

Memoria de
Responsabilidad
Social Corporativa

20
12

Trabajamos
para dar
un salto al
futuro



MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

Empezaré por avanzaros que hemos finalizado otro año con resultados destacables a pesar del entorno tan complicado en el que estamos inmersos.

Estos resultados se han conseguido fundamentalmente porque nuestra organización está asentada sobre una cultura y unos valores que nos hacen distintos y mejores que muchos de nuestros competidores. Liderazgo, orientación a resultados y meritocracia, desarrollo y formación, transparencia y comunicación abierta, trabajo en Equipo, respeto, responsabilidad social, son conceptos que forman parte de nuestro ADN y que guían nuestra forma de hacer negocio.

Y esta cultura y estos valores junto con la implicación y el trabajo realizado por todos, así como la incorporación de la gestión ética y responsable, es lo que nos ayuda a avanzar firmemente.

El año 2012 ha supuesto un paso adicional en nuestro gran objetivo: hacer de Aviva la mejor compañía donde trabajar.

UN AÑO MÁS, ESTAMOS ENTRE LOS LÍDERES DEL MERCADO

Este año hemos vuelto a recibir la certificación Top Employer, situándonos entre las mejores compañías de España en lo que a políticas de recursos humanos se refiere.

Mirando atrás, hace ya más de tres años nos marcamos el objetivo de convertirnos en una única Aviva en la que las distintas empresas del grupo funcionásemos como un todo y compartiéramos plenamente una cultura y forma de hacer.

Hoy podemos decir que nuestro marco social Aviva y Tú se ha consolidado y que todos en Aviva disfrutamos de las mismas condiciones laborales, además de contar con un entorno que intenta favorecer siempre el desarrollo profesional y personal.

Este año la certificación ha valorado muy positivamente el esfuerzo que hemos realizado en formación y desarrollo, que materializamos a través de nuestra Universidad Aviva y que en este ejercicio ha dado un paso más con el lanzamiento de importantes programas de desarrollo, como el de Altos Potenciales.

Al igual que el año pasado, este reconocimiento externo supone un aliciente más para seguir mejorando en todo lo referente al Equipo y seguir trabajando en nuestro objetivo de hacer de Aviva el mejor lugar donde trabajar.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

En cuanto a nuestro compromiso con la sociedad hemos conseguido aportar más de 1.900 kilos a los bancos de alimentos, y Aviva ha duplicado en dinero los kilos recolectados, destinando este dinero a Aldeas Infantiles, a quien también hemos donado 70 portátiles. Hemos conseguido recaudar importantes sumas de dinero para Fundación Orbayu y Aldeas Infantiles a través de desayunos, mercadillos... y el euro solidario.

Son muchas las acciones solidarias que hemos desarrollado en la compañía para colaborar con distintos proyectos y la participación ha sido siempre muy elevada. Esto demuestra que estamos realmente comprometidos con nuestra sociedad y que la RSC, sin duda, forma parte de nuestro ADN.

Este año, al igual que el anterior, dentro de nuestra colaboración con Aldeas Infantiles SOS, como parte del programa de RSC del Grupo Street to School, nos hemos sumado al apoyo mundial que Aviva ha mostrado en el segundo Día Internacional de los Niños de la Calle que se celebra cada año el 12 de abril.

Este día se instauró oficialmente el año pasado con el apoyo del Grupo Aviva y en España nos hemos unido al llamamiento conjunto a los gobiernos y a la sociedad, para impulsar el cambio en la percepción sobre los niños que viven en situación de desprotección con el fin de ayudarles a desarrollar todo su potencial y promover que tengan las mismas oportunidades que aquellos que disfrutan de unas mejores condiciones de vida.

Ese día organizamos en todas las oficinas de Aviva España distintas actividades solidarias para las que contamos con la participación de todo nuestro Equipo. Una vez más fue un éxito y conseguimos apoyar de forma significativa la labor que realiza Aldeas Infantiles en nuestro país.

De cara al futuro, seguiremos firmemente comprometidos con la ayuda a la comunidad y con los dos proyectos principales con los que colaboramos, Fundación Orbayu que fomenta el desarrollo económico y social en algunas de las zonas más desfavorecidas de América del Sur y África mediante la concesión de microcréditos y Aldeas Infantiles SOS España.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL FUTURO DE LA PENSIONES

También continuamos con nuestro compromiso con el futuro de las pensiones a través de la labor del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones. Es importante formar parte del debate que se está generando en torno a las pensiones y el ahorro a largo plazo por la creciente preocupación por la sostenibilidad del sistema actual de pensiones y como agente social en este ámbito debemos trabajar conjuntamente con las entidades públicas y privadas en la búsqueda de soluciones.

Contamos para este propósito con un Foro de Expertos, independiente y libre para expresar sus propias opiniones, que está formado por profesionales de primer nivel en el ámbito de la economía y las pensiones tanto a nivel público como privado. Han tenido lugar dos reuniones en el año del Foro de Expertos en la que se sentaron a debatir y valorar el desarrollo de un sistema de previsión social complementario, así como propuestas relativas a la Fiscalidad del Ahorro a largo plazo.

Es nuestro objetivo aportar a la sociedad información y herramientas de utilidad que permitan planificar adecuadamente nuestro ahorro a largo plazo.

Como veis estas son algunas de las iniciativas del año, si seguís leyendo la memoria podréis conocer con más detalle todas y cada una de las acciones realizadas durante el mismo.

El año 2012 ha sido un año difícil pero lo hemos superado notablemente. Pocas compañías pueden presentar unos resultados tan destacables a lo largo de este periodo de crisis y nos sentimos muy orgullosos por ello.

El 2013 va a requerir todo nuestro esfuerzo y compromiso para conseguir que sea un año más de éxitos. Sabemos que estamos en la dirección adecuada, pero también que nos quedan aspectos en los que mejorar para seguir avanzando y en ellos seguiremos trabajando a lo largo de este nuevo año.




Ignacio Izquierdo
CEO de Aviva España

ÍNDICE

1. VISIÓN DE CONJUNTO

1.1 Grupo Aviva	9
1.2 Grupo Aviva en España	9
1.3 Gobierno Corporativo	12
Riesgos	12
Auditoría	12
1.4 Nuestra estrategia de RSC	13
Comité RSC	14
Prioridades	14
1.5 Nuestros grupos de interés	15
Utilización de canales de comunicación bidireccionales y relaciones con grupos de interés	16
Información	17
1.6 Aviva de un vistazo	18

2. CONSTRUIR CONFIANZA

2.1 Definición de la misión, visión y valores de la organización	21
2.2 Código de ética empresarial	22
2.3 Guía de buenas practicas de Unespa	23
2.4 Gestión proveedores	24
Compras responsables	24
Código de conducta de proveedores	24
Lista de verificación para el análisis de proveedores	25
2.5 Sistema de seguridad de la información de clientes	25
2.6 Lucha contra el crimen financiero	27

2.7 Prevención de riesgos penales	27
2.8 Política de buen gobierno en inversiones	27

3. CAMBIO CLIMÁTICO Y MEDIO AMBIENTE

3.1 Aviva y el medio ambiente	29
3.2 Gestión de nuestro impacto	30
Uso de papel ecológico	30
Reciclaje	30
Sede Madrid	31
Eco-mensajeros	32
De tecnología punta a residuos tecnológicos	32
IT e infraestructuras energéticamente eficientes	33
Viajar de forma responsable	33
3.3 Aviva verde: concurso ideas medioambientales	34

4. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: ACCIONES SOCIALES

4.1 CxG Aviva colaboro con la lucha contra el cáncer de mama	37
4.2 Aldeas Infantiles	37
12 de Abril Día de los Niños de la Calle	38
Donación portátiles	39
4.3 Fundación Orbayu	39
Nómina solidaria	40
Campaña descargas aplicación cálculo jubilación	40

4.4 Voluntariado corporativo	41
Carrera solidaria	41
Semana solidaria Aviva	41
Banco de Alimentos	42
Semana solidaria Navidad	43
Tapones solidarios en Aviva	43
4.5 Fomento educación financiera	44
Instituto Aviva de ahorro y pensiones	44
Patrimonios protegidos	46

5. Atraer y retener el talento

5.1 Gestión de los RRHH	49
5.2 Diversidad	50
5.3 Conciliación de la vida personal y laboral	50
5.4 Seguridad y salud laboral	51
5.5 Formación y desarrollo	51
5.6 Reconocimiento	52
Encuesta de clima / Top Employers	52
Premios Innovación	53
Premio gestión de inversiones	53
Premio comunicación	53

6. Ofrecer productos y servicios sostenibles

6.1 Productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes	55
6.2 Buenas practicas en las relaciones comerciales: simulador de pensiones	55
6.3 Encuesta de satisfacción de clientes	58
6.4 Encuesta a empleados de las entidades financieras	59

6.5 Fidelización de clientes	61
6.6 Análisis de información de clientes de productos/servicios	63
6.7 Inversión socialmente responsable en el Fondo de pensiones de empleados	64
6.8 Tratamiento quejas y reclamaciones	65

7. Indicadores

8. Parámetros de la memoria

9. Contacta con nosotros

En Aviva creemos que la responsabilidad corporativa significa poner en marcha acciones que tengan repercusiones beneficiosas para la sociedad.



1. VISIÓN DE CONJUNTO

1.1 Grupo Aviva

Líder en el mercado internacional de seguros de vida y ahorro a largo plazo.

6º Grupo asegurador en el ranking mundial del liderazgo de primas gestionadas (2010).

Más de 43 millones de Clientes en todo el mundo y más de 2.300.000 en España.

Con un margen de solvencia de 3.100 £m y unos ratios de cobertura 1,5 veces superiores a lo exigido por la Financial Services Authority (Regulador del Sector Financiero de UK).

Presente en 21 países de todo el mundo.

Eficaz gracias a la labor de sus 36.600 empleados.

Resultados primer semestre 2012: 935 m£ de beneficio operativo y 900 m£ capital operativo.

España genera el 9,3% del resultado del Grupo Aviva.

Nuestra ambición...

Ser el proveedor de productos de ahorro, inversión y seguros más fiable del mundo.

Nuestro propósito...

La prosperidad y tranquilidad de nuestros Clientes.

Nuestra visión...

The Most recommended Insurer (ser la compañía de seguros más recomendada).

Estamos incluidos en los índices



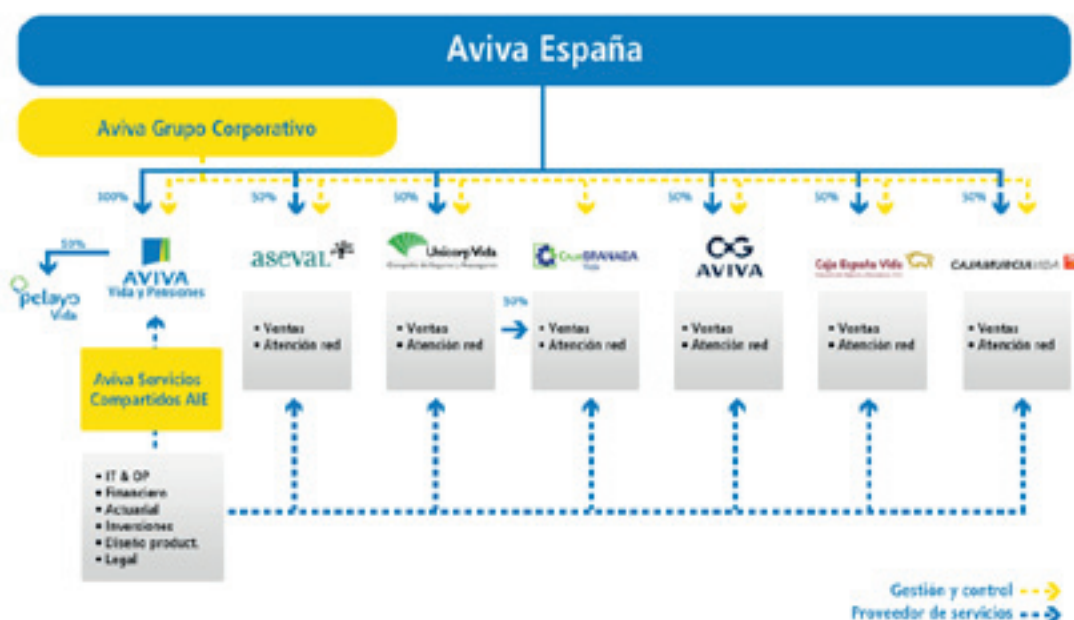
1.2 Grupo Aviva en España

En España, Aviva es uno de los líderes en el sector de seguros de vida y planes de pensiones. Cuenta con una red de distribución de más de 3.500 oficinas que llegan a más de 2 millones de clientes.

Comercializa sus productos a través de mediadores profesionales (Aviva Vida y Pensiones) y me-

dante alianzas estratégicas con algunos de los principales bancos y cajas de ahorros españoles (Bankia, Novagalicia Banco, Unicaja, Caja España-Duero y BMN). En su red de bancaseguros actúa como marca blanca.

Su estructura organizativa es la siguiente:



Cuenta con una oferta comercial de seguros de vida de protección y ahorro, productos de previsión para la jubilación, planes de pensiones, seguros de accidentes, fondos de inversión y seguros de salud.

A 31 de diciembre del 2012:

Aviva gestionaba 13.885,2 millones de euros de activos y tenía 253,4 .millones de euros de beneficios antes de impuestos. Su cuota de mercado ascendía al 5,06%, y ocupaba una 5ª posición en el ranking de primas de vida.

Las compañías del Grupo Aviva en España son las siguientes:

- **Aviva Grupo Corporativo**

Gestiona y controla el Grupo Aviva en España. Es responsable de implementar la estrategia en España y de seguir el rendimiento de las unidades de negocio y de las alianzas estratégicas con los socios de bancaseguros.

- **Aviva Servicios Compartidos**

Es el centro de excelencia de Aviva España. Es la compañía encargada de prestar servicios de soporte, tales como financiero, actuarial, asesoría jurídica, recursos humanos, etc., al resto de compañías del grupo.

- **Aviva Gestión**

Es la sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva perteneciente a Aviva Vida y Pensiones.

Aviva Gestión ha sido la gestora con mayor patrimonio neto captado en el 2012. El Equipo de inversiones del Grupo Aviva en España gestiona fondos por valor de casi 14.000 millones euros de los cuales 5.000 millones corresponden a planes de pensiones.

- **Aviva Vida y Pensiones**

Pertenece 100% al Grupo Aviva y vende sus

productos exclusivamente a través de corredores y agentes. Ofrece una amplia gama de soluciones basadas en el asesoramiento personalizado.

En Septiembre del 2011 Aviva Vida y Pensiones firmó un acuerdo estratégico con Grupo Pelayo a través del cual entraba en el accionariado de su compañía de vida, sustituyendo en la misma al grupo francés La Mondiale, al que se adquirió la participación del 50% que éste tenía en Pelayo Mondiale Vida.

