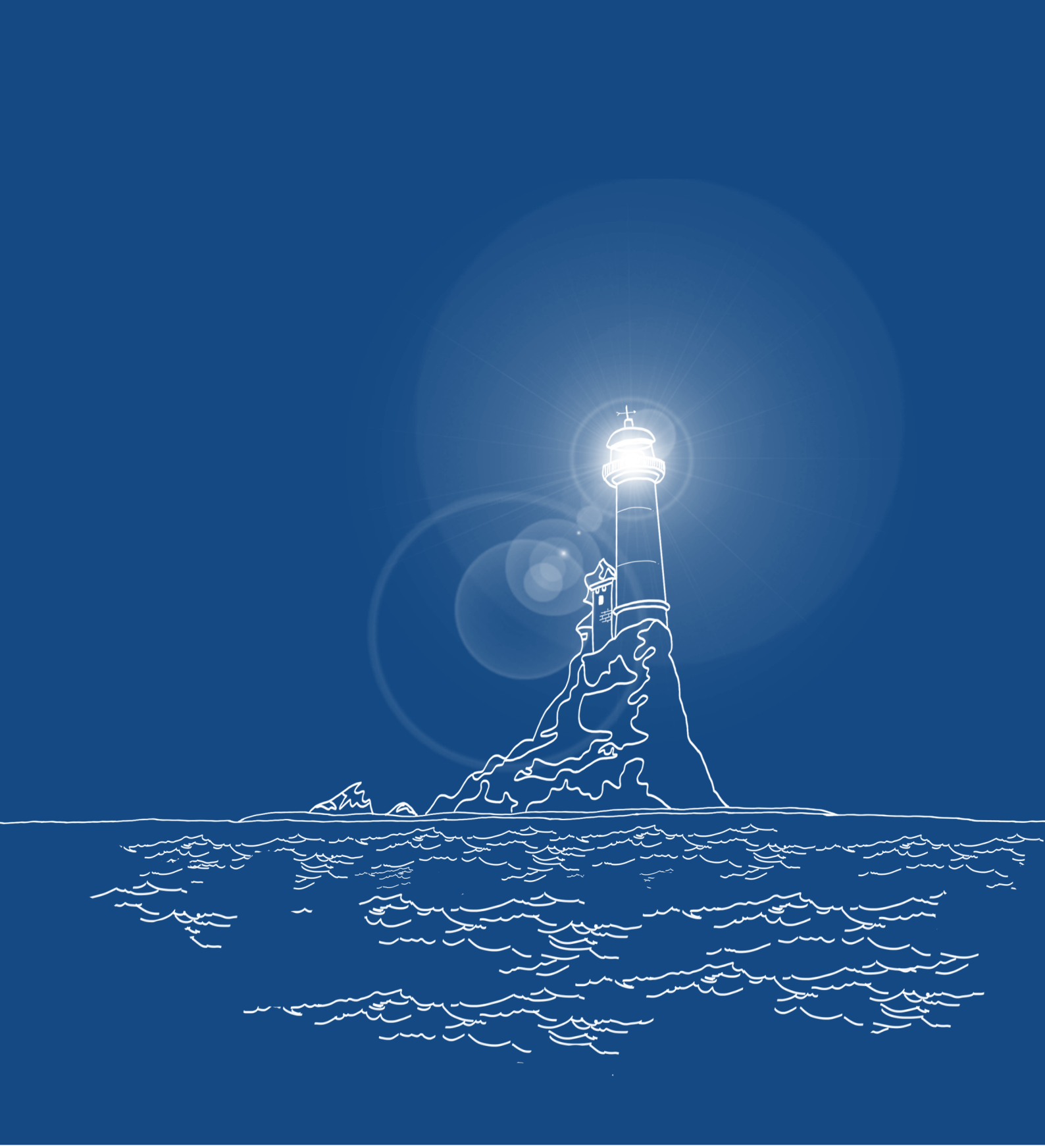


Reale
SEGUROS

MEMORIA RSE 2013

1.	**Carta del Presidente**	**5**
2.	**Perfil de Reale**	**9**
2.1.	Datos básicos	13
2.1.1.	*Reale Seguros Generales, S.A.*	*13*
2.1.2.	*Reale Vida y Pensiones, S.A.*	*20*
2.1.3.	*Igar, S.A.*	*20*
2.2.	Organigrama y estructura operativa	21
2.3.	Reale y la responsabilidad social	23
2.4.	El nuevo código ético del grupo	27
2.5.	Gobierno corporativo	31
2.6.	Gestión de la responsabilidad social	35
2.7.	Perfil, alcance y cobertura de la memoria	41
3.	**Reale y sus grupos de interés**	**45**
3.1.	Centrados en nuestros empleados	51
3.2.	Enfocados al servicio de los clientes	59
3.3.	Comprometidos con los mediadores	67
3.4.	Responsables con los proveedores	71
3.5.	Partícipes del desarrollo del sector asegurador	79
3.6.	Cerca de la sociedad a la que pertenecemos	83
4.	**Compromiso medioambiental de Reale**	**89**
5.	**Indicadores GRI 3.1**	**95**
6.	**Anexo**	**121**

1. CARTA DEL PRESIDENTE





"Crear y entregar valor al responder a las necesidades de nuestros grupos de interés como enfoque básico de la estrategia del Grupo Reale Mutua desde hace más de 185 años"

El año 2013 ha estado caracterizado también por la crisis económica y financiera, cuyos efectos han socavado la estabilidad económica de muchas familias y empresas en nuestro país, generando inseguridad y, en no escasa medida, malestar social.

En este contexto, Reale Seguros, en consonancia con la naturaleza mutualística de la empresa matriz del Grupo, Reale Mutua, ha seguido actuando de acuerdo a los criterios de rigor y prudencia que siempre la han distinguido, con la vista puesta en el futuro y abierta a la innovación.

Así mismo, en los últimos años y a pesar de las dificultades del momento, son muchas y relevantes las acciones e iniciativas que hemos puesto en marcha con el objetivo de cumplir los compromisos con nuestros grupos de interés. Compromisos que en 2013 se han visto reforzados con la importante decisión del lanzamiento del nuevo Código Ético común para todas las compañías del Grupo Reale, actualizando nuestros Valores en el nuevo entorno del negocio y estableciendo pautas concretas, coherentes con dichos Valores, para guiar todas las actuaciones en relación con los grupos de interés.

En Reale sabemos bien que nuestra primera responsabilidad es asegurar la continuidad de la empresa obteniendo resultados sostenibles que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes y mediadores, generar trabajo y riqueza, contribuir al desarrollo de nuestros empleados y de la comunidad en la que vivimos y cuidar y respetar el medio ambiente.

Por este motivo, hace ya varios años, iniciamos la actividad voluntaria de publicar la memoria de sostenibilidad un elemento importante en la transparencia y rendición de cuentas, pero también en nuestro proceso de mejora continua en el desarrollo de la cultura de responsabilidad social, cuyo propósito es recopilar, evaluar y difundir los resultados logrados en los compromisos de sostenibilidad de la empresa.

Este informe, ilustrado con las acciones y los datos, muestra el rendimiento alcanzado por la compañía, no sólo en lo económico sino también en los aspectos sociales y ambientales que, si bien son intangibles y difíciles de medir, son fundamentales en la estrategia de Reale y todas las empresas del Grupo. Se trata, en definitiva, no sólo generar un crecimiento económico para la empresa, sino también de crear y entregar valor al responder a las necesidades de nuestros grupos de interés como enfoque básico de la estrategia del Grupo Reale Mutua desde hace más de 185 años.

2. PERFIL DE REALE



2002

Reale adquiere Imperio Vida y Diversos S.A y parte de la cartera de Victoria Merdional, Compañía anónima de Seguros y Reaseguros, S.A

2005

Reale adquiere Aegon Seguros Generales.
Con esta operación duplica su volumen de negocio.

2007

Reale adquiere la cartera de seguros y la totalidad de los activos y los pasivos de Mutual Flequera de Catalunya de Seguros y Reaseguros.

2008

Alianza accionarial con Caixa Terrassa para el desarrollo conjunto del negocio de Seguros de No Vida, tomando una participación del 50% de Caixa Terrassa Previsió.

2009

Alianza accionarial con CAI (Caja de Ahorros Inmaculada) tomando una participación del 50% de las acciones de la Sociedad CAI Seguros Generales.

2010

Reale comienza a operar en Vida y Pensiones. Acuerdo de colaboración estratégica con DKV para entrar en el negocio seguro de salud.

2011

Desarrollo de Reale Vida. Reale ha completado la gama de productos disponibles y ha dotado de mayor operatividad y estructura a la compañía.

