



Reale en cifras



Indicadores clave



Pólizas por ramo



Nº siniestros cerrados



Ranking en el sector



Datos Reale Vida



Datos IgarSA



“El hito más destacado del año ha sido la consolidación de la Responsabilidad Social como parte de la estrategia de nuestro negocio”.

Cientes

Productos

Patrimoniales:

- Relanzamiento de REALE NAUTICA y BUEN VIAJE.
- Actualización de REALE HOGAR, REALE EDIFICIOS y REALE COMERCIO.

Auto:

- Incorporación de dos servicios nuevos: Connected Life y Help Flash.

Personales:

- Lanzamiento de INSTINTO FAMILIAR.
- Ampliación del catálogo de SALUD.

Atención al cliente

- Se han atendido 2.373 reclamaciones: un 5,74% más que el año anterior.
- El plazo de tramitación se sitúa en 5,4, frente a la media del sector que está en 16 días (según ICEA-junio 2017).
- El nivel de atención respecto al año anterior se mantiene con un porcentaje del 96,13%.

Publicidad y patrocinios

Patrocinios:

- Historias de Confianza: plataforma de Embajadores de la marca, que pretende acercar Reale Seguros a la vida cotidiana de las personas. Diego Guerrero (chef), Edurne (cantante) Jorge Vázquez (modisto) y Pol Espargaró (piloto).
- Fútbol: apostamos por equipos como Sevilla FC, Real Zaragoza, Deportivo La Coruña, Valencia CF, Real Betis ó la Real Sociedad.
- Motociclismo: con el patrocinio de REALE AVINTIA queremos unir nuestros valores a los de un deporte tan exigente.
- Gastronomía: se trata de uno de los eventos de gastronomía más importantes del país, donde además hemos promocionado nuestro producto "Reale Cocinas con Estrellas".

Publicidad:

- Campaña del Gol Imposible: campaña fiel a la filosofía de "Together More", donde se reta a los aficionados a marcar un gol desde el centro del campo, contando con el asesoramiento de jugadores y cuerpo técnico, para preparar el lanzamiento.
- Campaña Ketxurdin: campaña que refuerza la unión de la compañía con el club y la afición, pues consistió en el desarrollo de una salsa con los colores del club, para acompañar a los perritos que se regalaron a los asistentes a un encuentro.

Reale.es

- Visitas web: se alcanzaron 1.232.941, frente a 624.771 del año anterior, lo que significa casi doblar la cifra.
- Cotizaciones Online: en los 3 productos contratables desde la web-coche, moto y hogar, se alcanzaron los 40.165, frente a las 10.771 del año anterior.
- Blog.Reale.es: generó 20.272 visitas, frente a las 6.525 que se generaron en 2016.
- App Reale Seguros: 36.352 visitas frente a las 23.529 del año pasado (incremento del 54,5%).

Redes sociales

- Facebook: 17.500 fans - Crecimiento de un 10%.
- Twitter: 12.500 followers – Crecimiento de un 19,8%.
- LinkedIn: 15.000 seguidores – Crecimiento en un 21%.
- Instagram: lanzamiento con un cierre de año de 3.000 seguidores.



"Perseguimos la centralidad del cliente, con arreglo a la misión y los valores del Grupo".



Empleados

Empresa comprometida con el cuidado de las personas

- Firma del Nuevo convenio, que tendrá vigencia hasta finales del 2020.
- Inclusión de indicadores de satisfacción de empleados en el cuadro de mando estratégico, de manera que se encuentren al mismo nivel que los indicadores de negocio.
- Fomento del cuidado de la salud: iniciativas deportivas, mejoras en los reconocimientos médicos que van más allá de lo que marca la ley como obligatorio, y charlas de sensibilización.

Empresa comprometida con la igualdad de oportunidades

- Firma del III Plan de Igualdad.

Formación

- Lanzamiento del nuevo proyecto ASEGURA TU DESARROLLO, iniciativa que acerca la formación a los empleados con criterios de universalidad, igualdad y equidad.