Gracias a este acuerdo, la red de distribución de Pelayo comercializará los productos de vida de la compañía conjunta y Aviva Vida y Pensiones a su vez, comercializará los productos de autos y hogar de Pelayo. Con esta nueva alianza Aviva Vida y Pensiones amplía su oferta de productos, ofreciendo un servicio integral al cliente al asociarse con una compañía líder en seguros generales.

Asimismo, con el acceso a la red de distribución de Pelayo y su base de clientes, Aviva Vida y Pensiones distribuirá productos de vida a través de sus más de 200 oficinas lo que proporcionará a nuestra compañía un fuerte impulso comercial.

Las seis unidades de bancaseguros son las siguientes:



- Aseval: Nació con la finalidad de cubrir las necesidades aseguradoras de los clientes de las entidades financieras del Grupo Bancaja. Gracias a una oferta de gestión integral y asesoramiento personalizado, la compañía está situada entre las primeras

aseguradoras de España con más de 1.300 sucursales y en los primeros puestos de negocio en la Comunidad Valenciana.

En Diciembre del 2012 la venta de nuestra participación en Aseval a Bankia por 608 millones de € supone un paso importante para Aviva. Esta operación es el resultado de un acuerdo alcanzado por Aviva y Bankia para poner fin al proceso de arbitraje que tenían entre ambas partes.

- Unicorp Vida: en el año 2001, Aviva adquirió el 50% de la compañía y Unicaja unió la red de distribución del Grupo con sus más de 800 oficinas, repartidas especialmente en la zona sur de España.

- CxG Aviva: líder en su región, forma parte del Grupo Aviva tras el acuerdo de bancaseguros con Caixa Galicia el 31 de julio de 2001. Distribuye productos de seguros y pensiones de Aviva a través de la red de sucursales de Caixa Galicia.

- Caja España Vida: el 14 de diciembre del 2001 se unió al Grupo Aviva. Distribuye sus productos a través de una red de más de 400 oficinas de Caja España.

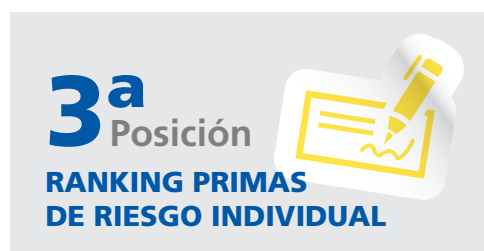
- CajaGranada Vida: forma parte del Grupo Aviva tras el acuerdo de bancaseguros con CajaGranada el 26 de septiembre de 2002 y comenzó a distribuir productos de seguros y pensiones de Aviva a través de la red de más de 350 sucursales de CajaGranada.

- Cajamurcia Vida: es la última compañía en sumarse a la red de bancaseguros del Grupo Aviva en España tras el acuerdo firmado por Cajamurcia y Aviva en junio de 2007. La compañía comenzó a operar en enero de 2008 a través de la red de distribución de casi 350 oficinas de Cajamurcia, y actualmente es líder en la región de Murcia.

• Evolución del Grupo

- 2000: fusión de Plus Ultra y Plus Ultra Vida + Comercial Unión.
- 2000-2002: acuerdos con 5 cajas de ahorro en vida y pensiones: Bancaja, Unicaja, Caixa Galicia, Caja España, y CajaGranada, dando lugar a las siguientes sociedades conjuntas: Aseval, Unicorp Vida, CxG Aviva, Caja España Vida y Caja Granada Vida.
- 2002: venta de Plus Ultra (Generales).

- 2003: creación de AIE Inversiones.
- 2008: acuerdo con Cajamurcia.
- 2009: creación de Aviva Servicios Compartidos (ASC).
- 2011: Acuerdo con Pelayo Mutua.
- 2012: Venta a Bankia de nuestra participación en Aseval.



1.3 Gobierno corporativo

Aviva está dotada de una fuerte estructura de Gobierno que combina una correcta supervisión, con un alto nivel de eficacia para la compañía. Del Consejo de Administración emanan una serie de comités que le permiten la gestión de

la compañía de una forma eficiente. Toda esta estructura de Gobierno se apoya en una serie de políticas y estándares que regulan la actividad de las funciones de la compañía.

RIESGOS

La transformación de la función de riesgos iniciada en años anteriores ha seguido consolidándose durante 2012, potenciando el modelo de tres líneas de defensa y preparándose para la aplicación de la normativa de solvencia II.

En concreto el área de riesgos, como segunda línea de defensa, se ha centrado en la supervisión y control de las funciones operacionales, financieras y de seguros así como la supervisión del consumo de capital.

AUDITORÍA

Auditoría interna representa la tercera línea de defensa dentro del modelo de gestión del riesgo de las tres líneas de defensa que tiene implementado el Grupo Aviva. La tercera línea de defensa

es la responsable de proporcionar una garantía independiente y fiable al Comité de Auditoría, Consejo de Administración y Dirección de la compañía, sobre la efectividad y adecuación del

marco de control interno y la gestión del riesgo, mantenidos por la primera y segunda línea de defensa.

Auditoría Interna revisa periódicamente el diseño y la efectividad del marco de gestión de riesgos de la compañía. Esto incluye revisar la adecuación de los distintos riesgos y procesos, y garantizar la efectividad de la gestión de los riesgos clave del negocio.

Los principios básicos de la función de auditoría son:

- Proporcionar una visión objetiva e independiente.

- El trabajo de auditoría interna cubre todas las políticas y estándares definidos por el Grupo Aviva.



1.4 Nuestra estrategia de RSC

En Aviva creemos que la responsabilidad corporativa significa poner en marcha acciones que tengan repercusiones beneficiosas para la sociedad, acciones como tratar a nuestros colegas, clientes y proveedores con respeto, aplicar altos estándares en todo lo que hacemos y tener un papel constructivo en las comunidades donde operamos.

Ser una empresa responsable es pensar a largo plazo. Por eso nuestra estrategia de RSC está alineada con nuestra estrategia global de negocio, ayuda a nuestra gente en todo el mundo a sentir orgullo y a nuestros clientes a depositar su confianza en nosotros.

En 2012, hemos trabajado juntos para revisar nuestra estrategia de RSC y crear un marco y herramientas que integren más nuestra estrategia en el negocio.

Nuestro estándar de responsabilidad corporativa establece requisitos mínimos sobre ética empresarial, derechos humanos, diversidad y comunidades. Requisitos que dan una orientación clara a todos los que trabajamos en Aviva,

con documentos como nuestro código de ética en los negocios, hasta la formación en la lucha contra la delincuencia financiera y sobre seguridad de la información.

El programa de RSC a nivel del Grupo Aviva abarca todos los negocios en el mundo, por lo tanto las directrices las marca el Grupo y sobre este programa trabajamos en los mercados locales.

El Comité de RSC del Grupo está al máximo nivel, se creó en el 2006 y es un factor clave de nuestro éxito.

En España también tenemos constituido el Comité de RSC al máximo nivel, siendo el sponsor de la norma en España nuestro consejero delegado.



COMITÉ RSC

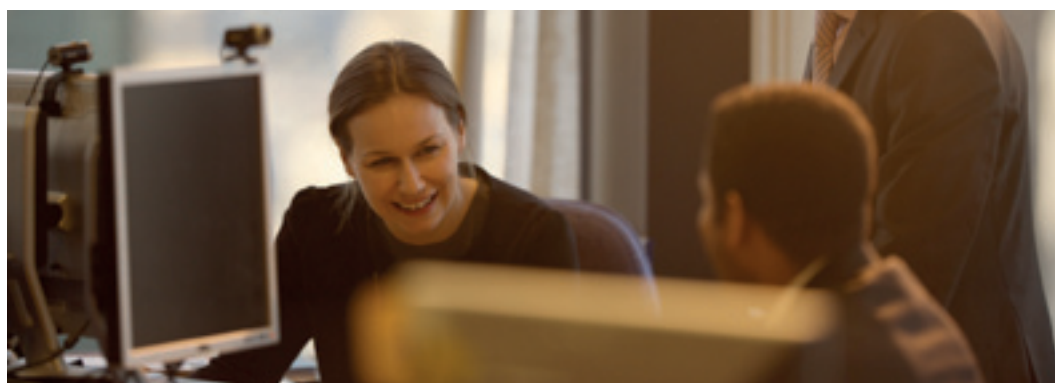
El Comité de RSC se reúne cada dos meses, está integrado al 50% por miembros del Comité de Dirección de Aviva España, y lo preside el consejero delegado que es el máximo responsable del estándar, además está integrado por otros directores senior de distintas áreas de la compañía.

Hemos creído que era muy importante que los miembros del Comité de RSC estén en los primeros niveles de la organización ya que su implicación es básica para que todos los temas salgan adelante.

El Comité es el responsable de promover e impulsar las iniciativas que se lleven a cabo en materia de RSC.

Y en el Comité se tratan:

- Las políticas de RSC y medio ambiente y toda la documentación relacionada.



PRIORIDADES

Las prioridades del Grupo Aviva en el mundo en materia de RSC son las siguientes:

- **Confianza y transparencia:** sabemos que ahora es más importante que nunca escuchar a nuestros clientes y transmitir confianza en los servicios que ofrecemos. La confianza es una prioridad clave, y nuestro objetivo es ser abiertos, honestos y transparentes en todo

- El plan estratégico.
- El plan anual.
- Los Informes de RSC de Aviva España.
- Las propuestas y seguimiento de las acciones de RSC y medio ambiente.
- Y la comunicación interna y externa sobre temas de RSC.

El objetivo del Comité es el de velar porque se cumpla nuestro objetivo de integrar en nuestra estrategia empresarial además de la creación de valor y la obtención de beneficios, una gestión responsable con el mundo que nos rodea.

lo que hacemos, tanto interna como externamente.

- **El cambio climático y el medio ambiente:** el núcleo de nuestro negocio es hacer provisión para futuros eventos. Desde el Grupo Aviva se están adaptando y creando nuevos productos que ayudarán a cumplir con el desafío del cambio climático. Estamos reduciendo

do nuestras propias emisiones de CO2 y trabajamos con otras instituciones para ayudar a comprender y responder a los riesgos futuros.

- **Productos sostenibles:** el diseño, la ejecución y la accesibilidad de nuestros productos y servicios son prioritarios para poder cumplir con nuestra promesa de proporcionar paz y prosperidad a nuestros clientes. Nuestros productos pueden fomentar el cambio de comportamiento, apoyar una economía sostenible y facilitar el acceso de muchos a la protección financiera por primera vez.
- **Atracción y retención del talento:** reconocemos a nuestros empleados por lo que son y

lo que aportan. Los escuchamos, premiamos el buen trabajo y proporcionamos desarrollo continuado, a la vez que tratamos a todos con justicia y con el respeto que se merecen.

- **Comunidades en desarrollo:** actuamos responsablemente en nuestra comunidad, invirtiendo talento y recursos para desarrollar el bienestar de la comunidad (a la que pertenecen nuestros empleados, clientes y proveedores, actuales y futuros).

1.5 Nuestros grupos de interés



- **Clientes:** Aviva, en su relación con los clientes, analiza la información para cumplir con sus expectativas, tanto desde un punto de vista económico-financiero, como desde un punto de vista social.

- **Accionistas:** Aviva entiende que el negocio debe ser rentable por lo que especifica claramente a sus accionistas los objetivos de negocio a conseguir en busca de la eficiencia y rentabilidad.
- **Socios y empleados de las oficinas bancarias o mediadores:** Aviva, como marca blanca en las oficinas bancarias, y como marca propia en el canal de mediación, provee a estos grupos de todo lo necesario para la consecución del negocio.
- **Unidades de Negocio:** Aviva, a través de Aviva Servicios Compartidos (ASC) trabaja como proveedor para sus distintos canales de distribución, con un servicio excelente y de calidad basado en las necesidades que cada unidad de negocio tiene con su socio bancario.
- **Empleados de Aviva:** Aviva comprende que el negocio es posible gracias al trabajo y a la mejora continua de sus empleados, por lo que les ayuda en su trayectoria profesional con formación, reconocimiento, beneficios

sociales, conciliación de la vida laboral y personal, y toda una serie de políticas enfocadas en el objetivo de convertir a la compañía en el mejor lugar donde trabajar.

Como ya vimos en el 2011, Aviva fue certificada como empresa Top Employer España 2011 por el Corporate Research Foundation Institute, entidad que lleva 20 años premiando a las compañías con mejores condiciones para trabajar, y en el 2012 hemos vuelto a ser certificados como Top Employer España 2012-2013.

- **Sociedad:** Aviva, en su compromiso con la sociedad, busca posicionarse como líder de opinión en materia de previsión y ahorro a largo plazo.

A este respecto, en 2011, creó el Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones, que nace con

el objetivo de difundir e informar a los ciudadanos sobre los aspectos más relevantes de las pensiones y el ahorro a largo plazo, y para realizar estudios que pongan de manifiesto necesidades sociales.

Adicionalmente, Aviva apuesta por un negocio sostenible, guiando su actividad por principios de ética empresarial, de vigilancia permanente de los derechos humanos, de ayuda al desarrollo de la sociedad o de respeto y cuidado del medio ambiente.

Cuenta con su propia área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que desarrolla diferentes acciones, destacando por su importancia las relativas a la Fundación Orba-yu y al acuerdo de colaboración con Aldeas Infantiles SOS.

UTILIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN BIDIRECCIONALES Y RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS.

Un elemento característico de los directivos/líderes de Aviva es su dimensión externa y su implicación y constante interacción con clientes, socios y representantes de la sociedad.

Los principios que inspiran la relación de los directivos/líderes con la sociedad son:

- Todos los empleados de Aviva y especialmente sus líderes deben ser referentes dentro de las empresas del sector.
- Aviva tiene como reto liderar los valores cívicos, muestra de ello son las diferentes acciones que en materia de RSC viene desarrollando cada año.

Aviva considera la relación con sus socios de crucial importancia para el desarrollo del negocio y por tanto entiende que es vital atender las necesidades concretas de cada uno de estos socios.

Fruto de esta atención a las necesidades ha sido la creación de Aviva Servicios Compartidos cuya última finalidad no ha sido otra que la de dar un

mejor servicio a los socios de Aviva, y por tanto a los clientes finales. Aviva lleva a cabo, en colaboración con sus socios bancarios, distintos eventos apoyados en personajes públicos, a través de los que llega al cliente final y le muestra los valores de la organización.

En el año 2012, se han llevado a cabo eventos junto con el cocinero Martín Berasategui, en los que se ha presentado un libro de recetas y la importancia de valores como el talento, esfuerzo, implicación e ilusión.



INFORMACIÓN

La política y estrategia de Aviva se basa en la información, los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

Aviva dispone de una sólida sistemática para capturar información de las necesidades y expectativas de sus clientes (internos y externos), de sus empleados, y del entorno o mercado, lo que permite establecer mejoras y plantear objetivos segmentados:

• Cliente externo (cliente final)

- Net Promotor Score (NPS), encuesta a clientes que mide un número de parámetros que dan una idea fidedigna de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Análisis de dudas, quejas y reclamaciones de clientes como fuente de información sobre sus necesidades.
- Focus Group (dinámicas de grupo) con clientes actuales y potenciales, para conocer sus necesidades y expectativas.
- Estudio de actitudes de consumidores, se realiza a nivel europeo y permite analizar diferencias y similitudes con otros países (anual).