2012

Reale se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2013

Reale aprueba un nuevo Código Ético para todas las Empresas del Grupo en España e Italia

2. PERFIL DE REALE

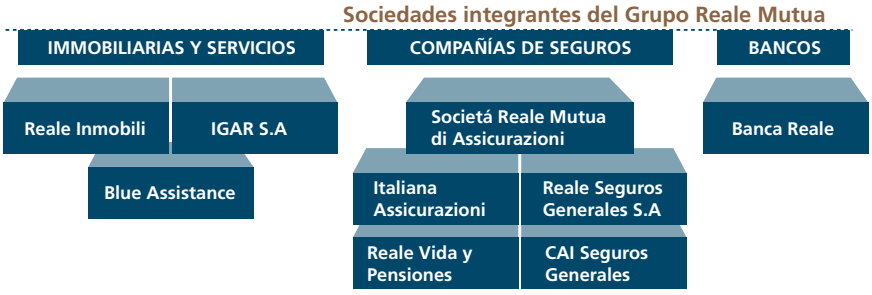
Con dos siglos de historia y una identidad netamente mutualista, Reale Mutua Assicurazioni, con sede en Turín (Italia), es el accionista único de las empresas del Grupo Reale que operan en España: las aseguradoras Reale Seguros Generales, S.A. y Reale Vida y Pensiones, S.A. y la inmobiliaria IGAR, S.A.

Estructura del Grupo Reale

Reale es hoy una compañía de referencia en el mercado español de seguros, donde está presente desde 1988.

En los últimos años, gracias al crecimiento interno, así como a su estrategia de adquisiciones y alianzas, ha consolidado su presencia en España, ampliando la red de servicio al asegurado y mejorando su cartera de productos. Así, en línea con la misión del Grupo Reale Mutua, la centralidad del cliente es un valor imprescindible también para la compañía en España.

Por ello, Reale garantiza la máxima cercanía a sus clientes, así como una relación personalizada y flexible a través de casi 330 agencias y cerca de 3.500 colaboradores, al servicio de más de 1.600.000 clientes.



2.1 DATOS BÁSICOS



2.1.1 REALE SEGUROS GENERALES



	2012	2013
Facturación por primas emitidas	750,4	739,9
Asegurados en toda España	1.568.000	1.622.904
Pólizas	2.284.298	2.351.222
Sucursales	55	55
Agencias Reale	334	331
Mediadores	3.400	3.459

Patrimonio neto*	2012	2013
Capital social	87,4	87,4
Prima Emisión	40,1	40,1
Reserva Legal	17,5	17,5
Reserva Voluntaria	176,9	181,4
Reserva Indisponible	63,6	77,7
Resultado Ejercicio	43,6	32,0
Ajustes de valor en Inv. Financieras	9,5	15,0
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,2	0,1
Patrimonio neto	438,8	451,3

*(en millones de euros)

Cuota de Mercado de No Vida	
2008	2,3
2009	2,4
2010	2,5
2011	2,5
2012	2,5
2013	2,4

INDICADORES CLAVE

De un vistazo (miles de euros)	2012	2013
Primas emitidas	750.403	739.901
Capital Social	87.426	87.426
Patrimonio Neto	438.775	451.283

Siniestralidad	2012	2013
Siniestralidad	62,0%	64,5%

Distribución de primas por ramos	2012	2013
Autos	63,0%	62,6%
Hogar	14,4%	15,0%
Comercio	4,1%	4,1%
Comunidades	6,3%	6,6%
Empresas	5,4%	5,3%
Accidentes	2,8%	2,6%
Responsabilidad Civil	2,7%	2,5%
Resto	1,2%	1,3%

Evolución nº clientes	2012	2013
Nº Clientes	1.568.086	1.622.904

Volumen de pólizas por ramo	2012	2013
Autos	1.410.667	1.478.100
Hogar	575.932	577.483
Comercio	71.095	74.076
Comunidades	48.683	50.207
Empresas	34.290	35.257
Accidentes	87.003	81.598
Responsabilidad Civil	43.002	42.086
Resto	13.626	12.415

Áreas de negocio	2012	2013
Autos		
Pólizas	1.410.667	1.478.100
Primas (miles de euros)	472.861	463.444
Particulares		
Pólizas	785.968	786.489
Primas (miles de euros)	209.025	211.201
Empresas		
Pólizas	87.663	86.663
Primas (miles de euros)	68.516	65.257
Emisión		
Nuevas Pólizas Contratadas	470.515	496.285

INDICADORES DE ACTUACIÓN INTEGRADA

Indicadores socio-económicos	2012	2013
Nº de siniestros cerrados		
Autos	553.594	544.379
Particulares	267.018	274.592
Empresas	17.782	18.352
Calidad de servicios prestados		
Total nº de quejas	1.560	1.918
Porcentaje de bajas	14,8%	15,1%
Precio del servicio (Prima media por póliza)		
Autos	346	324
Particulares	271	273
Empresas	949	912

INDICADORES DE ACTIVIDAD

Seguros de autos	2012	2013
Pólizas	1.410.667	1.478.100
Primas Netas (millones de euros)	472,9	463,4
Pagos realizados a (mill. de euros)		
Asegurados	20,2	19,2
Talleres	133,9	126,3
Perjudicados	63,2	54,2
Asitur	37,6	38,6
Profesionales	22,0	20,8
Juzgados	23,1	22,1
Hospitales y otros	35,8	38,0
Pagos totales (millones de euros)	335,8	319,2
Siniestros gestionados	656.175	660.475
Siniestros liquidados	553.594	544.379
Seguros de particulares	**2012**	**2013**
Pólizas	785.968	786.489
Primas Netas (millones de euros)	209,0	211,2
Pagos realizados a (mill. de euros)		
Asegurados	55,6	54,2
Perjudicados	14,4	13,4
Asitur	34,3	34,1
Profesionales y otros	15,5	14,8
Pagos Totales (millones de euros)	119,9	116,5
Siniestros Gestionados	332.588	346.460
Siniestros Liquidados	267.018	274.592

Seguros de empresas	2012	2013
Pólizas	87.663	86.633
Primas Netas (millones de euros)	68,5	65,3
Pagos realizados a (mill. de euros)		
Asegurados	23,5	22,5
Talleres	0,1	0,1
Perjudicados	5,6	8,2
Asitur	2,1	1,6
Profesionales	3,5	3,6
Juzgados y otros	2,2	3,7
Pagos totales (millones de euros)	37,0	39,7
Siniestros Gestionados	25.270	25.270
Siniestros Liquidados	17.782	18.352

2.1.2. REALE VIDA Y PENSIONES, S.A.

Reale vida y pensiones*	2012	2013
Primas emitidas total	15.223,04	18.795,01
Vida Riesgo	3.463,59	4.936,25
Vida Ahorro	6076,19	9.703,01
Mixto	4,99	2,59
Inversión	5.056,66	4.039,11
Vida Riesgo Colectivos	39,82	41,39
Vida Ahorro Colectivos	581,78	72,66
Margen de Solvencia (Patrimonio propio no comprometido / Cuantía mínima)	585,1%	363,5%
Patrimonio Neto	9.753,00	9.641,00

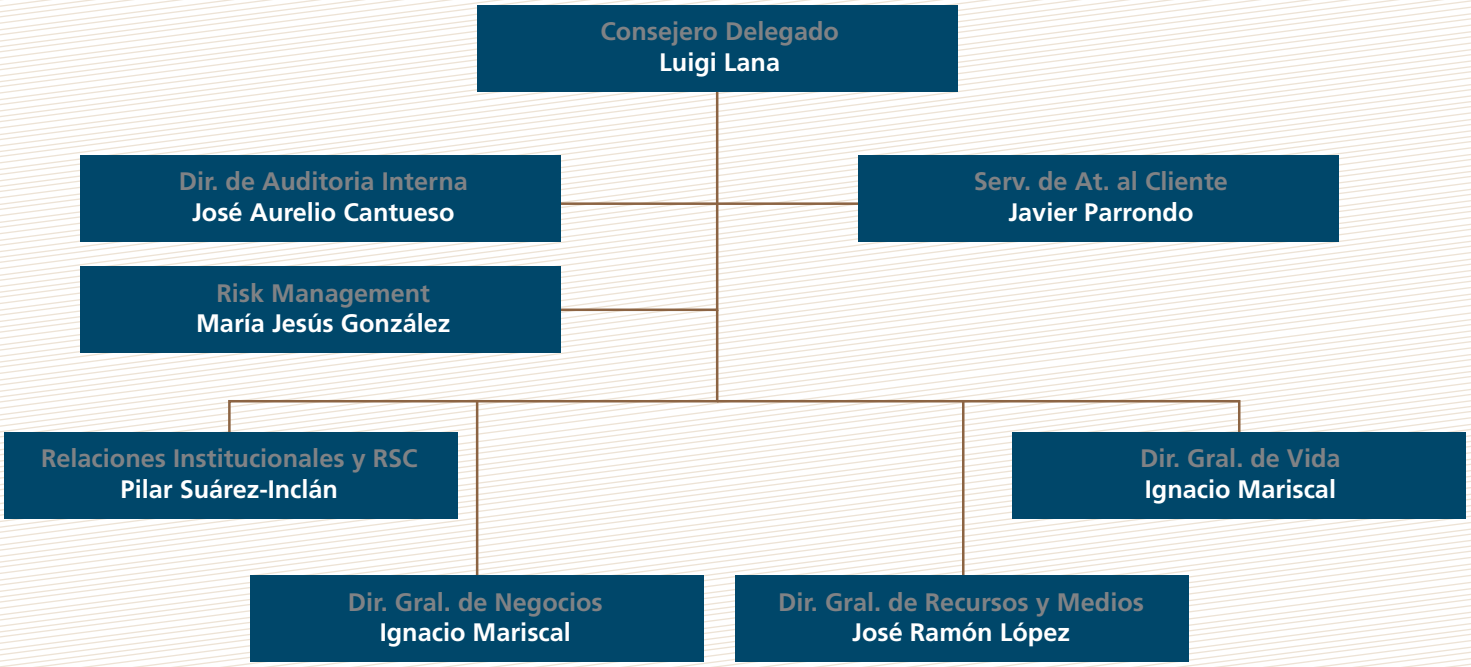
*(en miles de euros)

2.1.3. IGAR, S.A.

IGAR, S.A.*	2012	2013
Facturación	4.155,36	3.940,51

*(en miles de euros)

2.2 ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA OPERATIVA



2.3 REALE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



2.3 REALE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Grupo Reale, de acuerdo la naturaleza mutualista de su sociedad matriz, presta atención desde su fundación a la dimensión ética y adopta una gestión transparente en su actuación, promoviendo iniciativas a favor del medio ambiente, de la protección social de las personas y de la comunidad en la que está presente.