Reconocimientos

- Great Place to Work por cuarto año - 8ª posición en el grupo de empresas de 500-1000 empleados.
- Reconocimiento con el premio "Diversidad" por ser referente en la igualdad de oportunidades.
- Mantenimiento del certificado efr con la calificación A+.
- Renovación por tercer año del distintivo de "Igualdad en la Empresa".
- Posición 19 entre "Las mejores empresas para trabajar en España", lo que supone crecer 14 puestos en el ranking; y tercera mejor empresa del sector asegurador.
- Primera empresa reconocida con el sello "Horarios Racionales", lo que acredita las políticas de conciliación.
- Primer premio a mejores políticas de flexibilidad y conciliación "El Mundo Zen Adecco".

Distribución de empleados



"Perseguimos conseguir un equipo humano, motivado, alineado y comprometido"

Great Place to Work



Considera que es un excelente lugar para trabajar.



Quiere trabajar aquí por mucho tiempo.



Siente orgullo cuando dice que trabaja en Reale.

Incorporaciones



han sido mujeres



de los puestos de entrada son menores de 35 años

17
becarios
incorporados
en plantilla

13
nuevos
programas
de becas

Mediadores

Canal Agencias/Agentes

- Reale Seguros: 944 agentes exclusivos, 377 Agencias Reale y 617 agentes. Un volumen de 802.600 pólizas - 32% de la cartera de la compañía.
- Reale Vida: 799 agentes, con un volumen de 26.195 pólizas - 52% de la cartera de la compañía.
- Apertura de 29 agencias en el año.
- Puesta en marcha de proyectos de excelencia en la gestión: la metodología de trabajo NEXO y el programa de digitalización.
- 28.226 horas de formación en las que se han formado a 4.206 alumnos de 1.359 mediadores.
- Apuesta fuerte por una relación cercana, lo que nos lleva a seguir celebrando la Convención Anual de Agencias y los Consejos Territoriales.
- De las 262 propuestas solicitadas por las agencias en los Consejos, 95 se han puesto en marcha.
- Traslado de la RSE a las agencias, mediante la puesta en marcha del 2º concurso del Código Ético y la creación de un espacio donde agencias y agentes puedan compartir las acciones de RSE que ponen en marcha.

Canal corredores

- Reale Seguros: 2.147 corredores con un volumen de 1.557.441 pólizas - 58% de la cartera de la compañía.
- Reale Vida: 1.499 corredores, con un volumen de 23.993 pólizas - 45% de la cartera de la compañía.
- 1.223 horas de formación en las que se han formado a 886 alumnos de 470 mediadores.
- Celebración de 7 Consejos Consultivos y el Congreso Titanium como intención clara de mantener la cercanía con nuestros corredores.
- Ampliación de la estructura dedicada a las asociaciones y grandes brokers.
- Reconocimiento con la Estrella de Oro de ADECOSE, que mide la calidad del servicio prestado por las compañías aseguradoras.

“Las empresas de Reale Group operan en España fundamentalmente a través de mediadores, con un porcentaje de la cartera mediada del 98%”.



Medioambiente

Acciones

- Difusión de la política medioambiental de grupo: curso on-line a los empleados y encuestas a los grupos de interés para conocer necesidades.
- Implantación del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo para lograr la obtención de la certificación ISO14001 en el año 2018.
- Realización de acciones para el aumento de la sensibilización por la protección del medioambiente.
- Puesta en marcha de prácticas de movilidad sostenibles para la concienciación entre los empleados.



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



Proveedores de negocio

Servicios

Se han atendido 977.662 servicios a clientes, lo que significa más de 110 servicios a la hora, y un incremento de un 2% respecto al año.

Formación

- Biomecánica: se han formado 300 personas (tramitadores, médicos y abogados) en 6 ciudades.
- Aplicativo Workcenter: se prevé conseguir la incorporación de 200 talleres de Autovaloración.

Mejora en la prestación del servicio

- Apuesta por los talleres de “Reparación 24 horas”: el asegurado no necesita coche de sustitución y la reparación tarda un máximo de 24 horas.
- Somos referentes en el sector en la detección de fraudes.
- Aplicación en tres ocasiones del protocolo de emergencias, lo que lleva a la asignación extraordinaria de recursos en situaciones de desconcierto y suma dificultad.



