

RESUMEN EJECUTIVO



*"La mejor forma de asegurar la sostenibilidad a futuro de nuestros compromisos con los grupos de interés son los buenos resultados, como los que Reale España ha conseguido en 2016"*

## Reale Seguros en cifras



## Indicadores economicos clave

**PATRIMONIO NETO:**

- Capital Social:	421,1 mill. €
- Prima Emisión:	87,4 mill. €
- Reserva Voluntaria:	40,1 mill. €
- Reserva Legal:	174,5 mill. €
- Reserva Indisponible:	17,5 mill. €
- Resultado del Ejercicio:	58,4 mill. €
- Ajuste de inversiones financieras:	22,1 mill. €
- Subvenciones y donaciones:	20,9 mill. €
	0,1 mill. €



## Pólizas por ramo



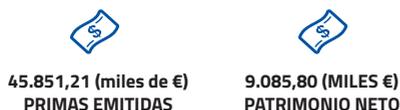
## Numero de siniestros cerrados



## Reale Seguros en el ranking del sector



## Datos de Reale Vida



## Datos Igarisa



# Empleados

*"Según el 86% de los empleados, Reale es un Excelente lugar para trabajar"*

## Reconocimientos 2016

**Género:** el Ministerio de Sanidad nos premia por tres mejores prácticas en materia de igualdad dentro del grupo de empresas con Distintivo de Igualdad.

**Cuidado a las Personas:** primer Accésit II Edición Premios Supercuidadores.

### Modelo de Gestión de Personas:

- **Great Place To Work:** aumento en 4 posiciones con respecto al año anterior situándonos en la 5ª posición.
- **Ranking Mejores Empresas para trabajar de Actualidad Económica:** puesto 33 (aumento de 31 posiciones respecto a 2015).
- Consolidación de **Certificación efr** en categoría de A+ "Excelencia"



## Igualdad de Oportunidades

### Datos Cuantitativos:

- El 41% de promociones son mujeres.
- El 61% de las incorporaciones son mujeres.
- El 98% de los puestos son indefinidos, lo que da idea de la estabilidad laboral.
- 46 promociones y cambios de puesto.

### Inserción de jóvenes en el mundo laboral:

- Apuesta por nuestros becarios: 23 de ellos se han incorporado a la plantilla desde 2013
- Nº becarios que han colaborado con nosotros en el año 2016: 15

### Diversidad

Destaca la creación del Comité de Diversidad para trabajar en los siguientes colectivos: diversidad funcional y generacional, así como en temas de Conciliación e Igualdad.

## Estilo de dirección

El 92%\* de la plantilla considera que el estilo de dirección de la empresa facilita la conciliación entre la vida personal, familiar y profesional.

El 83%\* de la plantilla manifiesta que el estilo de dirección de la empresa se preocupa por dar un tratamiento igualitario a hombres y mujeres.

\* Encuesta "La Voz del Empleado"

# Proveedores de Negocio

"Reale apuesta por promover la excelencia en la Gestión de empresas y Calidad del Servicio Prestado a los clientes".

## Servicio prestado en 2016

- 6.292 empresas han atendido 956.762 servicios a clientes, lo que significa más de 100 servicios cada hora.

## Certificaciones

- En 2016 mantenemos certificaciones en calidad de gestión y medioambiente (correcto tratamiento de residuos) en 547 empresas: 175 talleres de chapa, 250 talleres de lunas y 122 empresas de grúas.



Innovadora Certificación en Talleres para discapacitados DIGA promovida por Reale Seguros en dos talleres ubicados en Madrid y Barcelona.

## Reuniones formativas

Se ha reunido a proveedores de importantes empresas nacionales y multinacionales, talleres Autovaloración, Médicos, Letrados y empleados, con el fin de formarles en las siguientes temáticas:

- Atención al Cliente y Gestión de Servicios. Soluciones de Movilidad.
- Reparabilidad, Gestión de Recambio. Resultados de Calidad. Gestión de Vehículo de Sustitución y Situación en el mercado Europeo.
- Análisis de la metodología seguida en Informes Biomecánicos.