El concepto de mutualidad se basa en principios que responden a la necesidad, cada vez mayor, de instaurar una relación más personal entre empresas y ciudadanos, con una visión global de responsabilidad social y un vínculo entre mutua aseguradora y Socios/Asegurados que garantiza la cercanía y que amplía su radio de acción al resto de grupos de interés.

El interés creciente en el entorno por la responsabilidad social y sostenibilidad, al que se adelantó Reale desde sus orígenes, ha contribuido a poner de relieve los conceptos fundamentales de los principios éticos de actuación de todas las empresas del Grupo, más allá del cumplimiento de la legislación vigente.

2.4. EL NUEVO CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO





2.4. EL NUEVO CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO

El compromiso con la gestión ética y socialmente responsable de Reale se ha visto reforzado en 2013 con el nuevo Código Ético del Grupo, aprobado también por los respectivos Consejos de Administración de Reale Seguros Generales, S.A., Reale Vida y Pensiones, S.A. e IGAR, S.A.

Se trata de un punto de referencia común para la actividad de las nueve sociedades del Grupo, que nace de la voluntad de adecuarse a la ISO 26000, el estándar internacional en este ámbito.

El nuevo Código Ético, que actualiza el aprobado en 2001, se configura como el marco necesario para garantizar la obtención de resultados superiores y, en última instancia, lograr un crecimiento común: el de Reale y el del entorno en el que opera.

El nuevo Código Ético se ha articulado en torno a una Carta de Valores, basada en el principio fundamental de la mutualidad que constituye la forma societaria específica de la sociedad matriz del Grupo y que guía también la actuación de todas sus empresas y, por lo tanto, también de Reale Seguros Generales. Dichos valores son: Integridad, Centralidad de la Persona, Responsabilidad, Cohesión e Innovación.

De estos valores derivan las pautas de actuación que Reale Seguros Generales debe adaptar con cada grupo de interés, unos principios de comportamiento que refuerzan el compromiso de Reale con la sostenibilidad en todos sus aspectos: económico, medioambiental y social.

Reale ha establecido un plan de formación y comunicación cuyo objetivo es favorecer la más amplia difusión y conseguir que este reglamento sea interiorizado por todos los grupos de interés.

Además, se ha puesto en marcha el "Buzón Ético" (buzondenuncias@reale.es), un canal al que hacer llegar denuncias, dudas y sugerencias y que será gestionado por un comité interno.

Nuestros Valores

Integridad	El Grupo Reale Mutua persigue sus objetivos con corrección, seriedad, transparencia y fiabilidad, cumpliendo plena y sustancialmente las reglas y la deontología profesional. La imagen del Grupo se caracteriza por su compromiso con una actuación frente a todos sus grupos de interés inspirada en principios éticos.
Centralidad de la persona	El Grupo Reale Mutua atribuye a la persona en cuanto tal un papel central en todas las estrategias y en las decisiones de organización, comerciales y de inversión. Además, promueve su contribución y desarrollo, buscando la mejor solución para satisfacer las expectativas y las necesidades. Por consiguiente, todas las personas de los diferentes grupos de interés se toman en consideración, potencian y protegen en el ámbito de las actividades que desarrolla el Grupo.
Responsabilidad	El Grupo Reale Mutua actúa en el mercado y en relación con sus grupos de interés persiguiendo profesionalmente la continuidad de los resultados, asumiendo de forma responsable las consecuencias de sus acciones y decisiones, gestionando su impacto en la sociedad y en el medio ambiente, llevando a cabo las acciones necesarias para evitar conductas incorrectas, impidiendo que se repitan en su caso los impactos negativos. Además, este enfoque considera que la información transparente y fiable sobre las actividades es una manifestación ineludible de la responsabilidad social empresarial.
Cohesión	La consecución de los objetivos previstos requiere un alto nivel de colaboración y participación dentro de las empresas. Adoptar una visión de conjunto orientada a la creación de valor significa aprovechar al máximo las competencias de cada uno, reforzando las capacidades para interactuar y ser un Grupo en las diferentes situaciones operativas y haciendo prevalecer las metas comunes sobre los intereses particulares.
Innovación	El Grupo Reale Mutua adopta modelos de comportamiento innovadores para adelantarse a los cambios y a las nuevas necesidades del mercado. En la búsqueda de soluciones específicas y flexibles, considera que la competencia de las personas, la calidad de los procesos y del factor tecnológico son herramientas prioritarias para garantizar una mejora continua y desarrollar nuevas estrategias

2.5 GOBIERNO CORPORATIVO



2.5. GOBIERNO CORPORATIVO

La concreción coherente del sistema de valores al que se refiere el Código Ético debe empezar en Reale por las pautas de actuación de los Consejos de Administración, a los que está encomendado el gobierno de las diferentes compañías que componen el Grupo.

En este sentido, el Código Ético expresa los siguientes criterios:

Objetividad, imparcialidad y transparencia en las decisiones

Los miembros de los Órganos de Administración del Grupo se comprometen a perseguir el interés general respetando los procedimientos específicos para la trazabilidad de las decisiones y los mecanismos de información adoptados.

Los Consejos de Administración recibirán de las estructuras del Grupo información contable y de gestión que garantice procesos adecuados para la toma de decisiones y que permita adoptar resoluciones objetivas, imparciales y transparentes.

Autonomía e independencia

Debido a su carácter mutualista, el Grupo se caracteriza por una fuerte autonomía. Este principio inspira la actuación independiente de los Administradores que persiguen los fines del objeto social en el interés general, absteniéndose de realizar actos encaminados a obtener ventajas personales.

Los Administradores tienen que evitar encontrarse en situaciones de conflicto de intereses con las empresas del Grupo, aunque solo sea aparente o potencial. Cuando existan intereses personales directos o indirectos en los asuntos sobre los que deben decidir, los Administradores deberán declararlos antes de adoptar el acuerdo y observarán los procedimientos establecidos al respecto.

Obligaciones de confidencialidad

En el cumplimiento de sus funciones los Administradores velarán por la confidencialidad de la información, absteniéndose de utilizar la información reservada que hayan obtenido en el desempeño de sus funciones para fines que no respondan a las mismas o para obtener algún beneficio.

Formación

Los Consejos de Administración garantizarán la actualización profesional constante, incluso de sus miembros, elaborando planes de formación que tengan como finalidad tanto asegurar la adecuación de las competencias técnicas necesarias y útiles para desempeñar las tareas que se hayan asignado en función de su naturaleza, complejidad e importancia, como consolidar los conocimientos a largo plazo.

Valoración de los resultados

Asimismo, los Consejos de Administración participarán en un proceso anual de evaluación de todos los aspectos relacionados con la dimensión, composición y funcionamiento del Órgano de Administración en su conjunto y de sus Comités. Darán indicaciones sobre los profesionales cuya presencia en los propios Consejos consideran conveniente y en su caso aplicarán acciones correctivas para mejorar los puntos críticos que se hayan detectado en relación con la operatividad y el perfil de riesgo empresarial.

El Gobierno Corporativo del Grupo Reale

El Gobierno Corporativo representa el sistema a través del cual Reale Mutua es gestionada y controlada.

Su particular forma societaria mutualista, establece que sean los Socios y Delegados (que representan a todos los accionistas / asegurados) el centro del sistema de gobierno: éstos participan en la Asamblea de Delegados y algunos de ellos forman parte del Consejo de Administración.

La Asamblea de Delegados

La Asamblea se compone por los miembros delegados que representan a todos los mutualistas / asegurados.

La Asamblea se reúne en sesión ordinaria dos veces al año; aprueba las cuentas anuales y presupuestos y establece los "beneficios de los mutualistas."

La Asamblea tiene el cometido de elegir a los Administradores y al Presidente del Consejo de Administración, los representantes sindicales y el Presidente de la Junta Sindical, estableciendo su correspondiente remuneración. También es competencia de la Asamblea cualesquiera otras tareas que le correspondan por ley.

El Consejo de Administración es el órgano que tiene el cometido de tomar las decisiones corporativas, tales como la estructura organizativa, administrativa y contable de la Compañía y planes estratégicos de negocios y financieros.

La Asamblea de Delegados, en la reunión del 21 de abril de 2012, nombró al nuevo Consejo de Administración de la Compañía, confiriéndole un mandato de tres años, hasta la Asamblea para aprobación del presupuesto del ejercicio 2014.