“La apuesta de la dirección de prestaciones es mantener una gestión sostenible en la cadena de proveedores”



Proveedores Servicios Generales

Gestión

- Riesgo: contamos con una metodología de homologación que permite reducir los impactos negativos de la colaboración con terceros.
- Comunicación: explotación del portal de compras y de un canal de consultas y denuncias confidencial.
- Control: realización de una encuesta a los interlocutores de los proveedores, en la que se cuestiona sobre la transparencia, la equidad y la facilidad de diálogo.

Logros

- Incremento en un 35% del número de proveedores socialmente responsables.
- Implementación de un servicio de lavado de coches en el garaje de la sede, atendido por la organización "Puentes para la inclusión", que lucha por la integración social.
- Acuerdos con 3 centros especiales de empleo: Konecta, Gelim y Fundación Juan XXIII.



“La contratación se hace bajo un modelo de gestión basado en criterios de igualdad, de oportunidad y de transparencia”.

Sociedad

Responsabilidad social

Diversidad de género



- Desarrollo de actividades en la Semana Internacional de la Mujer
- Colaboración con la Fundación Woman´s Week
- Apoyo al Congreso “Factor W”, referente en diversidad.
- Acuerdos para ayudar a grupos vulnerables: acuerdo con la Asociación de Creadores de Moda Española (ACME)

Diversidad de edad



- Difusión del “Pacto por los Jóvenes” (Foretica), que fomenta las acciones en busca de la empleabilidad de los jóvenes.
- Proyecto STEM, que promueve la realización de las carreras técnicas entre los jóvenes.
- Colaboración con AIESEC, para acercar a los universitarios el mundo de la empresa.
- Película-Documental “La Clase de al lado”, que busca concienciar sobre las posibilidades de los jóvenes en grupos de exclusión.
- Jornadas “Reorienta +45”, dirigidas a parados de larga duración.
- Acuerdo “It Makes”, proyecto de colaboración entre España e Italia, que impulsa la formación de jóvenes profesionales de la cocina.

Negocio Responsable



- Foro NESI, que trabaja las bases de la Nueva Economía basada en el bien común.
- Jornada de Comercio Justo, desarrollada por el Ayuntamiento y que busca el apoyo de la economía sostenible.



Alianzas que suman



- Foro de Empresas por Madrid, con el fin de poner en marcha iniciativas por la ciudad de Madrid.
- Acuerdo con FORETICA, para la difusión de la responsabilidad social.
- Colaboración con EQUOVENTO en la recogida de alimentos sobrantes en los eventos de la compañía, con el fin de destinarlos a comedores sociales.
- Patrocinio Concierto AESLEME, organización dedicada a la prevención de accidentes de tráfico.
- Premio Ciudadanos, que reconoce la labor de empresas y entidades en acciones que tengan como beneficiarios a los ciudadanos.

“El área de Responsabilidad Social trabaja en acciones y actividades alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados dentro de la estrategia”.

Fundación Reale



Proyectos sociales

- Aldeas Infantiles: colaboramos con el mantenimiento de la aldea de Granada y participamos en la fiesta de “Premios Solidarios del Seguro”, entregando el premio a esta ONG.
- Amigos de los Mayores: colaboramos en el proyecto llamado “Stop Soledad” de acompañamiento afectivo de personas mayores solas, en domicilios y en residencias.
- Apramp: financiamos talleres formativos en diversas materias, que posteriormente les ayude en la búsqueda de un empleo digno.
- Asion: contribuimos a la financiación de los programas denominados “Apoyo Psico-social y Económico para Niños Enfermos de Cáncer y sus Familias”, y el “Programa de Divulgación y Sensibilización sobre el Cáncer Infantil”.
- Caritas: apoyo a dos proyectos solidarios de formación y empleo dirigidos a personas en riesgo de exclusión social, con el objetivo de su reinserción en la sociedad, “Programa Emplea-D” en Santiago de Compostela y el programa de “Apoyo escolar a niños” en La Bañeza.
- Casa de la Caridad: financiamos el mantenimiento diario del centro
- Cear: subvencionamos las clases del carnet de conducir de refugiados en Getafe y facilitamos las compra de enseres y artículos de aseo para los nuevos acogidos en la casa de Sevilla.
- Comedor Social Ventas: pagamos parte del salario de la cocinera, sin la cual el proyecto no podría seguir adelante
- Música en Vena: sufragamos los gastos del programa llamado MIR, mediante el cual los músicos de forma voluntario dan conciertos en los hospitales.