• Cliente interno

- Cuadros de mandos que recogen las mediciones de los indicadores establecidos sobre el estado de la prestación de servicios de Aviva Servicios Compartidos a las empresas del grupo.
- Encuestas de satisfacción a unidades de negocio, realizadas para conocer su percepción sobre los servicios que se les prestan.
- Encuesta de satisfacción a oficinas y mediadores, para conocer la satisfacción respecto a productos, la información y las comunicaciones de Aviva.

- Encuesta de opinión sobre la Responsabilidad Social Corporativa en Aviva.

• Sociedad en general

Enmarcados dentro del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones, y a través de su web pública www.instituto-aviva-de-ahorro-y-pensiones.es la compañía pone a disposición de la sociedad los distintos estudios y herramientas realizadas.

• Empleados de Aviva

Contamos con diversas fuentes, utilizadas tanto para el proceso de planificación estratégica, como para el planteamiento y desarrollo de políticas.

A nivel interno la información más relevante es:

- Encuesta anual de clima laboral.
- Evaluación anual del desempeño.
- Cuestionarios de satisfacción sobre la formación recibida, donde los empleados indican su grado de satisfacción, áreas de mejora y comentarios a la formación recibida.

• Exterior (mercado)

Aviva realiza una labor sistemática para identificar y anticipar los avances que se producen en los mercados asegurador y financiero así como en la competencia por medio de la investigación y el análisis, tanto interna como externa.

Internamente, Aviva analiza constantemente las acciones y la información del mercado, a través de la realización de informes y estudios (rentabilidad, posicionamiento, lanzamiento de productos y campañas). También se analiza la información elaborada por organismos públicos como ICEA, INVERCO, INESE, DGS, INE, etc.

1.6 Aviva de un vistazo



En Aviva creemos que la Responsabilidad Social Corporativa significa comportarnos de forma responsable con las personas y el planeta.

2. CONSTRUIR CONFIANZA

En Aviva queremos que la gente nos elija y se quede con nosotros, para ello diseñamos los productos y servicios en torno a sus necesidades.

A medida que la compañía de seguros es más grande, ocupamos el sexto lugar en el mundo,

tenemos un papel más importante que desempeñar, debemos de reconocer las preocupaciones del consumidor y restaurar la confianza en el sector financiero.

2.1 Definición de la misión, visión y valores de la organización

La misión de Aviva es ofrecer prosperidad y tranquilidad a nuestros clientes poniendo a su disposición productos rentables y de calidad. La misión de Aviva es asegurar que los clientes son el corazón de nuestro negocio, que les escuchamos, les entendemos y buscamos la satisfacción de sus necesidades.

Conocer qué piensan y qué preocupa a los clientes es la base de la estrategia de Aviva:

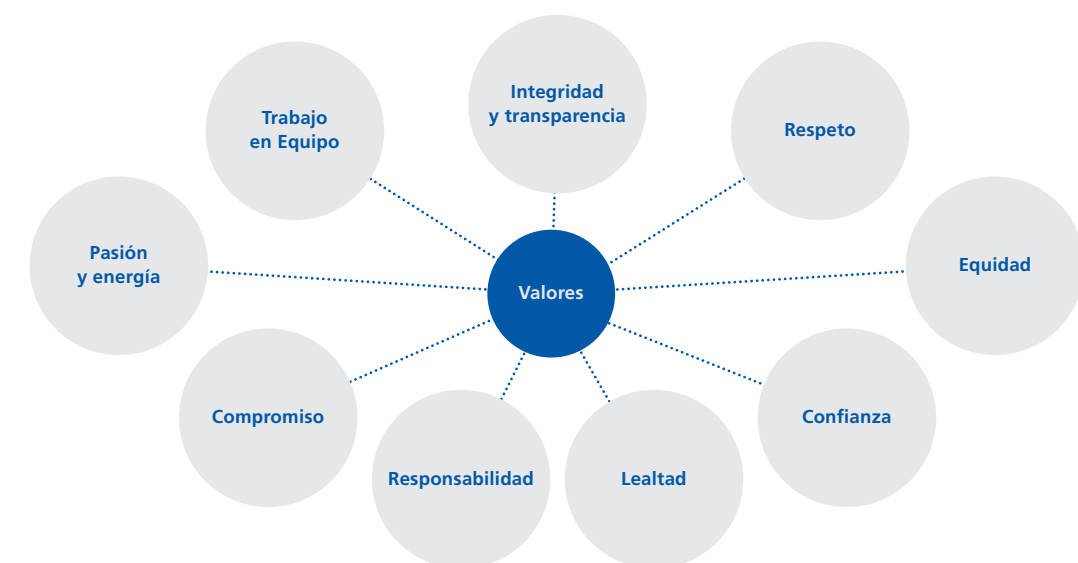
"No one recognises you like Aviva"

Nuestra visión u objetivo, "The Most recommended Insurer" (ser la compañía más recomendada), busca posicionarnos como un claro líder en el sector, ayudando a nuestros clientes a incrementar su patrimonio y a proteger sus activos y su salud.

Para ello, Aviva busca ser el proveedor de productos de ahorro, inversión y seguros más fiable del mundo y el líder de opinión en materia de seguros y pensiones en el mercado, basándose en:

- Ofrecer un servicio excelente a sus socios.
- Asegurar la rentabilidad y continuidad del negocio, satisfaciendo las expectativas de accionistas, empleados, socios, clientes y de la sociedad en general.
- Ser el mejor lugar donde trabajar.

Todo ello con un gran enfoque en la organización, en su equipo de profesionales, y en la cultura del liderazgo, respaldada por los valores de Aviva:



Todos los empleados conocen la misión, visión y valores de la organización, presente en el propio centro de trabajo, a través de rollers distribuidos por las distintas plantas, en los protectores de pantalla de los ordenadores, y en las distintas reuniones y/o convenciones realizadas entre empleados del Grupo.

2.2 Código de ética empresarial

En Aviva creemos que la Responsabilidad Social Corporativa significa comportarnos de forma responsable con las personas y el planeta. Tratar de comportarnos con nuestros compañeros, clientes y proveedores como se merecen, con respeto y con la máxima educación. Y también consiste en trabajar para influir en el comportamiento sostenible de nuestros clientes, proveedores y las compañías en las que invierten.

En Aviva operamos bajo unos rigurosos estándares éticos, profesionales y legales. Esto significa que preservamos nuestra reputación en todo momento de cara a gobiernos, reguladores, clientes, y todo aquel con el que trabajamos o mantenemos una relación comercial. Nos aseguramos de que todos conocemos nuestros estándares y cumplimos con ellos.

Nuestro código de ética empresarial refleja nuestros valores y establece nuestros principios. Estos estipulan justicia, honestidad y transparencia en todos los aspectos del negocio. Por supuesto, requieren que todos los empleados cumplan con la regulación legislativa y respeten la confidencialidad de la información que se nos confía.

Nuestra ética empresarial nos guía en las decisiones de negocio.

Nuestros principios éticos pueden resumirse de la siguiente forma:

- Acatar las leyes, regulaciones y estándares de la compañía.

Y para apoyar todo ello, disponemos entre otras muchas políticas y estándares de nuestro estándar de Responsabilidad Corporativa, cambio climático y medio ambiente.

- Rechazar sobornos y corrupción.
- Prácticas de negocio justas.
- Regalos y hospitalidad.
- Relaciones con proveedores y asociaciones con terceros.
- Conflictos de interés.
- Trato justo hacia los clientes.
- Confidencialidad de la información.
- Informes detallados y honestos.
- Crimen financiero.
- Responsabilidades hacia los nuestros, hacia la comunidad y hacia el medio ambiente.
- Donaciones políticas.

Se subraya la importancia del código de ética empresarial en todo el Grupo Aviva y todos los empleados deben leer y entender el código así como reconfirmar su aceptación de forma anual. En el 2012 el 100% de los empleados lo han reconfirmado.



2.3 Guías de buenas prácticas de Unespa

Las entidades del Grupo Aviva en España están adheridas a las siguientes guías de buenas prácticas de Unespa (Asociación empresarial del seguro).

FECHA	NOMBRE DE LA GUÍA	ENTIDADES DEL GRUPO AVIVA ADHERIDAS
02/06/2006	Guía buenas prácticas sobre información de Unit-Linked	Pelayo Vida
30/04/2007	Guía de buenas prácticas en materia de control interno	Todas las compañías salvo CMV, CGV
30/04/2007	Guía de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo	Todas las compañías salvo CMV, CGV
30/04/2007	Guía de buenas prácticas en materia de transparencia	Todas las compañías salvo CMV, CGV
30/04/2007	Guía de buenas prácticas en materia de publicidad	Todas las compañías salvo CMV, CGV

Las guías de buenas prácticas de Unespa, se fundamentan en el principio de autorregulación. La adhesión es voluntaria y tienen como finalidad servir de orientación a las decisiones que puedan adoptarse individualmente por las entidades aseguradoras.

- [Guía de buenas prácticas sobre información de Unit - Linked](#)

La guía de buenas prácticas tiene como principal finalidad facilitar a los consumidores la comparación entre los distintos seguros

de vida en los que el tomador asume íntegramente el riesgo de inversión en la fase previa a la contratación (información pre-contractual), así como ayudar también a la comparación con otros productos de ahorro-inversión.

• **Guías de buenas prácticas en materia de control interno:**

Complementa el ordenamiento jurídico vigente en materia de seguros, control interno y gestión de riesgos. Anticipa gran parte de los procedimientos que se exigen por solvencia II.

• **Guía de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo:**

Recoge principios cuyo objetivo es reforzar los procedimientos de transparencia interna de las entidades y de sus órganos de gobierno

(Consejos de Administración, Juntas y Órganos Delegados).

• **Guía de buenas prácticas en materia de transparencia:**

Incluye una serie de principios sobre transparencia en la comunicación con los clientes, entre los que cabe citar: la homogeneización de conceptos (evitando llamar de distinta forma a las mismas cosas), simplificación de la documentación.

• **Guía de buenas prácticas en materia de publicidad:**

Refleja el compromiso de las entidades aseguradoras de emplear un lenguaje sencillo y directo adaptado al cliente.

2.4 Gestión de proveedores

COMPRAS RESPONSABLES

Todas las compras en Aviva siguen un procedimiento auditado de aprobación que nos permite garantizar que los bienes y servicios se contratan de manera ética y transparente. Para ello se dispone de un comité de compras, formado por

diferentes cargos de la compañía, que vela por que toda compra responda a una necesidad de negocio, y se solicita oferta al menos a tres proveedores para garantizar la transparencia en el proceso.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

El código de conducta de los proveedores (Supplier code of conduct), se basa en que tal y como Aviva aplica los estándares de RSC en la propia empresa, en los ámbitos legales, éticos, medio ambiente y de empleados; se promueve y se espera que los proveedores igualmente lo hagan, dentro de su propio negocio como entre ellos, monitorizando la responsabilidad social de las empresas.

El propósito del código de conducta de los proveedores es el de confirmar su compromiso, apoyo y adherencia a los estándares de la RSC de Aviva.

Para ello hemos firmado conjuntamente el documento titulado “Código de conducta de proveedores” que recoge aspectos tales como, la integridad empresarial, el cumplimiento de las

leyes, el respeto por los derechos humanos y el respeto e implicación con el medio ambiente. El código de conducta se hace extensivo a los empleados de los proveedores.

Aviva igualmente se compromete a cumplir con los estándares y en especial con todo lo referido

a contratos, pagos dentro de plazo, licencias y copyright, salvaguarda de información confidencial sobre precios, ofertas,...etc.



El 91 % de los proveedores han firmado el código de conducta de proveedores suministrado por Aviva.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Se ha remitido también a los proveedores un cuestionario que nos han devuelto, con una serie de preguntas tales como si han participado o creado alguna fundación o entidad dedicada a la caridad, si tienen una política de RSC, de recursos humanos, de medio ambiente, de seguridad

y salud de estándares de conducta profesional... En función de la pregunta y si la respuesta recibida es positiva, se le asigna una puntuación. Al resultado aritmético de la suma de respuestas, le corresponde un color que determina el estado de riesgo del proveedor.

2.5 Sistemas de seguridad de la información de clientes

En Aviva se realiza una gestión continua del riesgo relacionado con los sistemas de información, con la finalidad de implantar medidas que mitiguen ese riesgo.

En lo relativo a los bienes propiedad de las unidades de negocio a las que Aviva Servicios Comparados (en adelante ASC) da servicio, son información propia de cada entidad, así como los datos de sus clientes finales.

En este sentido, ASC cumple fielmente tanto con la legislación española en materia de protección de datos (Ley 15/1999 de protección de Datos de Carácter Personal y Reglamento que la desarrolla) como con la estricta normativa que en materia de protección de la información el Grupo Aviva ha desarrollado para todas sus empresas a nivel mundial.

En Aviva, el área de protección del negocio es responsable de la gestión de la seguridad de la información. Esta protección de negocio viene definida a nivel internacional por el Grupo Aviva y se encuentra detallada en la política de gestión del riesgo operacional.

Esta política está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía.

Adicionalmente, el área de protección de negocio imparte un curso online, de obligada realización por parte de todos los empleados de Aviva, en el que se implica a la plantilla en la importancia de la seguridad de la información de clientes, entre otros aspectos.

Los sistemas de seguridad de la información más destacables desde la perspectiva del cliente son los siguientes:

- **Protección de datos:** Aviva cumple con la LOPD. Se tiene especial cuidado con los datos personales de clientes, y otros datos en general, tales como cuestionarios de salud, etc. Bianualmente, en Aviva se audita interna y externamente el sistema de protección de datos, sin incidencias hasta el momento.

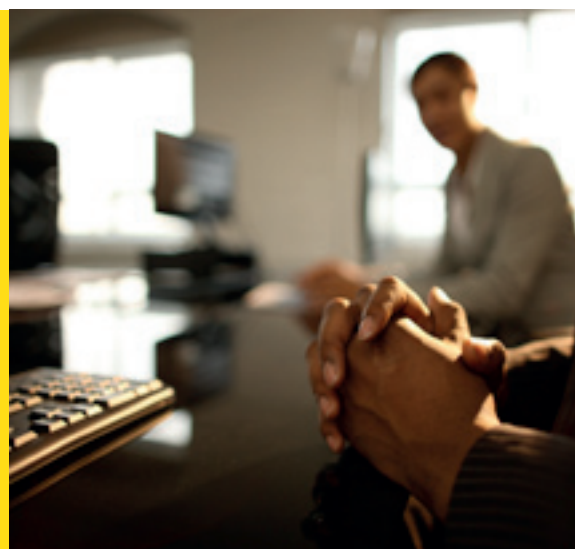
- **Controles de seguridad de información:** en Aviva se tiene especial control sobre los accesos a sistemas de información, la gestión de logs, contraseñas, certificación de cuentas anuales, etc., con la finalidad de proteger el negocio y la información del cliente.