Como Mutua de Seguros, todos los Administradores y los Socios que tienen una o varias pólizas de seguro contratadas, persiguen los intereses de la empresa en nombre de todos sus Socios, asumiendo por tanto su condición de independientes.

Durante la última década, el Consejo de Administración ha visto incrementar su nivel de responsabilidad: la legislación, de hecho, ha atribuido un mayor nivel de competencias al Consejero, con el fin de garantizar una mayor conciencia y participación en el proceso de toma de decisiones.

La heterogeneidad y la dificultad de los temas tratados han supuesto, entre otros, la realización de cursos de formación para los miembros del Consejo de Administración, con el fin de permitirles una participación cada vez más activa en la toma de decisiones empresariales y el mejor conocimiento de los asuntos a tratar.

El Consejo delega en el Comité Ejecutivo, nombrado anualmente conforme a la legislación Civil y compuesto por el Presidente y de dos a cuatro Administradores, el examen y la resolución de asuntos habituales y, en circunstancias excepcionales, extraordinarios, cuando existan razones de urgencia y necesidad.

El Consejo de Administración, además, para comprobar los aspectos particulares de la marcha de la compañía y el apoyo del Consejo, hace uso de los comités y comisiones, tales como:

- **La Comisión de Inversiones del Grupo:** Trabaja la cartera de valores y bienes inmuebles, con análisis periódicos de la sensibilidad y de exposición al riesgo en general.
- **La Comisión de Soluciones Mutualistas:** Evalúa las soluciones mutualistas con antelación a su aprobación por la Asamblea.
- **El Comité de Control Interno del Grupo:** Ejerce funciones de asesoramiento y consulta en términos del sistema de los controles internos y de gestión de riesgos, incluidos los derivados del incumplimiento de las normas.
- **El Organismo de Vigilancia:** Establecido de conformidad a la legislación, tiene la tarea de supervisar el Modelo de Organización, Gestión y Control y los poderes independientes.

El Consejo de Vigilancia supervisa la gestión de la Sociedad, informando a los supervisores de los actos o hechos que puedan constituir una irregularidad o una infracción de las normas sobre la actividad aseguradora o reaseguradora.

Los auditores asisten a las reuniones del Consejo de Administración, a las Asambleas de Delegados y a las reuniones del Comité Ejecutivo: también participan en las reuniones del Comité de Control Interno del Grupo, con el fin de estudiar las cuestiones relativas al sistema de control interno y los resultados de las actividades que se les han asignado.

El **Consejo de Vigilancia** también controla:

- El proceso de información financiera.
- La eficacia de los sistemas de control interno, de auditoría interna y de gestión de riesgos.
- La auditoría legal de las cuentas anuales y las cuentas consolidadas.
- La independencia de los auditores.

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de recoger las directrices estratégicas del Consejo de Administración de la Sociedad y ejecutarlas en planes concretos, con el fin de promover una gestión eficiente en los departamentos de Vida y No Vida, en el área financiera y de servicios, y además del Grupo en su conjunto.

El Director General reporta directamente al Consejo de Administración en todas las áreas; conduce y coordina, dentro de las competencias que se le han otorgado, la gestión de todas las actividades empresariales, con el apoyo de las Subdirecciones y de toda la Dirección.

La Alta Dirección informa sistemáticamente al Consejo de Administración sobre los aspectos clave de la gestión de la Sociedad y se apoya, para las actividades más específicas, en funciones especiales del personal.

Ésta se coordina a nivel de Grupo dentro del Comité de Dirección del Grupo, constituido en el 2010, con la tarea de implementar las estrategias, las sinergias y la coordinación entre las distintas empresas del Grupo, definiendo sus respectivos ámbitos de funcionamiento, la autonomía y diversificación, para una gestión coherente entre empresas.

2.6. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL





2.6. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el marco de los principios, sistema de valores y pautas de actuación con los grupos de interés definidos en el Código Ético del Grupo Reale, las compañías Reale Seguros Generales, S.A, Reale Vida y Pensiones, S.A e IGAR, S.A. gestionan la responsabilidad social de acuerdo con un enfoque integrador, en los niveles tanto estratégico como operativo.

Dicho enfoque se basa en un permanente esfuerzo por conocer y comprender, a través de canales espontáneos y formales de diálogo, las necesidades y expectativas razonables de los expresados grupos de interés, entendiendo por tales "todos los individuos o grupos de individuos que influyen o se ven influidos por (…) sus actividades, sus productos o servicios y sus resultados económicos". Asimismo, implica incorporar el cuidado del impacto medioambiental a todas las actividades del negocio desarrollado por Reale.

Los principales grupos de interés identificados, desde el referido punto de vista, son: Socios/Asegurados-Clientes, Empleados, Mediadores, Proveedores y Sociedad.

De la constante identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, nacen los compromisos de Reale respecto a ellos. Dichos compromisos se articulan con carácter anual en un conjunto de objetivos para cada uno de los grupos de interés, gestionados a través de toda la organización de Reale.

Control Interno y gestión de riesgos

El Consejo de Administración de Reale, en su reunión del 3 de agosto de 2007, aprobó las directrices relativas a los procedimientos de Control Interno de la Sociedad, con el objetivo de que éstos se adecuaran a lo dispuesto en el artículo 110 del ROSSP y al contenido de la Guía de autorregulación de buenas prácticas en materia de Control Interno elaborada por UNESPA, a la cual la Sociedad se adhirió con fecha 10 de abril de 2006.

A parte del Departamento de Gestión de Riesgos, el Grupo Reale Mutua dispone de un Comité para el Control Interno del Grupo, que tiene funciones consultivas y formula recomendaciones sobre los procedimientos de control interno y de gestión de riesgos a los Consejos de Administración de todas las Sociedades que forman parte del Grupo. Tal y como se recoge en su Reglamento, se ocupa expresamente de la verificación del sistema de control interno y de gestión de riesgos, incluyendo aquellos derivados de la no conformidad con la normativa vigente en cada momento.

Durante el ejercicio 2013, el Consejo de Administración de Reale ratificó las políticas de gestión de los riesgos del Grupo Reale

Mutua, que es de aplicación en la compañía a y cuyo objetivo, además de contribuir a la difusión de la cultura de control y de gestión de los riesgos, es definir las líneas rectoras de la gestión de los riesgos internos y externos implícitos en las actividades de las entidades del Grupo.

Para ello, diseña las estrategias y los objetivos, las modalidades de análisis, control y valoración, las funciones y responsabilidades de los distintos Departamentos implicados. Adicionalmente, el Consejo también aprobó el nivel de tolerancia al riesgo, en coherencia con la naturaleza mutualista de la Entidad Matriz y con la normativa en vigor de Solvencia II.

En el ejercicio 2013 se han continuado los trabajos para la convergencia a nivel de Grupo de los mapas de procesos y de gestión de riesgos operativos de la Sociedad; para ello se están revisando y actualizando todos los procesos de la compañía, así como los riesgos y controles asociados a dichos procesos con el fin de obtener una valoración cualitativa a nivel de Grupo de los riesgos a los que éste está expuesto.

Solvencia II

El Grupo Reale dispone de un Modelo Interno para la cuantificación de los principales riesgos definidos por Solvencia II: riesgos de mercado, de crédito y técnico no vida (suscripción y reserva). Los módulos de riesgo catastrófico y operacional, quedan fuera del ámbito de aplicación del Modelo Interno y son calculados con la fórmula estándar.

Durante el ejercicio 2013 se han presentado semestralmente al Consejo de Administración los resultados de la medición de las necesidades de capital calculadas con dicho Modelo Interno Parcial, así como análisis cuantitativos prospectivos mediante el empleo de pruebas de estrés para valorar el impacto de situaciones desfavorables de los factores de riesgo

El índice de solvencia de Reale al cierre del ejercicio 2013, según los parámetros de Solvencia II, ascendía al 262%.

Asimismo, durante el ejercicio 2013 se ha continuado con la implantación de las actividades identificadas en el Análisis Gap de Solvencia II. El objetivo del proyecto fue identificar las principales áreas de mejora a nivel de Grupo, y de la propia Sociedad, y definir la planificación de las acciones necesarias para la convergencia con los requisitos del nuevo sistema de solvencia. Como resultado de dicho proyecto, se elaboró un Programa de Convergencia que fue aprobado por el Consejo de Administración de Reale en mayo de 2011 y que ha sido ejecutado según lo previsto a lo largo de 2013.

Comité de Responsabilidad Social de Reale

El equipo encargado de impulsar, coordinar y seguir el logro los objetivos anuales es el Comité de Responsabilidad Social de Reale, en el que están presentes la mayor parte de los departamentos de la compañía con una asignación, bastante flexible, de atención preferencial a los distintos grupos de interés.

El Comité, que nació con la filosofía de compartir ideas y conocer de primera mano todo lo que se estaba haciendo en los diferentes ámbitos de la compañía, ha ido evolucionando y en la actualidad se reúne periódicamente cada tres meses con el fin de llevar a cabo un seguimiento de los avances de las políticas y prácticas socialmente responsables con cada uno de los grupos de interés en las diferentes áreas. Además, se encarga de poner en común los nuevos desarrollos y objetivos de negocio que puedan afectar de alguna manera al Modelo de Responsabilidad Social de nuestra compañía

Adhesión a CSR Europe

En 2013, el Grupo Reale se ha adherido como socio a CSR Europe, la mayor red de Responsabilidad Social en Europa. Dicha red agrupa a las 70 principales compañías europeas que trabajan en este enfoque estratégico de la gestión.