# Proveedores de Servicios Generales

## Logros

### Neutralización de emisiones de carbono en equipos multifunción

A partir de 2016 se llega a un acuerdo con la empresa que presta servicios de impresión, el cual garantiza la neutralización de las emisiones de CO<sub>2</sub> emitidas por dicho servicio.

### Acciones que suman

- Compromiso de respeto al medioambiente por parte de nuestro partner de *facilities*, que emplea productos de limpieza catalogados como "Ecolabel" y aplica en nuestra sede corporativa una recogida selectiva de residuos para su posterior reciclaje.
- Adopción de medidas enfocadas a la obtención de certificación LEED Gold de la sede de Príncipe de Vergara.

### Proveedores socialmente responsables

En 2016 se ha incorporado a la cartera de proveedores otra empresa Centro Especial de Empleo: Gelim, para que personas con capacidades diferentes desempeñen su trabajo en nuestra sede de Vía Augusta, en Barcelona.

Asimismo, en 2016 han aumentado las cifras de proveedores socialmente responsables:

	Número de proveedores	Incremento de facturación
Proveedores con ISO 14001	26	42%
Proveedores con distintivo EFR	7	75%
Proveedores homologados CEE	4	79%

# Sociedad

*“Reale Seguros compite en el mercado con la convicción de que el beneficio económico tiene que respetar los derechos humanos.*

## Fundación Reale

- El 1% del beneficio de REALE SEGUROS va destinado a la Fundación REALE

**130.000 €**

destinados  
a proyectos  
sociales

**120.000 €**

destinados  
a proyectos  
culturales

**30.000 €**

destinados  
a la defensa del  
medioambiente

- 18 años colaborado con ASION
- 15 ediciones patrocinando el certamen “El Belén de mi colegio”
- 10 años apoyando proyectos de CARITAS
- 7 años colaborando con ALDEAS INFANTILES
- 17 años asegurando el Festival de Mérida
- Participamos con WWF en la Hora del Planeta, apagando todas las luces de las sucursales y oficinas.



Aldeas  
Infantiles S.O.S



FORO  
DE EMPRESAS  
POR MADRID



MADRID

APRAMP



## Alianzas que suman

- Formamos parte del Foro de Empresas por Madrid.
- Patrocinamos el Pacto por la Juventud (Unión Europea) y apoyamos su difusión por España.
- Apoyamos la formación de los jóvenes en carreras STEM (carreras técnicas), mediante el testimonio de voluntarios en colegios, y acercamos la empresa a los jóvenes de colegios en Madrid.
- Participamos con el Ayuntamiento de Madrid en la Semana de la Movilidad.
- Hemos donado 70 bicicletas a colegios de Madrid que participan en el Proyecto STAR (Fomento de desplazamientos sostenibles).
- Ayudamos en la inserción laboral de refugiados, mediante la generación de dos puestos de trabajo en nuestra cafetería RECRCO.

## Voluntariado

- Se han organizado mercadillos para la venta de ropa de la asociación APRAMP y los juguetes de Fundación AMANECER.
- También con voluntarios, se ha organizado una fiesta para los niños de un centro de refugiados.
- Se ha organizado un desfile benéfico de ropa, en el que los modelos era los niños de la asociación ASION.

# Mediadores

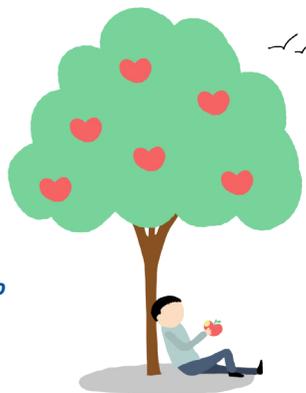
*“Queremos ser la compañía referencia de la mediación en España”*

## Canal AGENCIAS/AGENTES

- 359 Agencias Reale, 1.052 agentes exclusivos y 693 agentes para Reale Seguros Generales y 814 para Reale Vida.
- Reale Seguros Generales: 781.293 pólizas en cartera – 30% de la cartera de la compañía.
- Reale Vida: 23.240 pólizas en cartera – 51% de la cartera de la compañía.
- Apertura de 20 nuevas agencias.
- Traslado de la RSE a las Agencias, mediante el primer Concurso de Código Ético.
- Garantía a más del 95% de las Agencias, de una retribución mínima simplemente por su condición de Agencia.
- 64.300 horas de formación.
- Celebración de 14 consejos consultivos y de la Convención Anual de Agencias para estar al lado de sus mediadores.
- Puesta en marcha de 41 propuestas solicitadas por las Agencias en estos consejos.