- **Programa de continuidad de negocio:** Aviva establece un plan que define los procesos y recursos críticos de cada área que serían necesarios para que, en caso de emergencia, Aviva pudiera continuar dando servicio al cliente. En este caso, áreas como operaciones o atención al cliente son prioritarias en el plan de continuidad del negocio.

De todas estas medidas, se establecen controles con revisión anual (test de efectividad), de los que salen planes de acción. Estos planes llevan asociado un seguimiento y posterior retesteo para comprobar el grado de cumplimiento y efectividad de las acciones llevadas a cabo.

Adicionalmente, existe un segundo control, realizado a nivel externo, a través de una auditoría anual (PwC) en el que no hay incidencias hasta la fecha.

Como compañía que cotiza en la bolsa americana, Aviva cumple con SOX (metodología internacional de control de riesgos) y COBIT.



2.6 Lucha contra el crimen financiero

El Grupo Aviva promueve la tolerancia cero hacia el crimen financiero. Para ello, cuenta con un estándar de prevención del crimen financiero que comprende el establecimiento de procedimientos y controles en las siguientes áreas:

- Prevención del blanqueo de capitales
- Prevención del fraude y malas prácticas
- Prevención del soborno y la corrupción
- Prevención del abuso de mercado

El Grupo Aviva, consciente de que los empleados son los ojos y los oídos de cualquier organización

y pueden tener información importante respecto a los problemas que en ella están teniendo lugar, tiene implantado un procedimiento de denuncia de malas prácticas que garantiza la confidencialidad del empleado a la hora de denunciar sospechas de fraude, hurto y malas prácticas y que no pueden ser gestionadas dentro de la práctica habitual del negocio.

2.7 Prevención de riesgos penales

Con motivo de la reforma del código penal por el que se modificó la responsabilidad penal de las personas jurídicas (artículo 31.1 bis del código penal), Aviva, consciente de su compromiso con el cumplimiento del marco legal existente, ha realizado una revisión de los controles existentes que permitan minimizar estos riesgos penales.

Para la realización de este ejercicio, se ha contado con la colaboración de un consultor externo, siendo el resultado de dicha revisión que Aviva cuenta con un marco de control lo suficientemente robusto para hacer frente a las situaciones previstas en el mencionado artículo del Código Penal.

2.8 Política de buen gobierno en inversiones

El grupo Aviva continúa avanzando e innovando en la gestión socialmente responsable. Así a partir de este año 2013, además de invertir en compañías socialmente responsables en su fondo de pensiones de empleados, se tendrán también en cuenta criterios de buen Gobierno Corporativo a la hora de analizar empresas. En las distintas

reuniones con los directivos de las compañías en las que invierte el fondo, se analiza si el Gobierno Corporativo de las mismas es adecuado y alineado con los intereses de los accionistas.

Controlamos nuestros impactos en el cambio climático influyendo en las acciones de nuestros empleados, clientes, proveedores y socios, siendo proactivos en la búsqueda de soluciones.

3. Cambio climático y medio ambiente

3.1 Aviva y el medio ambiente

En Aviva estamos comprometidos en ayudar a mitigar los efectos del cambio climático y en apoyar a la sociedad para que se adapte a los cambios provocados por las emisiones que ya están en la atmósfera. La estrategia de cambio climático del Grupo Aviva tiene tres áreas de trabajo:

- Nuestra área de control: reducción de emisiones operativas a través de nuestro programa de gestión del carbono.
- Nuestra área de influencia: el fomento de opciones sostenibles entre los clientes, los proveedores y las empresas con las que colaboramos.
- Y nuestra área de preocupación: en colaboración con socios externos para alcanzar un consenso sobre caminos a seguir por las empresas, responsables políticos y otras partes interesadas.

Por lo tanto, la participación proactiva en los principales foros mundiales y asociaciones es una parte clave de nuestra estrategia de cambio climático a nivel del Grupo Aviva

Monitorizamos el impacto en el medio ambiente por lo que se puede gestionar y reducir los recursos que utilizamos. Tenemos una norma ambiental con objetivos claros y una estrategia de cambio climático que explica cómo estamos haciendo cambios y por qué los estamos haciendo.

Establecemos objetivos para reducir nuestro impacto en el medio ambiente y anualmente publicamos los indicadores del Grupo de desempeño ambiental así como el consumo de agua y residuos.

El Grupo Aviva en España sigue las directrices del Grupo Aviva en el mundo y considera que el

desarrollo diario de las actividades como asegurador, inversor y consumidor tiene repercusión sobre el medio ambiente y en consecuencia reconoce sus responsabilidades de protección y mejora del mismo y para marcar unas pautas de comportamiento tiene una guía de medio ambiente.

Es fundamental que cada una de las personas que formamos parte de Aviva en España incorporemos en nuestros hábitos y forma de hacer las cosas, el cuidado por el medio ambiente, tanto en nuestra actividad laboral como en la vida privada.

Nuestra forma de actuar para proteger el medio ambiente en el lugar de trabajo estará guiada por los siguientes principios clave:

- Reducir el consumo de papel, de energía, agua, etc., dado que para fabricar todo lo que utilizamos se precisan materias primas procedentes de la naturaleza que pueden agotarse o tardar mucho tiempo en renovarse.
- Reutilizar y cuidar los recursos con los que contamos: cuanto más cuidemos el mobiliario, equipos y útiles en general con los que trabajamos, menos residuos generaremos y menos recursos habrá que invertir para la fabricación de los mismos.
- Reciclar todos los elementos que sean objeto de ello: tóner, equipamiento antiguo, baterías, etc.
- Evitar la adquisición de productos que hayan sufrido tratamientos con productos contaminantes o que contaminen. Por ejemplo, papel con tratamientos de cloro.

Estos principios se traducen en acciones a realizar por Aviva y el Equipo que lo compone.

En España nuestra actuación esta enmarcada dentro de la norma de medio ambiente del Grupo con una estrategia y unos objetivos claros para reducir nuestro impacto.

Somos conscientes de que nuestras acciones de hoy afectarán a las generaciones futuras, y en ninguna parte es esto más evidente que en nuestro enfoque al cambio climático y al medio ambiente.



3.2 Gestión de nuestro impacto

USO DE PAPEL ECOLÓGICO

En Aviva España hemos unificado el tipo de papel de impresora a utilizar. El papel seleccionado es un papel ecológico de mayor gramaje y mayor rigidez que el habitual blanco de 80gr por lo que además de las ventajas ecológicas da un mayor rendimiento y menores atascos.

- Comparativa con papel estándar 80gr:
 - Menor consumo de madera -18%
 - Menor consumo de agua -14%
 - Menor consumo de energía -23%

- Menos desperdicios -6%
- Vida en archivo >200 años
- Aprobado por el "World Council for Sustainable Development".
- Certificado ISO 14001, que persigue conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente.

RECICLAJE

En Aviva España llevamos a cabo un proceso de destrucción controlada y reciclaje acorde a la normativa en materia de protección de datos personales y gestión medioambiental de residuos.

El reciclaje de materiales residuales, especialmente el reciclaje del papel y el cartón usados, representa uno de los gestos más respetuosos con el medio ambiente, en la pretensión de un desarrollo sostenible de una sociedad avanzada.

Se prioriza esta opción de eliminación de residuos frente a otras como son la incineración o el vertido controlado, reduciendo así los brutales impactos ambientales que éstos conllevan, y contribuyendo a reemplazar la madera o fibra virgen, como materia prima en la fabricación de papel.

Además de este proceso, en Aviva España también reciclamos tóner de las impresoras, pilas, fluorescentes, gas refrigerante de los equipos

de climatización y los residuos tanto orgánicos como plásticos que generamos por lo que es-

tamos plenamente concienciados con nuestra aportación a esta actividad.



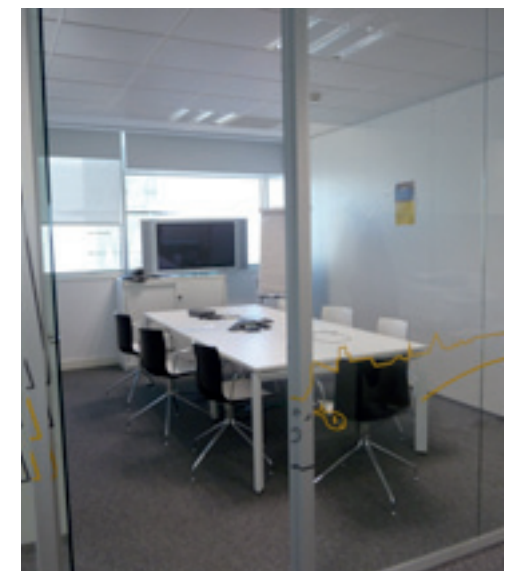
SEDE MADRID

Nuestra sede de Madrid sigue las exigencias de la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design, certificado de The U.S. Green Building Council). Los principales aspectos son:

- **Agua:** reducción de un 20% del uso de agua (griferías con sensor de detección, aireadores, reductores de caudal, riego por goteo en jardines).
- **Energía y atmósfera:** uso de energía verde, equipamiento ecológico, control de iluminación utilizando detectores de presencia para apagado / encendido en zonas comunes, garajes, aseos, salas de reunión y despachos, luminarias perimetrales con regulación de la luminosidad mediante fotosensor que tiene en cuenta el aporte exterior lumínico. Optimización del tiempo de encendido de las luminarias de forma centralizada, adaptándolo al horario laboral estándar de la compañía.
- **Control de temperatura:** equipado con un sistema VRV con recuperación de calor y tecnología Inverter que ofrece un ahorro de entre el 15-20%, permitiendo climatizar únicamente las zonas que sean necesarias en cada mo-

mento y analizar la calidad del aire para un mayor bienestar de todos los ocupantes. Optimización del tiempo de encendido de forma centralizada, adaptándolo al horario laboral estándar de la compañía.

- **Situación:** cumpliendo la gran mayoría de los puntos sobre situación (ubicación geográfica, transporte público, aparcamiento de bicicletas, etc).



ECO-MENSAJEROS

Consiste en el uso de mensajería ecológica ya que los mensajeros utilizan la bicicleta como medio de transporte llevando sobres y paquetes a sus clientes.



Los objetivos entre otros, son los de realizar el trabajo con medios de transporte respetuosos con el entorno y utilizar en todo el proceso materiales y productos limpios y ahorradores de energía.

Por cada servicio realizado por la Eco mensajería dejan de emitirse a la atmósfera 0'18kg de CO2 a una media de 1'5 km por servicio.

Si se realizaran 23 kms/día entre recogida y entrega esto supondría 1.007,4 kg menos de CO2

al año respecto a una moto y 1.427,5kg menos de CO2 al año respecto a un coche.

También se producen importantes reducciones de contaminación acústica y un gran ahorro de combustible.

Este servicio lo utilizamos en Valencia.

DE TECNOLOGÍA PUNTA A RESIDUO TECNOLÓGICO

Hoy en día muy poco tiempo separa ya a un ordenador de última generación de un modelo obsoleto. La capacidad de los ordenadores se duplica cada tres años. Los aparatos electrónicos como ordenadores, portátiles, teléfonos móviles, backberries, impresoras, cámaras, servidores, routers, etc ... quedan obsoletos continuamente y se convierten así en basura tecnológica.

En España producimos aproximadamente unas 200.000 toneladas al año de residuos tecnológicos procedentes del ámbito doméstico y del

sector comercial, electrónico e industrial. Se calcula que si se llegase a procesar el 70% de esta montaña de residuos se podrían recuperar más de 90.000 toneladas de metales, 30.000 toneladas de plásticos y 13.000 toneladas de vidrio.

En Aviva somos plenamente conscientes de este problema y por ello siempre tratamos de aplicar las mejores prácticas a la hora de deshacernos de estos residuos que desgraciadamente no podemos evitar generar. Por ello, estamos inscritos en la Comunidad de Madrid como

empresa con "actividad productora de residuos peligrosos", lo cual nos obliga a almacenar estos residuos cumpliendo unas reglas sanitarias y de seguridad y a deshacernos de éstos a través de gestores autorizados.

Como regla general se aplica la de que el mejor reciclaje es el que no se genera, por lo que intentamos reducir la generación de desechos electrónicos al máximo a través de una compra responsable. Por ello, adquirimos la mayor parte de los PCs y portátiles en renting de forma

que a la finalización del contrato son recogidos y revendidos. Los equipos fuera de este contrato los donamos a organizaciones benéficas para su aprovechamiento en otros usos no tan exigentes como los nuestros.

El resto de residuos generados son recogidos periódicamente por empresas especializadas que nos aseguran, bajo contrato, la destrucción de los datos que puedan contener y la gestión ecológica de los restos.

IT E INFRAESTRUCTURA ENERGÉTICAMENTE EFICIENTE

Los consumidores principales de energía en IT son los centros de datos y las salas de servidores. Para ello, en Aviva se ha optado por centralizar el centro de datos compartiéndolo entre los 4 principales países de Aviva Europa. Esto hace que el consumo energético disminuya drásticamente por el uso compartido de recursos comunes a todos. Adicionalmente, la adquisición de los equipos de nueva generación hace que sean altamente eficientes.

Tanto en el centro de datos central en Europa, como en la sala de servidores que tenemos en Madrid, los servidores consumen aproximadamente el 30-40% de la energía que se utiliza. Los servidores están consolidados y virtualizados, lo que provoca una alta densidad computacional con poca demanda de espacio y lo que supone un ahorro en refrigeración y una mayor eficiencia energética.

El siguiente consumidor de energía es el almacenamiento de datos que absorbe una gran parte de la energía consumida por los centros de

datos, para ello hacemos un uso del almacenamiento eficiente, de manera que para almacenamiento a largo plazo se utilizan cintas y por tanto se ahorra energía al no tener los datos online. Para datos no críticos se utilizan discos de menor velocidad que permiten un considerable ahorro de energía. Para almacenamiento masivo de alta disponibilidad, se utilizan cabinas de discos diseñadas específicamente para consumir según índice de utilización.

Respecto a los equipos de redes supone aproximadamente del 8% al 12% del consumo energético total de los centros de datos. Como consecuencia de la virtualización de los servidores la infraestructura de red se ha visto reducida drásticamente con su considerable ahorro en recursos y por tanto en consumo.

Y por último, tenemos la refrigeración del Centro de datos donde se han seguido las mejores prácticas para el ahorro y uso eficiente, como nivelar los puntos de ajuste, programación, posición, números de sensores y temperatura elegida.

VIAJAR DE FORMA RESPONSABLE

En Aviva somos conscientes del consumo de CO2 que generan los viajes, por lo que potenciamos al máximo las tecnologías para evitarlos.

De esta forma disponemos una sala de telepresencia en nuestra central de Madrid, la cual está conectada con todas nuestras sedes centrales en

el mundo evitando de esta forma los viajes internacionales.