Se trata del primer grupo asegurador español e italiano que entra a formar parte de la red europea líder en la promoción de la RSE en Europa.

La misión de CSR Europe es ayudar a las empresas a integrar la RSE en su forma diaria de hacer negocios, y de crear el vínculo con estas iniciativas y la agenda europea para una competitividad empresarial responsable en Europa.

El Grupo Reale Mutua se ha integrado en dos grupos de trabajo de CSR Europe:

1. Diversidad: proyecto de Envejecimiento Activo "Re-thinking careers".
2. Salud y bienestar: proyecto "Vida Sostenible en Ciudades".

MIEMBROS DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE REALE

Marián Alvarez. Responsable de Investigación de Mercados

José Aurelio Cantueso. Dtor. de Auditoría Interna

Antonio Cañones. Dtor. TI & Comunicaciones

Juan Chamorro. Responsable de Serv. Grales. y Mantenimiento

Juan Criado. Responsable Organización

Luis Gargallo. Responsable Proveedores

Armando Ibañez. Dtor. Sucursal Vigo

Manuela Mato. Secretaria de Dirección

Jorge del Moral. Dtor. de Compras

Sergio Muñoz. Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales

Javier Parrondo. Responsable del SAC

Pere Pons. Dtor. Sucursal Reus

Javier Puelles. Dtor. de Inversiones Financieras

Nuria Ribagorda. Actuarial Reporting - Responsable Actuarial

Eduardo Ruiz-Cuevas. Responsable RSE

Pilar Suárez-Inclán. Dtora. Comunicación Institucional y RSE

2.7. PERFIL, ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA



2.7 PERFIL, ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

La elaboración y divulgación de la presente Memoria es también parte del proceso que la compañía desarrolla por imperativo tanto de su Cultura como de su Código para identificar y evaluar sus prácticas socialmente responsables y establecer e implantar planes de acción con el expresado enfoque de mejora continua. Reale viene publicando estos informes desde el año 2008 y el de fecha más reciente es de 2013, para el periodo 2012.

El periodo específicamente cubierto es el ejercicio fiscal 2013, si bien a efectos exclusivamente comparativos y para que sea posible identificar tendencias se han incorporado algunos datos de otros ejercicios. En cuanto a su cobertura, comprende la totalidad de la organización, actividades e impactos propios de Reale Seguros Generales, S.A, Reale Vida y Pensiones, S.A. e IGAR, S.A.

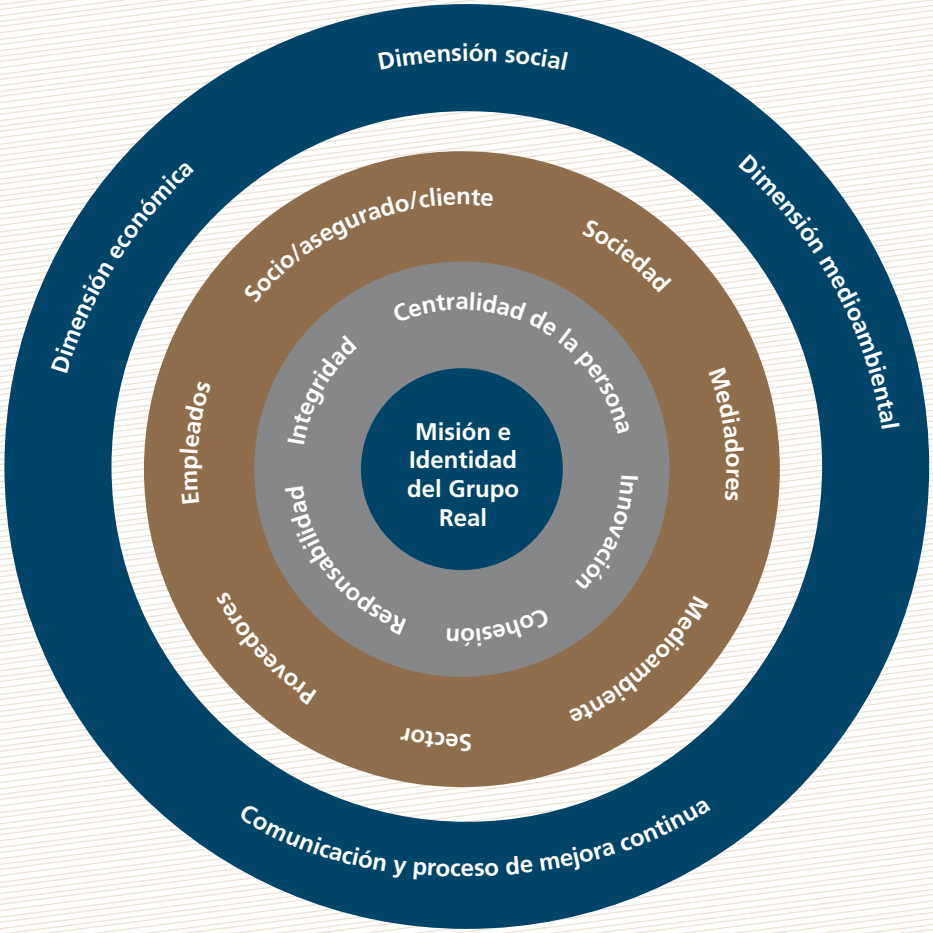
La Memoria está basada en el marco de elaboración de memorias del GRI 3.1 y comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos sobre el desempeño de la organización con respecto a su compromiso de responsabilidad social.

Esta rendición de cuentas sobre la sostenibilidad económica, social y medioambiental de Reale, tiene una explícita vocación de continuidad en sucesivos ejercicios, manteniendo la periodicidad anual y una progresiva ampliación de su alcance hasta conseguir los más exigentes niveles de aplicación del Marco del GRI.

El proceso de definición de contenido de esta Memoria ha contado con el trabajo de un grupo específico –el Comité de Responsabilidad Social de Reale- compuesto por representantes cualificados de las diferentes áreas de la organización, tanto operativas como de soporte, en orden a asegurar la integración exhaustiva, equilibrada y razonable de todos los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización y su influencia en los diferentes grupos de interés de Reale, conforme queda definido en el Código Ético.

3. REALE Y SUS GRUPOS DE INTERÉS




Dimensión social
Dimensión económica
Dimensión medioambiental
Comunicación y proceso de mejora continua
Socio/asegurado/cliente
Sociedad
Mediadores
Medioambiente
Sector
Proveedores
Empleados
Centralidad de la persona
Integridad
Innovación
Cohesión
Responsabilidad
Misión e Identidad del Grupo Real

3. REALE Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

Los cinco valores fundamentales [del Código Ético] constituyen la base de las pautas de actuación y de conducta que el Grupo Reale Mutua aplica en sus relaciones con los grupos de interés, entendiendo por tales todos los individuos o grupos de individuos que influyen o se ven influidos por el Grupo, sus actividades, sus productos o servicios y sus resultados económicos.

Las empresas del Grupo velan para que se respete y preste atención a todos los grupos de interés, persiguiendo el desarrollo sostenible como factor para seleccionar y guiar sus propias acciones, desde una perspectiva constante de responsabilidad social.

(Código Ético del Grupo Reale Mutua. Segunda parte. Las pautas de actuación en las relaciones con los grupos de interés)

3.1. CENTRADOS EN NUESTROS EMPLEADOS



3.1 CENTRADOS EN NUESTROS EMPLEADOS

"El objetivo principal de las empresas del Grupo REALE es contratar y mantener un equipo humano cualificado".

"La selección, la contratación y el desarrollo de la carrera profesional responderán únicamente a una valoración objetiva de las competencias necesarias para las funciones que se deben desempeñar, sin discriminación de ningún tipo (…)"

"Las empresas del Grupo se comprometen a promover la participación de los Empleados en la consecución de sus objetivos facilitando la asunción de responsabilidades (…)"

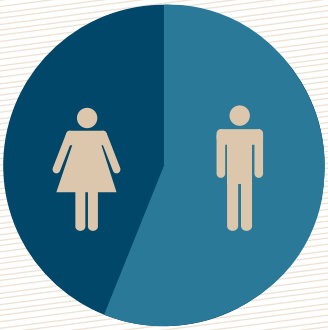
"Las empresas del Grupo potenciarán e incrementarán las capacidades y la profesionalidad de su equipo humano a través de inversiones adecuadas en programas de formación y de actualización profesional".

"Las empresas del Grupo garantizarán un entorno de trabajo sano, seguro y eficiente conforme a las normas vigentes".

