal Sevilla.

22

CONOCIMIENTO DE MARCA

	2012	2013	2014	2015
Conocimiento Imagen de Marca (espontáneo)	6,7	9,4	12,5	10,5
Conocimiento imagen de marca sugerido	59,8	65	68,3	69,0

PATROCINIOS DEPORTIVOS DE REALE EN 2015

05/02/2015

Reale arranca en MOTO GP como sponsor oficial del equipo MONSTER YAMAHA TECH3

11/06/2015

Reale, nueva aseguradora oficial del Deportivo de La Coruña

24/06/2015

II Edición del Torneo de Pádel Reale Friends

15/07/2015

Reale se convierte en aseguradora oficial del Real Zaragoza

17/07/2015

Celebración del Torneo de Golf de Meis con el patrocinio de Reale

24/07/2015

Celebración del Torneo de Golf de Ulzama con el patrocinio de Reale

27/07/2015

Reale Seguros patrocinará al Sevilla FC los dos próximos años

02/09/2015

Reale Seguros y la Real Sociedad extienden 2 años más su colaboración

29/09/2015

la Campaña "Jalea a La Real" de Reale Seguros recibe el primer premio a la mejor Campaña de Patrocinio en el 'XI Encuentro de Marketing y Comunicación en el Sector Asegurador'.

VII. COMPROMISO CON EL ENTORNO

ACTIVIDADES EN RECICLAJE

PRINCIPALES MAGNITUDES CONSUMO REAL	2013	2014	2015	Variación
PAPEL Y CARTÓN (kg)				
Total consumo interno de papel	26.392	24.399	21.103	-13,51%
Total consumo gestión externa (papel póliza)	71.984	46.107	43.171	-6,37%

Principales hitos 2015

LA NUEVA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DE REALE, aprobada por el Consejo de Reale en España.

Reale Seguros de ha incorporado como participante al Clúster de Cambio Climático organizado por Forética.

24

Implantación de soluciones de reducción del consumo energético y huella de carbono.

SENSIBILIZACIÓN Y CONSERVACIÓN MEDIOAMBIENTAL



Presentación del informe "Proyecto piloto de rehabilitación energética de un edificio residencial en Madrid. Lecciones aprendidas"

RETOS 2016

Implementación de la nueva política medioambiental

Certificación ISO 14001

Reale Seguros Generales, S.A.
Reale Vida y Pensiones, S.A.
Reale ITES GEIE – Sucursal España
Santa Engracia, 14 – 16 28010 Madrid
www.reale.es 91 454 76 84
direccion.comunicacion@reale.es

www.reale.es



TOGETHER MORE