En todas nuestras sedes principales en España disponemos de 1 o mas salas de videoconferencia para tener las reuniones habituales entre departamentos multi-ubicación o bien ciertos comités que requerirían el desplazamiento masivo de muchas personas.

Adicionalmente a esto, todo el personal de Aviva a nivel mundial dispone en sus puestos de trabajo de la herramienta Office Communicator, la cual nos facilita las conversaciones instantáneas ahorrando en telefonía, pero además dispone de la posibilidad de hacer videoconferencias multipunto compartiendo escritorios para las presentaciones.

El siguiente paso previsto para este año será intercomunicar todas estas tecnologías de manera que se facilite, aun mas si cabe, la comunicación tanto telefónica como visual haciendo posible que las reuniones sean tan reales como si se estuviera presente y evitando así el uso del transporte tanto privado como público.



3.3 “Aviva Verde”: Concurso ideas medioambientales.

El objetivo que queríamos conseguir con “Aviva Verde” era recibir ideas innovadoras que pudiéramos poner en marcha para mejorar nuestro impacto medioambiental.

Nuestro punto de partida era dar a conocer nuestra guía de medio ambiente actualizada, y a partir de aquí que los empleados nos propusieran ideas innovadoras.

La idea ganadora, implantar en Aviva el “Día Sin Imprimir”, era innovadora y fácil de implantar.

Esta idea junto con otras seleccionadas se pondrán en marcha en el año 2013. El concurso duro casi 2 meses y durante esos dos meses aprovechamos para enviar comunicados semanales que ayudaban a reflexionar sobre nuestro comportamiento con el medio ambiente.



“Se trataría de intentar no imprimir nada durante un día completo. Quizás nos demos cuenta de la cantidad de impresiones que realizamos que son totalmente innecesarias”.

Marisa Marcos, ganadora del premio.

Actuamos responsablemente en nuestra comunidad, invirtiendo talento y recursos para desarrollar el bienestar de la comunidad.

(A la que pertenecen nuestros inversores, clientes y proveedores, actuales y futuros).

4. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: ACCIONES SOCIALES

4.1 CxG Aviva colaboro con la lucha contra el cáncer de mama

El 19 de octubre, día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, CxG Aviva junto con nuestro socio en Galicia, Novagalicia Banco, quisieron unirse a la causa dando visibilidad a esta enfermedad, que afecta cada año a más de 26.000 mujeres en España.

Para continuar con el apoyo a la lucha contra el cáncer de mama, ese día se lanzó una campaña del producto Vida Mujer a través de la cual por cada póliza contratada, Novagalicia donaría 5 € para la lucha contra el cáncer de mama.

Todo el dinero recaudado se donaría a las asociaciones gallegas Asociación de Diagnosticados de Cáncer de Mama (ADICAM) y Asociación Galega de Mulleres Afectadas por Cancro de Mama Punto e Seguido.

Este seguro está especialmente dirigido a aquellas mujeres que buscan una mayor protección y tranquilidad con un seguro de vida muy completo que, además de ofrecer todas aquellas coberturas que puede tener un seguro de vida, como son fallecimiento o invalidez permanente absoluta, incluye también coberturas exclusivas y específicas para la mujer, como la cobertura de disposición de capital asegurado en caso de cáncer de mama o cáncer femenino.

Esta campaña continúa en el 2013.

4.2 Aldeas Infantiles



Dentro de nuestro compromiso como socio constructor de Aldeas Infantiles SOS, este año, al igual que el año anterior, hemos realizado nuestra aportación anual de 10.000 € para apoyar la labor que realiza la ONG en nuestro país.

Con esta colaboración, Aviva España se suma al programa de RSC que Aviva impulsa en todo el mundo, "De la calle al cole" (Street to School),

cuyo objetivo es defender las necesidades de niños y jóvenes en situaciones vulnerables.

En esta ocasión, los fondos se destinaron a la manutención y el material escolar que necesitan los 38 niños a los que atiende Aldeas Infantiles en la guardería de Granada. Con este dinero se cubrió todo el periodo escolar y permitió que la guardería de Aldeas tuviera todo lo necesario para dar a los pequeños la atención que merecen.

Acciones específicas que hemos realizado en beneficio solo de Aldeas Infantiles:

12 DE ABRIL: DÍA INTERNACIONAL DE LOS NIÑOS DE LA CALLE



El 12 de abril se celebró el Día Internacional de los Niños de la Calle, una fecha muy señalada para Aviva tras la instauración del día por primera vez en el año 2011 en colaboración con el Consortium for Street Children, la principal red internacional dedicada a la defensa de los derechos de millones de niños y niñas en todo el mundo que se encuentran en las situaciones más desfavorables posibles y que en muchos casos trabajan o viven en la calle.

Aviva colabora con este día internacional como parte de las actividades del programa Street to School con el fin de concienciar a los gobiernos

y a la sociedad sobre los derechos de estos niños y sobre cómo podemos ayudarles a tener las mismas oportunidades que los demás. Para ello, cuenta con la ayuda de todo el Equipo de Aviva y la de las asociaciones con las que colaboramos en todo el mundo para ayudar a niños y jóvenes en situaciones vulnerables.

En España al colaborar como constructor de futuro de la Plataforma Empresarial de Aldeas Infantiles SOS, en ese día apoyamos la importante labor de prevención que realiza la ONG en nuestro país para que niños y jóvenes en situación de riesgo de exclusión, desprotección o conflicto social, no conviertan la calle en su escuela. Aldeas cuenta con centros específicos, como el Centro de Día de Villalba en Madrid, donde niños y jóvenes pueden ser atendidos para impulsar su desarrollo y autonomía mediante el acogimiento, la prevención y el fortalecimiento de sus redes familiares y sociales.

Para apoyar ese día organizamos desayunos solidarios en todas las oficinas de Aviva España, y proyectamos vídeos donde podíamos ver la labor que realiza Aldeas Infantiles.

Además, el mismo día 12 de abril accedimos a un sitio web en Aviva World donde pudimos ver los desayunos y eventos que celebraron nuestros compañeros de Aviva en todo el mundo.

Con esta acción conseguimos recaudar 1.538 €.



DONACIÓN PORTÁTILES

Dentro del acuerdo de colaboración con Aldeas Infantiles SOS y al igual que se hizo el año pasado, Aviva donó a la asociación ordenadores portátiles que han sido renovados recientemente, en esta ocasión 70.

Al no tener ordenadores en muchos de los hogares de acogida les resulta complicado realizar

algunas acciones, por lo que la donación representa un ahorro muy importante para dotar de material a las Aldeas.

En total en el año 2012 entre las donaciones de los empleados recaudadas con las acciones solidarias y las aportaciones de la compañía hemos donado 28.514 € a Aldeas Infantiles SOS España.

4.3 Fundación Orbayu



La Fundación Orbayu tiene como objetivo fomentar el desarrollo económico y social en algunas de las zonas más empobrecidas de América del Sur y África mediante la concesión de microcréditos. Con ese objetivo, la Fundación dispone de una página web a través de la cuál recauda fondos.

Orbayu es una filosofía compartida por Aviva, ESIC y los misioneros del Sagrado Corazón de Jesús (SCJ), basada en la idea de que ayudar a erradicar la pobreza, la marginación social y la desigualdad en el mundo no se opone a los objetivos de cada una de las instituciones.

Entre los principales proyectos en los que ha trabajado la Fundación Orbayu en el 2012 está la ayuda al proyecto Congo en el continente africano y la situación de los microcréditos en Ecuador.

- **Proyecto Congo:** Gracias a la ayuda de los voluntarios de ESIC y del Equipo de Aviva,

se logró recaudar y enviar 52.000 € para la construcción de una maternidad en el orfanato de Kisangani (RD Congo) que llevan los misioneros del SCJ en ese país. Por fin se iniciaron los trabajos de construcción en los terrenos del orfanato. Congo no es un país sencillo en el que trabajar, pero los esfuerzos dan su fruto, por lo que esperamos que a la mayor brevedad posible, las jóvenes madres que residen en el orfanato puedan disponer de unas instalaciones en las que vivir y cuidar a sus hijos.

- **Nuevos proyectos en Quito:** gracias al esfuerzo y dedicación de los misioneros de Quito, se ha recibido de esa ciudad 35 nuevos proyectos de emprendedores que solicitan ser financiados con microcréditos de Orbayu. En su mayor parte, se trata de mujeres que se encuentran en una situación económica y familiar muy complicada. Sus proyectos son muy humildes, y van desde el mantenimiento de tiendas de comestibles a pequeñas granjas de engorde de pollos o conejos, o a actividades relacionadas con la fabricación de productos de artesanía. Los proyectos se sitúan en la zona más pobre de Quito, en la que hay problemas de exclusión social y desarraigo familiar. El esfuerzo de estas mujeres, que en muchas ocasiones deben alimentar y dar educación a sus hijos por sí solas, merece

un reconocimiento y en Aviva hemos podido colaborar muy rápidamente con estos proyectos.

Acciones específicas que hemos realizado en beneficio solo de Fundación Orbayu:

NÓMINA SOLIDARIA

Es una de las iniciativas de RSC de Aviva España con la que llevamos colaborando varios años y cuyos fondos se recaudan a través de la aportación mínima de un euro de la nómina de aquellas personas del equipo que quieran colaborar y una donación por parte de la compañía.

Un euro es la aportación mínima, si los empleados quieren donar una cantidad mayor al mes pueden hacerlo sin problema, pero la cantidad donada por la compañía sigue siendo de 2 € por mes y persona que participa en la iniciativa.

Un tercio de la plantilla de Aviva España ha donado a través de su nómina en el 2012 y entre los empleados y la compañía se han recaudado 6.521 €.



CAMPAÑA DESCARGAS APLICACIÓN CALCULADORA JUBILACIÓN

Una semana después del lanzamiento de la aplicación para smartphones que permite calcular la jubilación, ya se habían producido más de 3.300 descargas por las que la compañía se comprometió a apadrinar los proyectos empresariales de cuatro mujeres en Quito, enmarcados dentro de su proyecto de colaboración con la Fundación Orbayu.

En concreto, las ayudas iban destinadas a cuatro mujeres que residen en la capital ecuatoriana y necesitaban la financiación para desarrollar pequeños proyectos empresariales personales que les permitiera mejorar su calidad de vida y la de su familia.



En el año, en Aviva hemos conseguido donar entre los empleados y la compañía, 32.525 € para la concesión de 81 microcréditos en Bahía de Caráquez y Quito a través de la Fundación Orbayu.

4.4 Voluntariado corporativo

Acciones solidarias organizadas en el año por el grupo de voluntarios de Aviva, cuyo objetivo es recaudar dinero en la mayoría de las acciones

para nuestros dos grandes proyectos: Aldeas Infantiles y Fundación Orbayu.

CARRERA SOLIDARIA

En junio seis compañeros de Aviva se volvieron a dar cita junto a otros miles de corredores en la ya tradicional prueba deportiva 100 km en 24 hr de la Comunidad de Madrid.

Recorrieron la Sierra de Madrid con un objetivo solidario: contribuir a la recaudación de fondos para Aldeas Infantiles SOS y para la Fundación Orbayu.

Los corredores animaron a todos a participar en este tipo de pruebas que además de tener un fin solidario, tienen un componente de equipo y superación.

El importe recaudado entre empleados y compañía en esta acción ascendió a 1.389 euros.

Con esta cantidad pudimos financiar en su totalidad los proyectos de la Fundación Orbayu y Aldeas Infantiles SOS que necesitaban financiación: material didáctico para los niños de la guardería de la Aldea de Granada y la concesión de un microcrédito en Camerún a una mujer para comenzar un negocio de cría de aves para sacar adelante a toda familia tras el grave accidente sufrido por su marido.



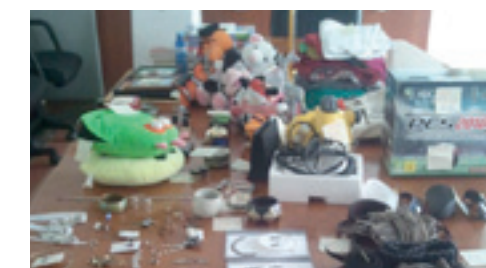
SEMANA SOLIDARIA AVIVA

Durante la segunda semana solidaria de Aviva se consiguió recaudar entre todas las unidades más de 3.000 €. Estos fondos se destinaron a partes iguales a Fundación Orbayu y Aldeas Infantiles, pero también se colaboró con asociaciones locales.

Gracias a esta acción la Fundación Orbayu pudo conceder tres microcréditos en Ecuador y Camerún, y en Aldeas Infantiles se compraron

sillas para la Aldea de Cuenca y mosquiteras para tres hogares de la Aldea de Barcelona.

En alguna unidad se colaboró también con asociaciones locales. En León con la Fundación Pelletier y en Madrid con la Asociación Madre Coraje, donde se donaron todos los libros, juegos, CD's y DVD's que no se habían vendido en el mercadillo solidario.



BANCO DE ALIMENTOS

1.938,4 fueron los kilos de alimentos que conseguimos recolectar en nuestra tercera Operación Kilo. Se consiguieron 455 kilos más que el año anterior.

La comida recolectada se destino a los bancos de alimentos de las localidades donde se ubican nuestras oficinas, y en el caso de Caja España Vida el dinero recaudado se destinó de nuevo al Hogar Pelletier de León, un centro de acogida para niños de entre 7 y 18 años.

Además, la compañía donó a Aldeas Infantiles 2 € por cada kilo recolectado, en total 3.876,8 €. Esta donación se destino por completo a la financiación de los nuevos comedores que ha puesto en marcha la ONG en la mayoría de sus centros de día para ayudar a familias con problemas para cubrir las necesidades más básicas de sus hijos.



Además CxG Aviva hizo una campaña especial con la Federación Española de Bancos de Alimentos.

CxG Aviva colaboró junto con nuestro socio en Galicia en una acción solidaria con la Federación Española de Bancos de Alimentos, con el objetivo de distribuir comida entre entidades benéficas de todo el país. Por cada póliza de seguro de vida riesgo contratada en la campaña, que tenía como lema 'Un seguro para más vidas de las que imaginas', se entregaron 15 € a la Federación Española de Bancos de Alimentos, que a su vez con ese dinero repartió alimentos entre entidades benéficas de la provincia donde se había comercializado el seguro para que llegaran principalmente a través de comedores sociales, a los colectivos más necesitados.



En total
se donaron
47.640 €
en la campaña
de CxG Aviva.



SEMANA SOLIDARIA NAVIDAD

Este año de nuevo volvimos a celebrar la Semana Solidaria de Navidad en la que conseguimos recaudar 2.300 € que se destinarán a partes iguales a los dos proyectos, Fundación Orbayu y Aldeas Infantiles SOS. Además Aviva donó la misma cantidad de dinero que la conseguida por el Equipo a través de las distintas acciones solidarias.

Compañeros de todas las unidades participaron en esta iniciativa.

Este año, se organizó un concurso fotográfico, un mercadillo solidario, un delicioso almuerzo, un desayuno solidario, un bingo solidario y una rifa solidaria.