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 3. Pautas de actuación en las relaciones con los Empleados)

En su permanente apuesta por la atracción y el desarrollo de talento -aun en un contexto de crisis como es el actual-, Reale incorporó en 2013 un total de 24 personas a su plantilla, la cual quedaba configurada al final del año tal y como se expresa en los siguientes gráficos:

Estructura de la plantilla



Total plantilla	921 trabajadores
Hombres	59%
Mujeres	41%

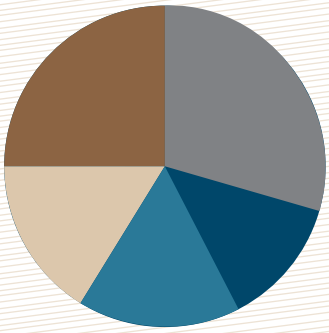
Tipos de contrato plantilla

	Hombres	Mujeres	Total
Indefinidos	99,81%	98,43%	99,24%
Temporales	0,19%	1,57%	0,76%

Tipos de jornada

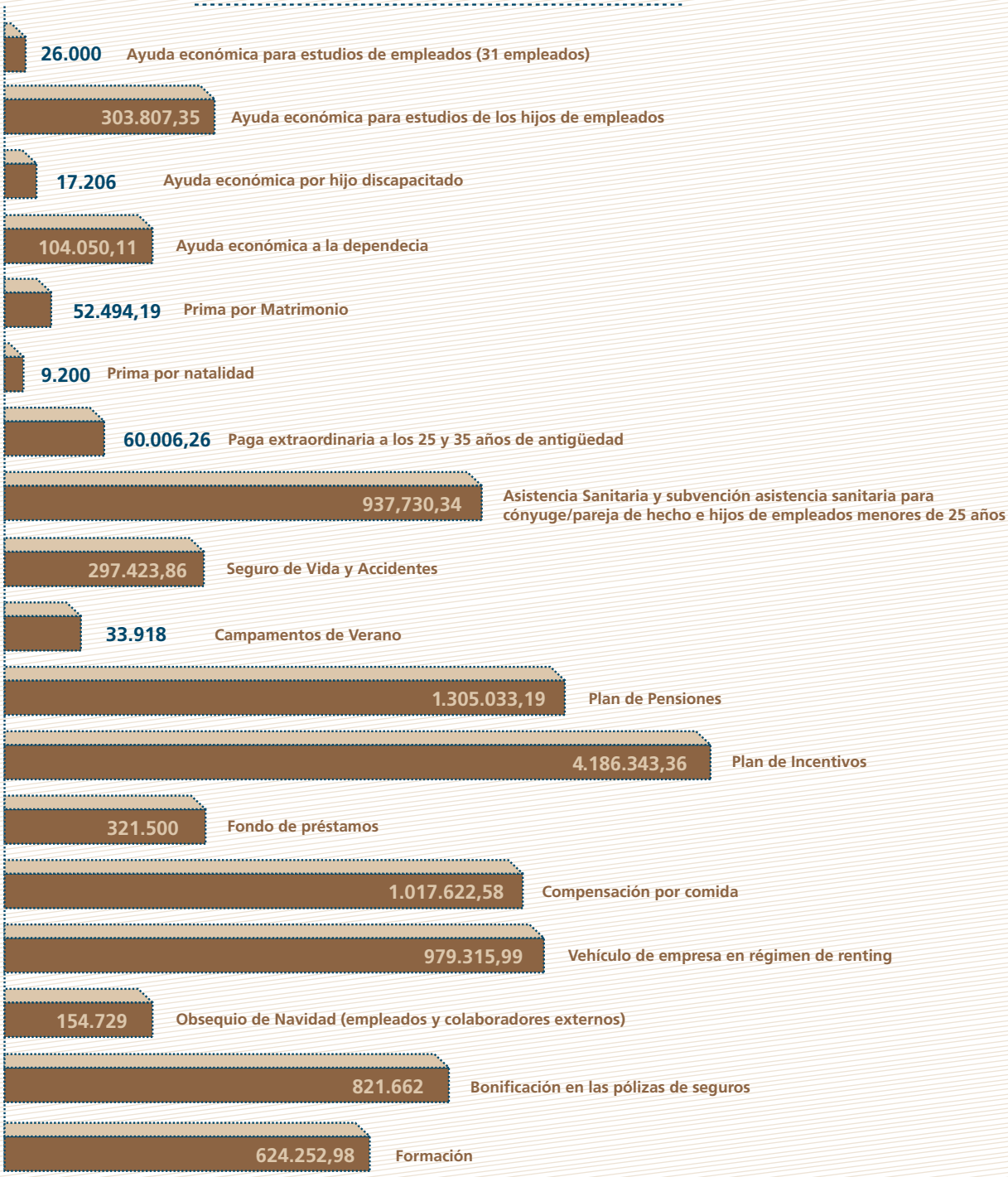
Tiempo completo	100%
Tiempo parcial	0%

Antigüedad media



	Trabajadores	Porcentaje sobre total
De 0 a 5	201	22%
De 6 a 10	160	17%
De 11 a 15	139	15%
De 16 a 20	100	11%
Más de 20	321	35%

Evolución de los beneficios sociales



Formación y desarrollo profesional

Total Inversión en formación

605.000 €

Número de asistentes

885 96,09% de la plantilla

Horas de formación

29.134

Horas de formación por empleado

32,92

Índice de absentismo

Días trabajados	330.546
Número de asistentes	5.609
Absentismo	1,697

Entre las mejores empresas para trabajar, según Great Place to Work y Actualidad Económica

En 2013 la compañía ha entrado por primera vez en la prestigiosa lista "Best Workplaces España 2013", en la posición número 7 del tramo de 500 a 1.000 empleados, convirtiéndose en una de las 50 empresas españolas que, según la opinión de sus empleados, son los Mejores Lugares para Trabajar en nuestro país. Great Place to Work, entidad responsable de la elaboración de este ranking, tiene más de 25 años de experiencia y es considerada el referente internacional especializado en calificar a las empresas de todo el mundo para saber cuáles de ellas introducen en sus políticas de recursos humanos las mejores prácticas para el óptimo desarrollo y apoyo a sus equipos humanos.

También Reale ha sido seleccionada entre las "Mejores Empresas para trabajar" del ranking de la revista Actualidad Económica en su XV Edición. Es destacable que nuestra compañía ha ascendido 23 posiciones con respecto a la edición anterior para situarse ahora en el puesto 62º.

Avanzando en la conciliación y la flexibilidad

En 2013 se empezaron a abonar las ayudas a la dependencia establecidas en las innovadoras "Medidas de ayuda a la dependencia o discapacidad de empleados y familiares" incluidas en el nuevo Convenio Colectivo firmado cuando finalizaba el año anterior. Dichas ayudas a la dependencia varían de 1.500 a 3.000 euros en función del grado de dependencia y son compatibles, en algunos casos, con 1.000 euros más siempre que el dependiente no conviva en el domicilio familiar.

Debe señalarse también que en 2013 los niveles de incorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad fueron del 100%.

II Plan de Igualdad en la empresa

En 2013 se llevaron a cabo las negociaciones del segundo Plan de Igualdad de Reale. El nuevo Plan tendrá una vigencia de tres años y comenzará a desarrollarse en 2014.

Reale cuenta ya con una comisión de igualdad de oportunidades, constituida dos representantes de la compañía y cuatro representantes sindicales.

Renovación del sello de Empresa Familiarmente Responsable

En diciembre de 2013 tuvo lugar la auditoría para el mantenimiento de la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR), que Reale

posee desde 2009. La auditoría, superada con éxito, permite a Reale conservar la categoría B+ en la calificación del sello EFR.

Prevención de Riesgos Laborales y absentismo

En este importante aspecto, debe destacarse la baja tasa de absentismo conseguida a lo largo de 2013. Los datos tanto de Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales como los de ICEA avalan estos resultados.

En Reale hablamos del ***absentismo positivo.*** La parte positiva la vemos en todas aquellas ausencias que tienen que ver con el uso de las medidas de conciliación. Entendemos que el uso de las medidas genera un retorno materializado en mayor compromiso y orgullo de pertenencia, lo que unido a la madurez de nuestros empleados favorece que el índice de absentismo sea bajo. Véase gráfico "Índice de absentismo".

De otra parte y como uno de los primeros pasos del Plan de Movilidad en el que actualmente Reale trabajando, se ha habilitado un parking para bicicletas en las oficinas de Santa Engracia, en Madrid. Esta acción concreta tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades del colectivo de empleados que se desplaza en bicicleta a su centro de trabajo.

Primeros pasos en el voluntariado corporativo

En el contexto del nuevo planteamiento estratégico del enfoque de responsabilidad social a nivel Grupo Reale y como palanca para la cohesión y el desarrollo del equipo humano en torno al Código Ético y los Valores de Grupo, en 2013 se ha procedido al estudio del Programa de Voluntariado Corporativo de Reale Seguros.

El lanzamiento está previsto para el 2014. En el 2013, como primer paso, se ha concretó una primera formulación de la Política de Voluntariado Corporativo y en la estructuración de un Plan de Acción que comprendía, como paso previo a su implantación, la realización de una encuesta a la plantilla. El objetivo de dicho estudio era conocer la opinión de los empleados sobre el compromiso social de la compañía, sus expectativas y disposición básica ante un programa de voluntariado corporativo y el nivel actual de su colaboración con organizaciones sociales.

La encuesta se realizó entre el 15 y el 25 de octubre de 2013, con un 42,2% de participación de la plantilla. De los resultados debe destacarse la casi unanimidad de los encuestados en la convicción de que las empresas deben asumir responsabilidades ante los temas sociales es una palanca cultural de gran valor de futuro para la compañía.

Asimismo puede destacarse la alta valoración de la implicación de Reale en la sociedad y una amplia mayoría –en concreto, el 89,23% de la plantilla- que considera positivo que la compañía promueva el voluntariado para la acción social.