Proyectos culturales

- Concurso “El Belén de mi colegio” en Madrid: mantener la tradición belenista, con el toque de que cada año los nacimientos reflejen, en su composición y en los materiales utilizados, la vital importancia de la sostenibilidad
- Apoyo al VIII Centenario de la Universidad de Salamanca: restauración de cuatro libros de los siglos XVI y XVII de patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca Histórica de la Universidad
- Colaboración con Teatralia-Festival Internacional de Artes Escénicas de la Comunidad de Madrid: apoyo económico para poner en marcha las actividades enfocadas a grupos vulnerables
- Festival Internacional de Mérida: aseguramos la celebración de este importante acontecimiento de las artes escénicas
- Actividades culturales en torno al Monasterio de Montserrat en Cataluña: conciertos que consolidan el certamen en Cataluña



Proyectos medioambientales

- Proyecto STARS: donación de bicicletas a colegios de primaria y secundaria, para el uso de los alumnos en sus desplazamientos, incrementando el número de alumnos que usan la bicicleta para ir o volver al colegio
- Adena - Hora del planeta: colaboramos con el medioambiente apagando todas las luces de los edificios y sucursales de Reale Seguros durante una hora
- Plant for the Planet - Programa Embajadores por el Medioambiente: organización y apoyo de jornadas entre jóvenes, para concienciar sobre la crisis climática de una forma amena y divertida.
- Amigos de los Mayores&Ayuntamiento de Madrid - Ciudades Sostenibles: colaboramos en la organización de los eventos que giran en torno a la movilidad, tratando de integrar en las mismas a los mayores que viven el problema de la soledad

Proyectos internacionales

- Casa Sagrada Familia: patrocinamos el programa “Vuelta a casa”, que pretende garantizar la presencia de una figura de enlace entre las familias y las Instituciones chilenas para solventar los problemas durante el regreso a casa tras el tratamiento oncológico
- Hogar Riesco Llona-Instituto Hijas de María Auxiliadora: colaboramos en la reforma de algunas zonas del hogar de las niñas (cocina, lavandería y duchas), así como para habilitación de una biblioteca.

Voluntariado

El año 2017 trajo con él, la participación en la Semana Internacional del Voluntariado y en el Día Solidario de las empresas.

Más de 100 voluntarios participaron en las actividades puestas en marcha a lo largo de toda España y todos coinciden en el hecho de que las acciones puestas en marcha han permitido la convivencia con personas y realidades ajenas a nuestro día a día, que te hacen darte cuenta de lo afortunados que somos y lo agradecidos que debemos estar.

Otro aspecto verdaderamente importante de las actividades llevadas a cabo, son los más de 200 usuarios directos que se benefician de ellas (se ha colaborado con 6 ONG's). La integración de personas que forman parte de grupos en riesgo de exclusión ha sido uno de los aspectos que más se ha tenido en cuenta a la hora de elegir las actividades de voluntariado corporativo.

- Acompañamiento Personas en Riesgo de Exclusión - Padre Rubiños (Galicia)
- Acompañamiento Niños con discapacidad - Down Madrid
- Terapia equina para jóvenes con discapacidad – Equitea (Sevilla)
- Partido de fútbol con presos – Socioludarios (Valencia)
- Acompañamiento a mayores - Amigos de los Mayores (Madrid)
- Reparto de alimentos a familias - Cooperacion Internacional (Sevilla)



“El año 2017 trajo con él, la participación en la Semana Internacional del Voluntariado y en el Día Solidario de las empresas. Más de 100 voluntarios participaron en las actividades puestas en marcha a lo largo de toda España. Además, más de 200 usuarios directos que se benefician de ellas, colaborando con 6 ONG's.”



“A lo largo de este año el área de Reputación Corporativa ha trabajado en un análisis, monitorización y gestión de la reputación percibida de nuestra compañía y el reconocimiento que de la misma hacen los grupos de interés. Gestionar la reputación nos ayudará a obtener un mayor reconocimiento de Reale como compañía sólida y líder en el mercado”