Además, celebramos otra rifa solidaria con aquellos regalos que nos enviaron algunos proveedores y en la que conseguimos recaudar 1.222 €.



Una vez más conseguimos reunirnos para apoyar la importante labor de desarrollo económico en zonas desfavorecidas que realiza la Fundación Orbayu y de ayuda a la infancia que ofrece Aldeas Infantiles en nuestro país.

Los libros y juguetes que no se vendieron en el mercadillo solidario se donaron a la Fundación Escuela de Solidaridad (FES) en Atarfe, Granada, una organización sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo la acogida e intervención sobre personas que viven el desarraigo, la desventaja social, el maltrato o la exclusión.



TAPONES SOLIDARIOS EN AVIVA

En algunas oficinas de Aviva España se ha estado participando en la recogida y reciclaje de tapones de plástico para ayudar a financiar la investigación o tratamiento de enfermedades poco conocidas. Esta acción solidaria se ha convertido en poco tiempo a nivel nacional en una esperanza para muchas familias que se enfrentan a tan dura situación sin los recursos y los medios necesarios.

En Aviva nos quisimos sumar a la iniciativa de los tapones solidarios, extendiendo esta acción a todas las oficinas de Aviva España para colaborar

con Aitzina, una asociación local de Vitoria (parte de AEFAT) que apoya a los enfermos de ataxia.

Además, con esta acción también cuidamos del medio ambiente reciclando tapones de plástico.

Con esta acción continuamos en el 2013.



4.5 Fomento de la educación financiera

INSTITUTO AVIVA DE AHORRO Y PENSIONES

El 13 de septiembre de 2011 Aviva presentó a través de los medios de comunicación el Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones en España, con el objetivo de fomentar el debate sobre el problema del ahorro sostenible además de indicar dos áreas de acción claves: ayudar a las personas a entender las decisiones financieras que deben tomar y el esfuerzo colectivo en cambiar las actitudes de los consumidores hacia el ahorro a largo plazo.

El Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones nació con la vocación de ser agente activo en el diálogo social y de promover el trabajo conjunto. Son objetivos del Instituto Aviva investigar, analizar resultados y proveer de estudios y conclusiones al Gobierno, a las instituciones públicas y privadas, grupos de interés, medios de comunicación, sus socios y a los ciudadanos en materia de pensiones y ahorro a largo plazo.

Pieza clave de este Instituto es la creación del Foro de Expertos que lo constituye, formado por profesionales de primer nivel en el ámbito de la economía y las pensiones. Su objetivo es la discusión y valoración de temas clave en el ámbito del ahorro a largo plazo y las pensiones, con el propósito de emitir conclusiones que favorezcan el entendimiento, el debate y posibles soluciones a los temas tratados. Desde la creación del Instituto, el Foro de Expertos, ha emitido dos informes en los que nos ofrece su opinión y aspectos clave a considerar sobre temas de la máxima importancia para los ciudadanos:

- **La Reforma de las Pensiones Públicas:** en este informe se debate en profundidad la reforma del sistema de las pensiones públicas de agosto de 2011 como consecuencia de la aprobación en el Congreso de la "Ley sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social".

- **Una mejor fiscalidad para más y mejor ahorro:** en este informe el Foro de Expertos, analiza la actual fiscalidad de los instrumentos de ahorro a largo plazo y propone la introducción de una serie de reformas en la misma que incentivarían la contratación de productos de ahorro previsional por parte de los ciudadanos, con el objetivo de que puedan mantener su poder adquisitivo después de la jubilación.

En 2010, con la publicación de su estudio "Un déficit significativo" el Grupo Aviva puso de manifiesto la necesidad de ahorro para la jubilación, con el objetivo de mantener el nivel de vida durante los últimos años de nuestra vida. La situación actual de presión de gasto en pensiones en los presupuestos de los países, hace prever reformas en el sistema de protección que finalmente se traducirán en una disminución a futuro de la actual tasa de sustitución.

Una de las principales conclusiones del informe, es la necesidad de implantar acciones de educación, divulgación y comprensión de los conceptos económicos y financieros en general y en particular los ligados a los temas de pensiones y ahorro a largo plazo, en definitiva, mejorar la educación financiera para los ciudadanos.



Ignacio Izquierdo y José Antonio Herce.
Rueda de prensa publicación libro
"La Planificación Financiera para la Jubilación"

Desde su nacimiento el Instituto Aviva ha llevado a cabo con objetividad y rigor numerosas iniciativas. Los trabajos de Investigación realizados por el Instituto así como documentación adicional en materia de pensiones están disponibles en los apartados correspondientes de su página Web. Asimismo, se han llevado a cabo herramientas de máxima utilidad para los ciudadanos. La calculadora de jubilación ayudará a planificar las aportaciones para poder disfrutar del nivel de vida que se desee durante la jubilación. La calculadora de protección, ayudará a analizar las necesidades en materia de protección para conseguir la tranquilidad de la familia si ocurriera algún percance, con el objetivo de poder asegurar y disfrutar del nivel de vida que se desee.

En septiembre de 2012, el Instituto Aviva ha publicado el libro la Planificación Financiera para la Jubilación que es la primera guía práctica sobre esta materia, dirigida al público general y que analiza todas las variables que intervienen en el cálculo de la pensión de jubilación así como la influencia de los diferentes hitos durante la vida laboral de las personas.

Este documento, que ya recoge las recientes reformas aprobadas en Consejo de Ministros en lo relativo a las pensiones públicas, nace con el propósito de divulgar con rigor y ayudar a los ciudadanos a conocer los conceptos que influyen en el cálculo de la pensión de jubilación. En él se reflexiona sobre cómo las diferentes etapas por las que atravesamos las personas a lo largo de nuestro ciclo vital/laboral pueden impactar en su cálculo.

Toda la documentación y herramientas desarrolladas por el Instituto están disponibles en su página web: www.institutoavivadeahorroypensiones.es. Se puede seguir la actividad del Instituto a través de su perfil de twitter: @InstitutoAviva.

Más actividades del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones:

- El 13 de noviembre, Juan José Velasco, director del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones,

participó como ponente invitado en una jornada sobre pensiones organizada por Inade, enmarcada entre las que desarrolla periódicamente esta fundación en Galicia con el fin de crear un espacio para el debate entre los profesionales del sector.



Durante su presentación, explicó a los asistentes la importancia de la educación financiera para la ciudadanía en materia de planes para la jubilación con el fin de que las personas puedan planificar mejor y antes su retiro.

- Dentro del programa del curso de verano de la Universidad de Málaga 'El papel de lo privado en la gestión de lo público', Juan José Velasco, director del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones, también participó en una mesa redonda sobre pensiones.
- Y los días 10 y 11 de mayo, Guillermo de la Dehesa, chairman del Foro de Expertos del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones, y nuestro consejero delegado, Ignacio Izquierdo, participaron en la novena edición de la cumbre de Educación Financiera "Próximos retos: de la política a las prácticas eficientes" organizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Ministerio de Economía y Competitividad y que reunió en Madrid a expertos de todo el mundo para compartir experiencias de estrategias nacionales para la educación financiera y la protección de los ciudadanos en este ámbito.

PATRIMONIOS PROTEGIDOS

Aviva Vida y Pensiones sigue apoyando a las asociaciones de personas con discapacidad, de hecho a finales de año participaron en dos ponencias de asesoramiento sobre patrimonio protegido para personas con discapacidad. Estas colaboraciones se enmarcan dentro de la iniciativa que Aviva Vida y Pensiones emprendió hace ya unos años y que día a día sigue apoyando con el fin de asesorar de forma desinteresada a este colectivo. Se trata de informar de manera sencilla sobre temas legales complejos para que puedan tomar mejores decisiones financieras en situaciones a veces muy complicadas.

Una de estas ponencias tuvo lugar en Zamora dentro del programa de la X Semana de la Discapacidad en un acto organizado por la Asociación de Parálisis Cerebral Sanagua – Aspace, para informar sobre patrimonios protegidos, inversión, previsión y fiscalidad. La otra ponencia, denominada “Incapacitaciones y Patrimonio Protegido”

tuvo lugar en la sede de AFANDICE (Asociación de Familias de Niños Diferentes con Cuidados Especiales) en Madrid, a la que acudieron numerosas familias asociadas que escucharon con muchísimo interés este tema que tanto les atañe.

Estas ponencias son solo dos ejemplos de otras muchas colaboraciones que realiza Aviva Vida y Pensiones en España con asociaciones de personas con discapacidad. Entre otras, con ARSIDO en La Rioja, ASINDOWN en Sevilla y Burgos, Fundación PLACEAT en Extremadura, ASPACE en Granada y con APROSUB en Córdoba; también con la Confederación Andaluza de Organizaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).

El compromiso de los empleados con Aviva ha ido creciendo hasta situarse en un 82% de respuestas favorables.

5. ATRAER Y RETENER EL TALENTO

5.1 Gestión de los RRHH

Aunque sea un mensaje ya reflejado en la memoria de años anteriores, es importante recalcar que el compromiso y la responsabilidad comienzan de puertas adentro, definiendo e implantando una estrategia de gestión de personas que apueste verdaderamente por crear el mejor ambiente posible para que el individuo se desarrolle personal y profesionalmente.

Y haciendo seguimiento de hasta qué punto esa estrategia cala en los empleados y genera en ellos, a su vez, un elevado nivel de compromiso con Aviva y su proyecto empresarial. Si tomamos como referencia el índice de compromiso obtenido en la última encuesta de clima, vemos que éste ha ido creciendo hasta situarse en un 82% de respuestas favorables. Ese crédito y respaldo es el que nos hace seguir buscando fórmulas para hacer de Aviva el mejor lugar para trabajar.

Sobre la base de un entorno ya asentado, hemos ido incorporando iniciativas que complementen a proyectos ya consolidados como la Universidad Aviva. Así, en el último año hemos lanzado un programa de altos potenciales, que pone un foco especial en el desarrollo de 10 profesionales del Grupo, de diferentes niveles y ámbitos funcionales, con el objeto de crear una cantera que nos permita asegurar la sucesión en roles clave de la compañía. También hemos diseñado un programa de desarrollo directivo, pues la mejora de las habilidades de gestión de nuestros mandos incidirá sin duda en una mejora del ambiente de trabajo y de la productividad.

Un aspecto esencial en el pasado ejercicio ha sido la implantación del cuadro de mando de recursos humanos, que nos sirve de barómetro de la gestión de personas, y fomenta el debate a distintos niveles de la organización (comenzando por el Comité de Dirección) acerca de indicadores y aspectos clave en el bienestar de la plantilla, y su impacto en el funcionamiento del Grupo en su conjunto.

Aparte del reconocimiento interno, reflejado en la citada encuesta de clima, Aviva ha sido certificada, por segundo año consecutivo, como empresa Top Employer en España. Esta acreditación nos indica no sólo que contamos con un marco diferencial en materia de personas, sino que, a la vista de cómo han evolucionado los distintos apartados de la valoración, es patente el esfuerzo realizado año tras año para mejorar dicho entorno.

A mi juicio, ese inconformismo es la mayor garantía de vocación hacia el empleado, de responsabilidad para con el compromiso que Aviva ha adquirido con su plantilla de hacer de esta compañía el mejor lugar para trabajar.



Samuel Rodríguez
Director de RRHH

5.2 Diversidad

Aseguramos nuestra ventaja competitiva teniendo equipos con personas de diferentes orígenes, experiencias y perspectivas, que se sientan valorados por su contribución.

La diversidad trata de todos, de reconocer la individualidad que hay en cada uno de nosotros.

Consiste en crear y mantener una cultura que respete, celebre y aproveche las diferencias en beneficio de los clientes, empleados, accionistas, socios y de forma más amplia, de nuestra comunidad.

Nuestra política y nuestras prácticas se ajustan a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a las normas de Organización Internacional del Trabajo.

Nuestra ventaja competitiva se basa en equipos de trabajo formados por personas que provienen de diferentes entornos, con experiencias y perspectivas distintas, que se sienten valorados por la aportación positiva que pueden hacer al éxito de Aviva.

Existen diferencias visibles y otras que no lo son tanto, al menos en un principio, pero todos y cada uno nos hacen lo que somos y nos ayuda a conseguir nuestra visión.

Creemos que la diversidad es muy importante, y que todos debemos ser capaces de trabajar juntos de forma eficiente y beneficiarnos de nuestra diversidad cultural.

5.3 Conciliación de la vida personal y laboral

Hoy en día, lo que empezó siendo un cambio de rumbo significativo del modo en el que se entendía la conciliación, es ya una realidad. A excepción de ciertos colectivos que, por razón de la actividad desarrollada, mantienen la jornada partida original, el Grupo Aviva en España cuenta con una jornada continua durante todo el año.

Si a la instauración de la jornada continua le añadimos el incremento de los permisos de maternidad (en 2 semanas) y paternidad (en 2 días), la ampliación de la reducción de jornada por cuidado de hijos hasta los 10 años, la flexibilidad de entrada y salida o todo el paquete de ayudas para empleado y familiares (estudios, campamentos, anticipos), nos encontramos con un marco muy respetuoso con la parcela personal del empleado, y con una compañía consciente de la importancia de dedicar tiempo de calidad y recursos al cuidado de la familia.

Nuevamente, la encuesta de empleados arroja un 79% de respuesta favorables a la pregunta de “soy capaz de mantener un buen equilibrio entre mi vida personal y laboral”, lo que demuestra que nuestra apuesta ha sido bien acogida por la plantilla.

Asimismo, intentamos introducir actividades que nos permitan incidir en otros aspectos como la salud y los hábitos sanos de los empleados, como el desarrollo de clases de pilates en las instalaciones de la empresa.



5.4 Seguridad y salud laboral

En materia de prevención de riesgos laborales, la entidad cuenta con un estándar orientado a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y establece las medidas necesarias para cumplir con la legislación vigente.

Esta norma recoge los requisitos mínimos de cumplimiento de la política de prevención de riesgos laborales para garantizar permanentemente la seguridad de todo el personal, contratistas, clientes y personal externo en las instalaciones de Aviva. Es propiedad del director de servicios generales y se le da seguimiento en el comité de seguridad y salud.

El área de protección de negocio del Grupo tiene

como función, proporcionar asesoramiento experto al Responsable del estándar y al Comité de Supervisión. La norma será revisada una vez al año o antes, a discreción del responsable para asegurar que sigue vigente y actualizada con respecto a cualquier novedad legislativa.

La última fecha de revisión fue en Septiembre del 2011.

Es responsabilidad de los Directores Generales de Negocio asegurar que su negocio opera en línea con los requisitos mínimos establecidos en esta política.

5.5 Formación y desarrollo



Aviva apuesta de manera muy firme por el desarrollo de sus profesionales, ya sea en términos de conocimientos técnicos o de habilidades.