En paralelo a este lanzamiento del Programa de Voluntariado Corporativo, durante 2013 el importe de las donaciones a distintas ONG's por parte de los empleados ha supuesto 6.761,25 euros. Estas donaciones se ha realizado a través del obsequio de Navidad que reciben los empleados y las organizaciones beneficiadas han sido Akshi-India, CARITAS, Aldeas Infantiles, WWF/ Adena y Asion.

Integración de la comunicación interna a través de COMUNICA

Con el objetivo de asegurar un flujo de comunicación adecuado y homogéneo a través de toda la organización, Reale continua con COMUNICA, un modelo de comunicación interna basado en la celebración de reuniones periódicas de los mandos con sus equipos.

Para estas reuniones se fijan previamente tanto los contenidos como el material que se debe compartir a través de mensajes claros y concisos, alineando así a nuestro equipo humano bajo los mismos objetivos de negocio, permitiendo que todos los empleados conozcan, directamente de sus responsables, información acerca de la marcha general de la compañía: resultados, metas, logros, proyectos especiales…

COMUNICA permite también incidir en la comunicación interpersonal como diálogo bidireccional, que no sólo transmite información sino también la recibe, en este caso además procedente de un público vital para nosotros, los empleados.

Este año 2013 se ha ampliado la frecuencia de COMUNICA y se han puesto en marcha las Encuestas de Satisfacción para poder conocer la opinión de los empelados acerca del modelo y poder mejorar el diseño de las acciones.

Además de COMUNICA y al margen de otros canales habituales de comunicación interna (Portal del Empleado; Newsletter Departamentales, etc.) Reale también dispone de una revista interna: Reale al Día. Esta publicación se distribuye de manera online a empleados y mediadores (agencias y corredores).

3.2. ENFOCADOS AL SERVICIO DE LOS CLIENTES





3.2. ENFOCADOS AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

"El Grupo Reale Mutua se pone al servicio del Socio/Asegurado-Cliente prestando servicios y productos de calidad y garantizando la certidumbre de las prestaciones prometidas (...)"

"Las empresas del Grupo Reale Mutua trabajan para responder con prontitud a las solicitudes del Socio/Asegurado-Cliente y ofrecer prestaciones concretas y eficientes para resolver cada una de las necesidades a través de una serie de servicios específicos".

"Para el Grupo Reale Mutua adelantarse a las tendencias del mercado significa actuar eficazmente sin descuidar nunca una cultura sólida de legalidad y control. Este enfoque nace de una colaboración activa interfuncional y se refleja positivamente en las relaciones con los Socios/Asegurados-Clientes que por su propia naturaleza se basan en la confianza y en la fidelización"

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 2. Pautas de actuación en las relaciones con los Socios/Asegurados-Cliente)

A lo largo de 2013, Reale ha avanzado significativamente en la mejora de la gestión y atención de clientes en los aspectos que se destacan a continuación.

Desarrollo de Negocio

Un mayor conocimiento del cliente ha ayudado a ofrecer el mejor servicio y los productos que más se adapten a sus necesidades. Reale ha diseñado una oferta de valor diferenciada para cada segmento de cliente.

- Fidelización de clientes de cartera directa de sucursales: se ha puesto en marcha un procedimiento mensual de fidelización de Clientes de Cartera directa de Sucursales, en el que se incentiva la renovación de la póliza a través de un regalo promocional.
- Fidelización de clientes de carteras de agencias, agentes y corredores: se ha puesto en marcha el programa de fidelización CLIPS (Clientes para Siempre), con la siguiente metodología:

  o Contacto con el Cliente.

  o Oferta Comercial adaptada.

  o Resultado de la Acción

  Para la puesta en marcha de este programa, se han desarrollado una aplicación web para el soporte de la acción y se ha creado un equipo de retención de Clientes en el Contact Center de Reale. Asimismo, se ha puesto en marcha un diseño y oferta comercial

adaptada a las necesidades del Cliente, con los siguientes servicios:

- o Servicio de Ayuda en caso de desempleo: Ayuda a nuestro Cliente que se encuentre en situación de desempleo, de reincorporarse al mercado laboral.
- o Servicio de Asistencia Medico telefónico: Soporte médico de primer nivel.
- o Servicio de Aviso de Multas: Servicio que rastrea las multas de los Clientes en los Boletines Oficiales, para su posibilidad de recurrir o anticipar el pago.
- o Servicio de Asesoramiento Mecánico: Soporte mecánico al Cliente en incidencias con su automóvil.

Más de 50 sesiones de formación por todo el territorio, con la participación de más de 300 Mediadores, han soportado la explicación y lanzamiento del programa.

- Campaña de venta cruzada Vida Riesgo: dirigida a clientes de Agencias y Corredores, cuyo producto recomendado es Vida Riesgo. La Campaña superó las 1.200 pólizas de vida Riesgo.

Mejora de los Procesos

Las acciones más significativas en relación con los procesos del cliente han sido:

- Procesos Cliente: proyecto para la Implantación de un CRM, que soportará todas las gestiones comerciales de Clientes de nuestra Red de Mediación.
- Modelo Relacional de Cliente: el proyecto, que ya ha sido adjudicado, permitirá definir e implantar comunicaciones periódicas con clientes.

NUEVOS PRODUCTOS Y OFERTA

La implicación de los clientes de Reale, así como de los mediadores, es crucial en el desarrollo de nuevos productos, tanto en la fase de investigación previa, como en la fase de implementación técnica.

Los clientes de Reale tienen mucho que decir acerca de sus seguros. Son los protagonistas de las sesiones de trabajo y "focus groups", en las que los asegurados pueden expresar libremente su opinión y debatir sobre los distintos productos y modificaciones en los mismos.

En 2013, como fruto de estas sesiones, se han introducido importantes mejoras, tanto en los productos como en los servicios adicionales de Reale, que han pasado a formar parte de la oferta de seguros de la compañía.

Reale con la Real Sociedad

Para el colectivo de Socios Abonados de la Real Sociedad, en 2013 se ha renovado como beneficio adicional en el momento de la renovación del Abono, el Producto Reale Accidentes Colectivo (ámbito de cobertura personal, patrimonial y profesional), con una estructura de garantías y sumas aseguradas predefinida de cara a cubrir el importe del Abono anual en caso de accidente y que además, le garantice el pago del abono anual de socio del Club en caso de producirse las contingencias incluidas en la póliza.

Reale Inversión Asegurada

Se trata de un producto de ahorro a largo plazo cuya característica es la flexibilidad, ya que permite aportaciones extraordinarias, e igualmente, ejercitar el derecho de rescates, parciales o total. Se aplicará un tipo de interés técnico mínimo garantizado durante toda la duración de la póliza del 2% anual más 100% de participación en beneficios.

Además, en caso de fallecimiento del asegurado, los beneficiarios percibirán el fondo acumulado constituido en ese momento, más un capital adicional de 600€.

Responsabilidad Civil Profesional

Ampliamos nuestro portfolio de Responsabilidad Civil, con una nueva oferta dirigida a actividades profesionales de Asesoramiento, para las que presentamos a nuestra red de Mediación una amplia gama de garantías que engloba, desde la propia Responsabilidad Civil Profesional, hasta el resto de coberturas de Responsabilidad Civil relacionadas con la actividad desarrollada por el Asesor Profesional (RC Inmobiliaria, RC Cruzada, etc…).

Este producto va dirigido a despachos profesionales particulares y con dicha propuesta afianzamos nuestra apuesta por los productos vinculados a los clientes de empresas e iniciamos nuestra andadura en un nuevo mercado, el de la RC Profesional que tiene una presencia relevante en el mercado.



Seguros de Vida Ahorro: Reale Ahorro Prima Periódica III y Reale PIAS III

Ambos productos son seguros de vida-ahorro, de duración vitalicia, cuyo objetivo es la constitución de un capital a largo plazo a través de primas periódicas con posibilidad de realizar aportaciones extraordinarias.

Se trata de dos productos garantizados que ofrecen la posibilidad de ahorrar sin correr riesgos, con seguridad y con una rentabilidad asegurada.

Los productos están principalmente dirigidos a clientes con un perfil conservador, que buscan un producto que les garantice un interés mínimo y la opción de complementarlo con una participación en beneficios de las inversiones realizadas por Reale.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Reale trabaja día a día para mejorar los canales de emisión e información que pone a disposición de sus clientes, para que sean más accesibles, rápidos y que sus asegurados obtengan la máxima calidad de respuesta.

Red de Oficinas Reale

A lo largo del año 2013, Reale ha mantenido una estructura de un total de 55 oficinas propias.

Banca Seguros y Grandes Distribuidores

Reale mantiene acuerdos con distintas Instituciones Financieras y Grandes Distribuidores, abriendo canales de acceso para los clientes a través de sus sucursales.

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Creado para atender las quejas y reclamaciones que presenten los asegurados cuando no estén conformes con las decisiones tomadas por la Compañía, ha atendido 1.918 reclamaciones, frente a las 1.560 del año 2012, lo que significa una incremento del 23%. De estas reclamaciones, en un 15% de los casos se le ha dado la razón al cliente, total o parcialmente y, de éstas, un 13% son estimaciones totales.

Es muy importante destacar el plazo en que se han atendido las reclamaciones: 7,4 días, mientras que la media del sector está en 19 días (datos facilitados por ICEA).