## Canal CORREDORES

- 2.184 corredores en Reale Seguros Generales y 1.401 en Reale Vida.
- Reale Seguros Generales: 1.509.471 pólizas en cartera – 58% de la cartera global.
- Reale Vida: 19.737 pólizas en cartera para Reale – 43% de la cartera global.
- Desarrollo del Plan Estratégico de Corredores.
- Participación activa en Plataformas de Tecnología de los Mediadores y en el EIAC.
- Estrella de Oro de Adecose concedida gracias a la participación de 800 empleados de las 123 corredurías de la Asociación.
- 5.478 horas de formación.
- La celebración de 6 consejos consultivos y el Congreso Titanium demuestran el interés de la compañía por mantener una relación constante con este canal.



# Medioambiente

*“Reale Seguros trabaja su relación con el medioambiente, buscando la excelencia para mejorar el mundo en el que vivimos”*

## HITOS

- Difusión de la nueva política medioambiental de Grupo.
- Obtención para Reale ITES de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001
- Optimización de los consumos con impacto medioambiental y acondicionamiento sostenible de las oficinas.
- Reducción de los consumos respecto al año anterior: 303.156 kw.h de luz, 14,63% menos de papel, un 22,06% menos de pilas y un 35% menos de unidades de tóner.
- La nueva sede central facilita el control y la gestión del reciclado de papel, tóner, pilas y otros residuos.
- Realización de acciones de concienciación para sensibilizar por la protección del entorno medioambiental.
- Participación de Reale Seguros el Clúster de Cambio Climático organizado por Forética.
- Inclusión de un parking para bicicletas en el patio exterior de la sede central.

# Cliente

***“La fuerza del trabajo en equipo, el valor de nuestra mediación y la importancia de tener a alguien a tu lado”***

## Servicio de atención al Cliente

- En 2016 se han atendido 2.244 quejas y reclamaciones, un 3.5% más que en 2015. No obstante, se han estimado un 15%, es decir 4 puntos menos que en 2015.
- El Defensor del Asegurado ha atendido 161 reclamaciones, un 8% menos que en 2015. Se han estimado un 3%, es decir un 60% menos que en 2015.
- El plazo medio de resolución de las reclamaciones se situó en 4,7 días, frente a los 15,3 del sector.
- En el Contact Center se ha reducido el tiempo de espera de 33 a 24 segundos. El nivel de atención se ha incrementado del 94.35% al 96.28%

Estos hitos, ponen de manifiesto, el buen hacer de la compañía.

## Patrocinios deportivos

Se buscan orientados a conectar y comunicar emocionalmente con las personas, transmitiendo y potenciando la cercanía pretendida por nuestra marca.

- Fútbol: patrocinamos al Sevilla CF, Real Sociedad, RC Deportivo Real Zaragoza y Real Valladolid.
- Moto GP: compartimos el espíritu de superación de Pol Espargaró y Bradley Smith.
- Golf: patrocinadores principales del Open de España, celebrado en Sotogrande.

Las campañas de publicidad “Together More” y “Sabios de lo Cotidiano”, resumen los valores de nuestra marca.



# Productos

***“El objetivo es desarrollar nueva oferta adaptada a las necesidades del cliente y a las del mediador, involucrando a ambos en la investigación y el diseño de la oferta”***



## Actualización Permanente de nuestra Oferta

- Se han actualizado 8 de los productos que tenemos en el portafolio.
- Se ha lanzado el primer producto de la categoría “responsable” dentro de nuestro catálogo: AUTO RESPONSABLE.





---

**TOGETHER MORE**