Nuestra Universidad Corporativa ha seguido creciendo tanto en términos cuantitativos, con más de 32.000 horas impartidas en 2012, como cualitativos, alcanzando una satisfacción media de 8,6 en las encuestas realizadas a los alumnos. Ambos datos nos dan una idea de la dimensión y calidad de la iniciativa, pero no son los únicos

elementos a destacar. Por ejemplo, el 27% de esas horas se han impartido por nuestro claustro interno de profesores, que tiene unos índices de satisfacción por encima de la media global.

Si bien el catálogo formativo va teniendo ya una estabilidad, se ha intentado incorporar iniciativas nuevas, que vinieran a cubrir espacios hasta la fecha no abordados por la Universidad. Así, se ha resaltado la importancia del desarrollo de habilidades directivas, implantando un programa coordinado con el resto de países que integran Aviva en el mundo (Front Line Manager), que fijará las pautas con las que todo manager debe gestionar sus equipos dentro de la organización.

Mención especial merece el Grupo Directivo de Aviva España, a quienes se les realizó una evaluación de competencias 360° para, a partir de los resultados, elaborar planes conjuntos e individuales de desarrollo.

Y tal vez el proyecto más destacado del ejercicio, el lanzamiento de nuestro programa de altos potenciales (AP), consistente en la identificación de 10 profesionales con cualidades para asumir retos de mayor entidad en el futuro, y en la definición de un programa estructurado de acciones que les doten de las armas necesarias para ello. Dichas acciones van desde un programa de inmersión en las áreas que componen Aviva hasta el mentoring con un miembro del Comité de

Dirección, pasando por un Master en Gestión de Entidades Aseguradoras (impartido por ICEA).

Todas estas acciones nos permiten asegurar el adecuado desempeño de las funciones encomendadas a cada empleado, y el establecimiento de una base que facilite la movilidad interna, ya sea horizontal o vertical. Así, el 46% de las vacantes surgidas en 2012 han sido cubiertas con candidaturas internas.

5.6 Reconocimientos

ENCUESTA DE CLIMA / TOP EMPLOYERS 2012- 2013



Una estrategia de gestión de personas tan ambiciosa como la que plantea Aviva debe ser contrastada periódicamente, tanto interna como externamente, para asegurar la validez de las propuestas y recabar ideas que mejoren el marco existente.

Como ya hemos mencionado, el contraste interno viene vía encuesta de clima, que se realiza cada año y que cubre todos los aspectos esenciales en la satisfacción de un empleado con el entorno laboral en el que desarrolla su trabajo.

El primer aspecto a resaltar es que la participación en la encuesta está por encima del 95%, lo cual da una gran validez al diagnóstico resultante. El segundo, el rigor con el que toda la compañía, comenzando por el Comité de Dirección, afronta el análisis de los resultados y la elaboración posterior de planes de acción, tanto a nivel de Grupo como en cada área funcional o unidad de negocio.

Y los resultados de 2012. Al ya mencionado índice de compromiso, que alcanza un 82% y mejora en varios puntos la valoración del año anterior, hay que unir el hecho de que todas las categorías evaluadas presentan resultados en torno al 75%.

Como cada año, idearemos nuevas fórmulas para convencer al 25% restante de lo sólido y ambicioso de nuestra apuesta.

En cuanto a la vertiente externa, una vez más nos hemos sometido al análisis del CRF Institute con vistas a obtener la certificación Top Employer España para el ciclo 2012-2013. Al igual que ocurrió en 2011, hemos obtenido la acreditación, mejorando incluso en alguna de las categorías objeto de análisis, lo que refrenda incluso nuestro afán por seguir mejorando cada año, tomando en este caso como referencia las prácticas del resto de empresas galardonadas a nivel nacional.



Y por último, el reconocimiento desde la empresa hacia sus empleados, plasmado en primer lugar en nuestra política retributiva, cuya máxima sigue siendo la meritocracia, es decir, reconocer en mayor medida a quien más contribuya. Como complemento a las revisiones salariales y al bono

anual, existen programas de reconocimiento que pretenden resaltar contribuciones extraordinarias en diferentes ámbitos (premios de innovación a las ideas más valiosas; premios trimestrales a empleados con contribuciones destacadas en ese periodo, etc.).

PREMIOS INNOVACIÓN

En nuestra Convención anual como todos los años se anunciaron los ganadores de los Premios Innovación 2012, que en su tercera edición se han convertido en un reconocimiento clave a la aportación del Equipo en el proceso de innovación de la Compañía.

En esta edición se presentaron en A-port@ un total

de 238 ideas y 47 candidaturas y la participación superó el 40%. De hecho para el Equipo de Aviva la innovación está muy presente en todo lo que hacemos.

Este año los premios han reconocido la participación, la mejor idea y la mejor candidatura con tres premios en cada una de las categorías.

PREMIOS GESTIÓN DE INVERSIONES

Un año más, el Equipo de Gestión de Inversiones de Aviva ha recibido los premios de mayor reconocido prestigio internacional por su buena gestión en planes de pensiones y fondos de inversión, especialmente en renta variable española. Así el Fondo de Inversión Aviva Espabolsa ha recibido el premio Lipper Thompson-Reuters 2012 (mejor fondo a tres, cinco y 10 años de Renta Variable España) por su rentabilidad y consistencia a medio y largo plazo, que se une a los premios ya recibidos en 2011. En la misma línea, el Fondo de Pensiones Futurespaña Renta Variable recibió el premio a mejor fondo de pensiones de renta variable española 2012, por Morningstar, como ya ocurrió en 2011.



Por último el Equipo de Gestión de Inversiones, en su conjunto, fue galardonado como Mejor Gestora de Fondos por la revista financiera especializada "Inversión" por sus excelentes resultados.

PREMIO COMUNICACIÓN



Aviva España fue galardonada en los II Premios de Marketing y Comunicación con el premio a la 'mejor Campaña de Comunicación No Convencional' por la iniciativa del Instituto Aviva de Ahorro y Pensiones.

El jurado valoró la notoriedad, la innovación y la capacidad de transmitir al público que han demostrado las distintas campañas presentadas.

Actuamos con responsabilidad a largo plazo para ofrecer productos sostenibles y rentables, así como servicios que protejan la prosperidad y la tranquilidad.



6. OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

6.1 Productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes

Para el diseño de nuevos productos y servicios, Aviva tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus clientes (internos y externos), mostradas a través de las encuestas periódicas.

Cuando desarrollamos y lanzamos un nuevo producto, evaluamos y revisamos que hay una clara y definida necesidad para él dentro de nuestros segmentos de mercado.

Así, para el lanzamiento de un producto, el área de negocio debe elaborar un supuesto inicial que incluye un análisis de:

- Oportunidad de mercado y volumen estimado.
- Necesidad del cliente que cubre el mercado.
- Alineamiento del producto con la estrategia de la unidad.
- Descripción del producto.
- Limitaciones (ej: requisitos legales).
- Capacidad de desarrollarlo, lanzarlo y administrarlo.

Aviva mantiene una relación muy cercana con las redes de distribución (bancaseguros y mediación), y en los comités de negocio que celebra

cada mes con sus socios analiza las necesidades de los clientes.

Además existe un comité de productos, liderado por el área de negocio en que se proponen nuevos productos o cambios en los existentes.

La alta dirección evalúa y revisa que nuestros productos satisfacen las necesidades de nuestros clientes, y que el valor de sus beneficios en relación a su precio es bueno.

Aviva España vende productos que requieren la fijación de precios periódicamente en línea con el mercado financiero y para ello se adoptan decisiones que se revisan periódicamente, como la definición de la inversión vinculada, los tipos de interés garantizados, comisiones a aplicar, etc.

Desde el área de I+D se elabora semestralmente un informe de propuestas que nos permite identificar las oportunidades de mercado. Este informe se envía a cada una de las unidades de negocio del Grupo Aviva y se basa en un análisis exhaustivo de la competencia.

6.2 Buenas prácticas en las relaciones comerciales: simulador de pensiones

Uno de los aspectos relevantes de una buena planificación de la jubilación es la información.

Los ciudadanos, deberían estar bien informados en cada momento sobre cuál es la prestación

prevista de la Seguridad Social, y cuáles son las cantidades complementarias que se están constituyendo con las aportaciones realizadas a través de la empresa, y a través de sus propios ahorros, que sustentan el pilar segundo y tercero de la previsión social en España.

Con una mayor información, existiría una mayor conciencia de la situación de previsión a la jubilación y se podrían ir tomando medidas responsables y adecuadas en todo momento, acordes con la situación económica individual.

El Grupo Aviva, dentro de este contexto, trabaja por ser referente en la mejora de los aspectos relacionados con la previsión social en España, y concretamente con la información al ciudadano. En esta línea se han desarrollado dos trabajos complementarios.

Conscientes de la importancia del ahorro y de la necesidad de previsión, desde el instituto Aviva se ha potenciado el desarrollo de dos calculadoras para el análisis de la situación de la jubilación y la protección en caso de fallecimiento e invalidez del ciudadano. Estas dos calculadoras constan de las siguientes características:

- Calculadora de Pensiones¹:

- Teniendo en cuenta los datos personales de cada individuo, estima la prestación de la Seguridad Social en el momento de la jubilación. El cálculo está adecuado con los nuevos cambios de la ley 27/2011.
- Con los datos patrimoniales y financieros facilitados, se estima la complementariedad de esos ingresos con los calculados por la Seguridad Social a la jubilación. Para ello, se valorarán todos los ahorros previstos para la jubilación tanto en el segundo pilar (planes de pensiones promovidos por la empresa) como el tercero (planes de pensiones promovidos a título individual).
- Con los cálculos resultantes de los dos análisis anteriores, se indica la cantidad periódica necesaria hasta la jubilación para complementarlos, de acuerdo con un porcentaje esperado de salario.

- La calculadora es fácil de utilizar, con ayudas en la mayoría de los campos.

- Es flexible, todos los parámetros son adaptables, desde los datos de porcentajes de salario a la jubilación, hasta el capital necesario a complementar, etc.

- Intenta cubrir la mayor amplitud de las situaciones laborales.

- Calculadora de Protección^{2,3}:

- Teniendo en cuenta los datos personales de cada individuo, estima la prestación de la seguridad social en caso de fallecimiento o invalidez.

- Con los datos patrimoniales y financieros facilitados, se estima los capitales adicionales que se pueden requerir para cubrir todas las necesidades de protección.

- Con todos esos datos, se propone una solución de aseguramiento a través de un seguro de vida temporal renovable.

- La calculadora es fácil de utilizar, con ayudas en la mayoría de los campos.

- Es flexible, todos los parámetros son adaptables.

- El objetivo de estas calculadoras no es suplir a los estamentos e instituciones en la que recae la obligación de información. Pretende ayudar en el análisis y reflexión por lo que los datos se deben considerar aproximados, ya que existen muchas variables a largo plazo estimadas.

- Por esta razón, aconsejamos que como mínimo una vez al año se realice este análisis, para que se vayan ajustando a la situación actual todas las variables tanto personales como financieras a la situación real del individuo en cada momento.

A lo largo del 2012, adicionalmente se ha lanzado las mismas herramientas para smartphones, con una utilización muy fácil y asequible.⁴



¹ Calculadora de pensiones



² Informe Calculadora



³ Calculadora de protección



⁴ App Calculadora de Jubilación

6.3 Encuesta Satisfacción a Clientes

El propósito de Aviva es desarrollar una excelente experiencia con sus Clientes en todos sus mercados y la medida Net Promoter Score (NPS) es la medida clave que nos permite medir nuestros progresos en esta actividad.

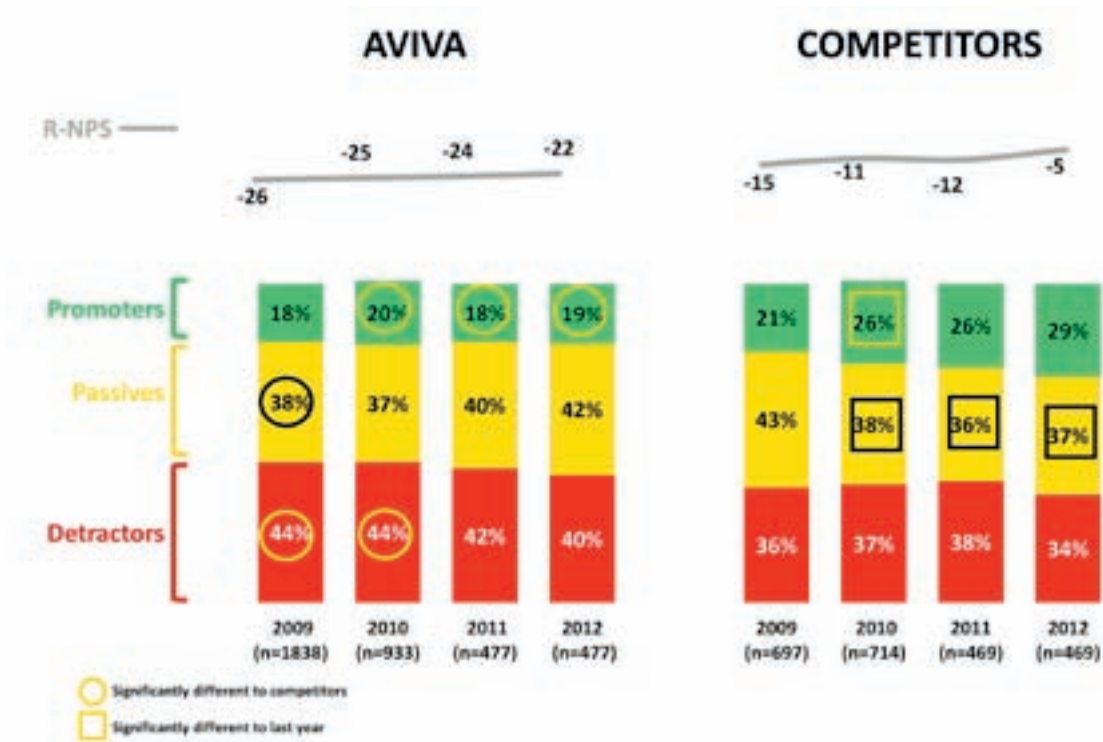
Los objetivos de la investigación son:

- Medir el NPS de Aviva en relación con sus competidores.
- Entender las razones por las que los clientes son promotores, pasivos o detractores.
- Establecer los puntos de recomendación y prioridades para el plan de acción.

El NPS es una métrica en donde se le pide al cliente que valore cada pregunta de 0 (no recomendaría en absoluto a Aviva) y 10 (recomendaría totalmente a Aviva a mis amigos y familiares).

Del total de encuestas realizadas se calcula el porcentaje de promotores (clientes que han valorado con un 9 ó 10), pasivos (clientes que han valorado con 7 ó 8) y detractores (clientes que han valorado desde 0 a 6).

Se analizan los promotores, detractores y pasivos, su evolución y su comparación respecto al benchmark, así como los motivos por los que son detractores, promotores o pasivos, para establecer planes de acción.



El motor clave para la recomendación son: la correspondencia adicional como cartas o extractos relacionados con su póliza y la póliza en sí, con sus características y beneficios.

Mientras que los factores con menores niveles de recomendación son: el servicio cuando contrató el seguro y la documentación que recibió tras contratar la póliza.

En 2012, el NPS en Aviva ha mejorado. Siete de cada diez clientes declaran una alta probabilidad de continuar con Aviva.

Las conclusiones del estudio NPS dan lugar a tres grandes líneas claras de actuación:

- **Comunicación y transparencia:** los clientes necesitan mantener un contacto continuo con la compañía con el fin de conocer en todo momento cómo se está gestionando su inversión. Es necesario un plan continuo de documentación para mantenerlos plenamente actualizados.
- **Contact center:** el centro de llamadas es un punto de contacto clave a través del cual los clientes de Aviva miden su satisfacción. Un proceso continuo de formación del Equipo nos ayuda a mejorar la experiencia del cliente y las percepciones en este campo.
- **Gestión de consultas y reclamaciones:** los clientes reclaman un trato directo, transparente y rápido ante problemas o dudas que puedan surgir con los productos contratados. Por ello, la gestión del primer contacto es fundamental.

En contrapartida, el servicio a la hora de comprar es un motor clave para la promoción entre los clientes de Aviva, fortaleza que la compañía debe aprovechar.

Además, los indicadores de la encuesta de clientes (NPS) se miden en comparación con el benchmark, para poder establecer acciones de mejora que lleven a un mayor grado de confianza del cliente.

En base a estos resultados, que se analizan en Comité de Dirección, y en su compromiso de calidad y mejora continua, Aviva ha puesto en marcha dos proyectos con el propósito de continuar mejorando día a día la calidad de la documentación que reciben nuestros Clientes:

- Proyecto de revisión de pagos de siniestros, donde se revisarán los procedimientos de pago para agilizar y mejorar la información al cliente en uno de los "momentos de la verdad" con nuestros clientes.
- Mejora de las herramientas de asesoramiento centradas también en dos momentos importantes. ¿Cómo debemos planificar nuestro ahorro y como debo cubrir las necesidades de mi familia ante un imprevisto? Llegado el momento de la jubilación, ¿cuál es la mejor decisión financiero/fiscal que me ayude a gestionar mis ahorros ahora que es momento de cobrarlos.

El resultado final de ambos proyectos es ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad.

6.4 Encuesta a empleados de las entidades financieras

El objetivo de la realización de este estudio es conocer la satisfacción de los empleados de las entidades financieras con el servicio ofrecido por la unidad de negocio. Potenciar las áreas mejor

valoradas y mejorar aquellas con peor puntuación nos ayudarán en el día a día la red comercial y en el apoyo para su gestión.

Así, se valora la satisfacción global del servicio y la satisfacción referida a atributos del mismo como:

- Información operativa y comercial, portal de Seguros.
- Gestión de prestaciones.
- Actuación en momentos clave.
- Información a clientes.
- Atención al cliente.

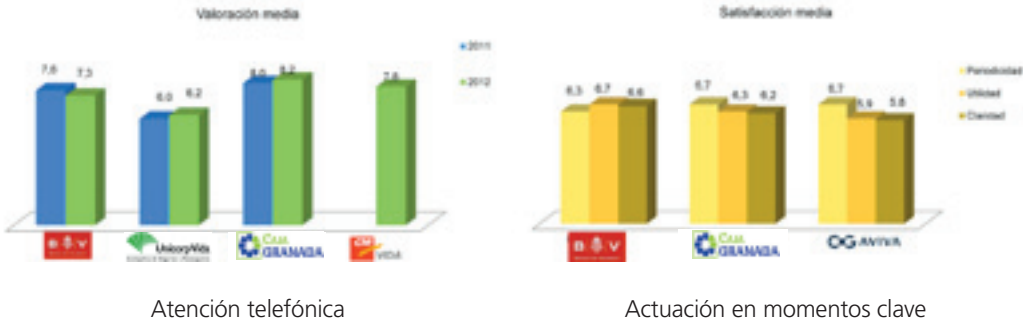
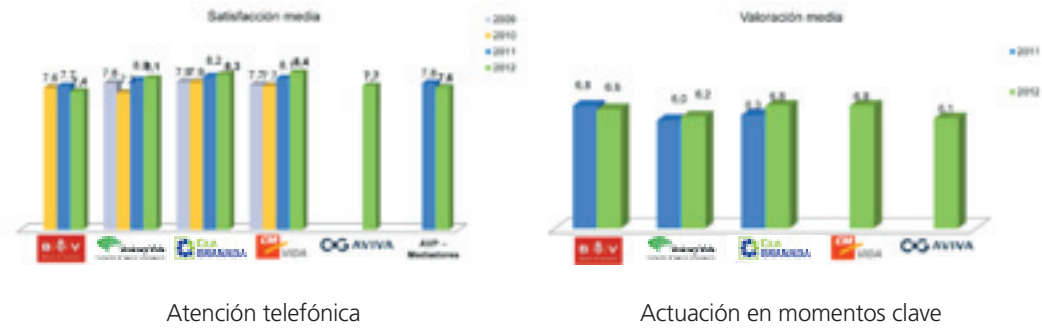
Los resultados se comparan con el benchmark para ver la situación de Aviva frente a sus principales competidores y aprovechar puntos fuertes y corregir deficiencias.

La valoración media del servicio ofrecido por las unidades de negocio del Grupo Aviva Bancaseguros a los empleados de las entidades financieras ha recibido una puntuación en el estudio realizado en el 2012 de 7,5 como media de las valoraciones de las distintas unidades.

SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS DE LAS OFICINAS CON EL SERVICIO PROPORCIONADO POR AVIVA



ATRIBUTOS (GESTIÓN EN LOS MOMENTOS CLAVE, APOYO DEL EQUIPO COMERCIAL, ATENCIÓN TELEFÓNICA E INFORMACIÓN A CLIENTES)



CONCLUSIONES

De la información obtenida por los clientes se extraen puntos fuertes y áreas de mejora para llevar a cabo los planes de acción de las unidades.

Existen diferentes líneas de actuación en función de la unidad analizada.

6.5 Fidelización de clientes

Con el objetivo de mantener la fidelidad de nuestros clientes, el Grupo pone la máxima atención en la calidad de los servicios prestados, así como acciones específicas:

- Programa Bien-star de CxG Aviva: el objetivo del programa es: "reforzar el negocio de pensiones y vida riesgo, de cara a dinamizar a los clientes de más valor de la compañía". El programa ofrece una serie de servicios en función del valor del cliente (plata, oro y platino). Se crea una web de descuentos al que tienen acceso todos los clientes destinatarios

del programa, pero los oro además disponen del pack cliente fiel y los platino, además de la web y el pack cliente fiel, un pack salud y bienestar (todos descritos en el welcome pack informativo que reciben los clientes).

CxG Aviva empezó el programa dirigiéndose a unos 33.400 clientes (no a todos los incluidos en su pirámide por tema de LOPD). Se realiza un seguimiento mensual del programa donde se ve el uso de la web y los servicios.

En las encuestas a clientes, y en las propias encuestas a oficinas, se pregunta sobre la satisfacción de aspectos relacionados con los productos y servicios que se comercializan en Aviva, tales como:

- El rendimiento de la inversión del producto.
- El producto en sí mismo, sus características y sus beneficios.
- Correspondencia relativa al producto.
- Documentación recibida tras comprar el producto.
- Servicio recibido en el momento de la compra del producto.

Fruto de estos estudios, se ha puesto en marcha un plan de acción para la completa revisión de las comunicaciones a clientes, y se ha elaborado al respecto un manual de estilo de comunicaciones escritas.

Además, se controlan aspectos como el número de incidencias en las comunicaciones, y actualmente se trabaja sobre otros indicadores como el número de devoluciones.

El objetivo es mejorar y homogeneizar toda la comunicación escrita, transmitir los valores de Aviva, y obtener una comunicación coherente y satisfactoria para los clientes.

Igualmente, se revisa toda la documentación contractual y de marketing que se proporciona al cliente, con la finalidad de que sea transparente, clara y se ajuste a la política de clientes de Aviva.

Además, se valoran aspectos como la periodicidad, la utilidad y la claridad de la información que el cliente recibe de Aviva, con la finalidad de detectar posibles mejoras al respecto, que se puedan plasmar en acciones, y que repercutan en la mayor satisfacción del cliente.

Actualmente, y después de llevar a cabo el análisis de las necesidades de los clientes se está trabajando en varias acciones, como:

- La digitalización de las comunicaciones a clientes.
- Mejoras en la información financiera enviada a los clientes.
- Mejora en la claridad de las comunicaciones.



6.7 Inversión socialmente responsable en el fondo de pensiones de empleados

En el desarrollo de su compromiso con la responsabilidad social corporativa, el Grupo Aviva adoptó a partir de 2012 criterios de inversión

socialmente responsables en la gestión de su plan de pensiones de empleados. Así a los criterios estrictamente fundamentales, búsqueda de

entidades solventes con crecimiento en beneficios, generación de caja y valoraciones atractivas, se incluía también su carácter socialmente responsable. En este sentido la selección de valores en renta variable se hace exclusivamente entre compañías que pertenezcan a alguno de los principales índices de inversión socialmente responsable como Dow Jones Sustainability, FTSE-4Good etc.

La puesta en marcha y desarrollo de este proyecto supuso ciertos cambios en los parámetros de gestión y en el índice de referencia utilizado sin per-

juicio de mantener la misma calidad en la gestión.

En su primer año de gestión como fondo socialmente responsable, el fondo de pensiones de empleados consiguió su objetivo de maximizar la rentabilidad para sus partícipes dentro de una adecuada diversificación y asunción de riesgos. De este modo, el plan cerró el año con un retorno ligeramente superior al 9%, rentabilidad muy homogénea a la de otros planes de pensiones de su misma categoría que no adoptan criterios socialmente responsables.

6.8 Tratamiento de quejas y reclamaciones en Aviva España

Las compañías de seguros de Aviva España disponen de un Servicio de Atención al Cliente, cuya función es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes.

Asimismo, el cliente puede dirigirse al Defensor del Asegurado y Partícipes de Planes de Pensiones, quien conoce y resuelve con plena independencia las reclamaciones presentadas, siendo sus resoluciones vinculantes para las compañías pero no para los clientes.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Asegurado, el cliente puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sin perjuicio de la posibilidad de acudir, en cualquier momento, a los tribunales de Justicia.

En el año 2012, el número de reclamaciones recibido ha sido de 862 frente a las 623 del ejercicio anterior, una media de 2,43 reclamaciones por cada 10.000 pólizas.

En este año, los productos que han sido objeto de las reclamaciones más significativas, por su frecuencia, han sido los seguros de vida riesgo y rentas vitalicias.

Respecto de años anteriores, en el año 2012, han aumentado las reclamaciones motivadas por divergencias en la aplicación e interpretación de la póliza y declaración del riesgo al firmar el contrato.

Es de señalar que el 11,3% del total de las reclamaciones recibidas llegaron del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y el 65% del total de las reclamaciones finalizadas por dicho servicio han sido resueltas a favor de las compañías de Aviva en España.



7. INDICADORES

AVIVA ESPAÑA	DEFINICIÓN	RESULTADOS
Red de distribución	Número de oficinas	3.750
Clientes	Número de clientes	2,3 M
Gestión activos	Gestión de activos en millones de euros	13.900
Beneficios antes de impuestos	Beneficios antes de impuestos en millones de euros	253,4
Cuota de mercado	Porcentaje del mercado que consume los productos o servicios de la compañía.	5,06%
Ranking primas de riesgo individual	Posición ranking primas de riesgo individual	3ª
Ranking primas de vida	Posición ranking primas de vida	5ª

CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	DEFINICIÓN	RESULTADOS
Código de conducta de empleados.	Empleados que han firmado el código de conducta	100%
Encuesta de satisfacción del cliente	Porcentaje de clientes que declaran alta probabilidad de continuar con nosotros.	70%
Código de conducta de proveedores	Porcentaje de proveedores de mas de 100.000 € que se adhieren a nuestro código de conducta	91%

CAMBIO CLIMÁTICO Y MEDIO AMBIENTE	DEFINICIÓN	RESULTADOS
Consumo de energia	Consumo directo de energía expresado en Kwh	1.525.000
Consumo de agua	Consumo de agua expresado en metros cúbicos	2.500
Encuesta de clima	Porcentaje de empleados que piensan que tomamos decisiones de negocio que favorecen el medio ambiente	79%

ATRAER Y RETENER EL TALENTO	DEFINICIÓN	RESULTADOS
Empleados	Trabajadores con contrato	570
Diversidad de género de empleados	Mujeres con contrato	53%
Diversidad de género en la alta dirección	Mujeres con contrato que desarrollen sus funciones en puestos de alta dirección	9%
Estabilidad laboral	Empleados con contrato indefinido	96,84%
Rotación de empleados	Porcentaje de empleados que abandonan la organización	2%
Antigüedad laboral	Años de permanencia media de los trabajadores en la compañía	10,03
Formación de empleados	Formación recibida por los empleados en nº de horas recibidas durante el ejercicio	50,89
Orgullo de pertenencia	Porcentaje de empleados que están orgullosos de trabajar en Aviva según la encuesta de clima	85%

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	DEFINICIÓN	RESULTADOS
Inversión en la comunidad	Donaciones realizadas a la Comunidad en €	127.638
Voluntariado	Horas de voluntariado	185
Empleados que participan en la nómina solidaria	Porcentaje de empleados que destinan dinero de su nómina a una donación	30%
Total contribución empleados sobre el total de las donaciones	Porcentaje de donaciones realizadas por los empleados sobre el total	10%

8. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

El periodo que cubre la memoria es el del año 2012.

La memoria hace referencia a la Responsabilidad Social Corporativa en Aviva España, siempre dentro del marco estratégico del Grupo Aviva en el mundo.

La memoria del 2011 fue publicada en Mayo de 2012.

Nuestro compromiso es presentar la memoria de Responsabilidad Social Corporativa cada año.

9. CONTACTA CON NOSOTROS

- [Grupo Aviva en España](#)

Aviva Grupo Corporativo

Oficina central
Camino Fuente de la Mora, 9
28050 - Madrid
Tfno.: +34 91 297 1700
Fax: +34 91 297 1860
E-mail: info@aviva.es

- [Departamento de Comunicación](#)

Laura Villuendas Sola
Relaciones con los medios
Tfno.: 34 91 297 1817
Móvil: 34 69 657 6921
Fax: 34 91 297 1780
E-mail: prensa@aviva.es

- [Aviva Gestión S.G.I.I.C., S.A.](#)

Oficina Central

Persona contacto: David Lázaro
Domicilio: Camino Fuente de la Mora, 9 (28050 - Madrid)
Teléfono: 91 297 19 08
Fax: 91 298 49 01

Servicio de Quejas y Reclamaciones:

Persona contacto: Antonio Gimeno San Gil
Domicilio: Camino Fuente de la Mora, 9 (28050 - Madrid)
E-mail: servicioquejasreclamaciones@aviva.es