Los clientes tienen la posibilidad, siempre que no estén conformes con las resoluciones del SAC, de acudir, en segunda instancia, al

Defensor del Asegurado o al Servicio de Reclamaciones de la DGDFP.

Respecto al Defensor del Asegurado, órgano independiente y ajeno a Reale, este año 2013 ha estimado un 17% de las reclamaciones recibidas y ha desestimado un 67% de las reclamaciones.

Por lo que afecta al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, no se ha modificado el porcentaje de las reclamaciones recibidas. Este porcentaje al igual que el año pasado ha sido del 6% de las reclamaciones presentadas en el SAC.

Contact Center 902 400 900

El Contact Center de Reale principalmente recibe las llamadas de mediadores, proveedores y clientes. En 2013 ha recibido un total de 650.780 llamadas de teléfono, distribuidas de la siguiente forma:

- 276.648 Llamadas de signo Comercial.
- 374.132 Llamadas relativas al Área de Prestación de Servicios de la compañía.

El tiempo medio de espera de llamadas se ha situado en 34 segundos, es decir, ha descendido respecto a 2012 en 18 segundos, un 35,5%. Se ha reducido asimismo el tiempo de conversación (TMO), situado en 148 segundos, es decir, 42 segundos menos que en 2012, pues ha pasado de 190 segundos a los 148 indicados..

Finalmente señalar, que el nivel de atención se ha situado en un 92.57% suponiendo un aumento respecto a 2012 de un 1,45%, incluso habiendo recibido un 4,51% más de llamadas.

Redes Sociales

Otro de los canales de atención al cliente donde se gestionan, no solo consultas, sino también quejas y reclamaciones son las redes sociales, fundamentalmente Facebook y Twitter. Este medio de comunicación se empezó a utilizar ya en el año 2012, pero ha sido en 2013 cuando se ha consolidado de una forma ordinaría, si bien, todavía no son muchos los asuntos planteados a través de este canal.

El total de casos gestionados es de 70 separados por Quejas y Reclamaciones (49%) y Consultas (51%). El tiempo medio de resolución ha sido de 31,4 horas. Respecto a este dato, es importante destacar que se tiene en cuenta desde el momento en que el usuario lanza el primer mensaje, que en muchas ocasiones se hace en un horario fuera de oficina y durante el fin de semana.

Facebook es el canal que tiene más asuntos, con un 63%, frente al 37% de Twitter.

El 78% de los asuntos han sido resueltos. Hay 15 casos abiertos, pero esta situación se debe a la falta de respuesta de los usuarios ante nuestro mensaje. De los 55 casos resueltos, 38 de ellos se han resuelto en el momento, es decir, se ha planteado la consulta o la queja y se ha resuelto directamente.

Asitur

A través de esta empresa, participada accionarialmente por Reale, se gestiona la apertura de los siniestros de asistencia. El servicio prestado a los asegurados durante el año 2013 se ha traducido en:

Asistencia	Tiempo Espera	Llamadas atendidas
Viaje	10,95"	96,10%
Multirriesgo	13,01"	97,22%

En la apertura de siniestros realizada por Asitur Hogar, se envía un SMS informando de las fechas en las que se realizará la intervención de los distintos profesionales reparadores, sms de apertura y sms informándole del cierre del siniestro. En 2013 se han enviado 263.372 sms, un 13% más que en 2012.

Para el caso de Asistur Asistencia en Viaje, se envía un SMS con los datos de la empresa de grúas que le asistirá. En 2013 se han enviado 51.489 SMS, un 366% más que en 2012, que adjuntan un link con el geoposicionamiento del vehículo asegurado frente a la grúa, que permite informar a nuestros asegurados en tiempo real sobre la posición exacta de la grúa, la distancia y el tiempo estimado de llegada.

SMS Gestión de Siniestros

Cuando se abre un siniestro se recaba del asegurado su teléfono móvil o se recupera de la ficha de cliente para mantenerle en todo momento informado de la gestión de su siniestro por SMS (apertura, asignación pericial, liquidación). Desde Reale hemos enviado en 2013 314.171 SMS.



Este año de cara a mejorar la atención al cliente en los talleres de reparación de vehículos, se han enviado en 2013 83.168 SMS informando al taller de la fecha en que deberán atender una recepción de un cliente de Reale.

Web Reale

Durante el año 2013 la Web Corporativa ha tenido un total de 563.799 visitas, un -6,5% menos que en 2012.

Para estar siempre disponibles – las 24 horas del día, los 365 días del año -, la Web ofrece una Oficina Virtual Permanente. El año 2013 se ha cerrado con un total de 18.548 usuarios lo que supone un crecimiento respecto a 2012 de un 26%.

En nuestro afán de innovación y de excelencia de servicio para nuestros clientes, Reale afrontará en 2014 un ambicioso proyecto de construcción de una nueva web. Este nuevo proyecto busca mejorar la experiencia que todo usuario tenga cuando visite nuestras páginas.

Movilidad

A lo largo del año 2013 se han diseñado una serie de funcionalidades a través de aplicaciones móviles, que permitan a los clientes tener acceso a la información de Reale desde cualquier sitio 24h al día, así como realizar gestiones sencillas.

LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

En 2013 se ha analizado, dentro del Área de Prestación de Servicios la calidad objetiva, es decir, los indicadores de control de la compañía y la calidad subjetiva, es decir, la percepción que tiene el cliente de nuestro servicio. Por otra parte se ha analizado la calidad del Centro de Atención al Usuario (CAU).

También en este ejercicio se ha realizado una Encuesta General de Satisfacción de los Clientes de Reale.

Indicadores de Control

Dentro de los seguros de Autos se miden el tiempo de reparación en talleres concertados, el avance de las peritaciones, cierre de las peritaciones, la indemnización al cliente y las reclamaciones de convenio.

Respecto a Multirriesgos, se mide el cierre del perito en siniestros de agua, la gestión de siniestros de cristales de hogar, la indemnización al cliente en los siniestros de agua y cristales, el primer contacto del perito y la primera visita del reparador.

Encuestas de Satisfacción a los Clientes de Reale

Los resultados de satisfacción obtenidos en 2013 en los ramos de Autos y Multirriesgo se expresan en la tabla "Datos de satisfacción 2013".

Datos de satisfacción encuestas 2013

Asistencia en viaje	Multirriesgo
96,20%	94,60%
Lunas	**Talleres**
95,50%	97,53%

Calidad del CAU

Estas encuestas se realizan a empleados, mediadores y colaboradores, tres de los grupos de interés de la compañía y tienen la finalidad de conocer la calidad del servicio prestado por el centro de atención al usuario, así como las causas de insatisfacción. Durante 2013 se han realizado un total de 5.111 encuestas.

Usuario	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Sep.	Oct-Dic	Acumulado
Colaborador	43	121	164	77	43	56	68	244
Empleado	121	850	971	499	572	540	467	2.078
Mediador	201	1.639	1.840	878	680	674	557	2.789
TOTAL	365	2.610	2.975	1.454	1.295	1.270	1.092	5.111

Respecto al grado de satisfacción desde un punto de vista global:

- Un 75,46% de los encuestados, se considera muy satisfecho con el servicio prestado por el CAU.
- Un 15,57% están en el tramo de los satisfechos y bastantes satisfechos.
- Un 1,64% se engloba dentro del tramo de insatisfacción que abarca los muy insatisfechos, los bastantes insatisfechos y los insatisfechos.

Encuesta General de Satisfacción de los Clientes de Reale.

El objetivo del estudio ha sido el conocimiento del nivel de satisfacción, lealtad y grado de recomendación del cliente en todas las fases de interacción con la compañía.

El estudio se ha realizado entre los meses de mayo y junio de 2013 entre clientes de la compañía, siendo la escala de valor de 1 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

	Satisfacción (valoración media)		NPS (%)		Continuidad (valoración media)		UpSelling (valoración media)	
	Auto	Hogar	Auto	Hogar	Auto	Hogar	Auto	Hogar
Nuevos clientes	8,7	8,6	42,8	40,9	8,6	8,8	8,1	8,0
Con prestación	8,3	8,1	37,3	28,5	8,2	8,2	8,1	7,8
Sin prestación	8,1	7,9	25,7	16,7	8,4	8,3	8,0	8,1
Ex-clientes	7,7	6,9	4,2	-14,8	7,6	6,8	-	-

3.3. COMPROMETIDOS CON LOS MEDIADORES



3.3. COMPROMETIDOS CON LOS MEDIADORES

"Las empresas del Grupo Reale Mutua operan en el mercado a través de mediadores de calidad que persiguen niveles de excelencia del servicio elevados. En el desempeño de su actividad dan prioridad a escuchar, comprender las necesidades y hacer participar a los Socios/Asegurados-Clientes, dándoles información completa y verdadera sobre los productos y los servicios que ofrecen para garantizar que se adecuen a sus necesidades"

"Los principios de transparencia, corrección, eficiencia, profesionalidad y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos firmados, así como de las demás normas vigentes, guían la actuación de los mediadores para satisfacer las expectativas de los Socios/Asegurados-Clientes".

"El Grupo Reale Mutua hace participar a los Mediadores en sus actividades de desarrollo sostenible y de salvaguarda del medio ambiente para garantizar la compatibilidad entre la iniciativa económica y las exigencias medioambientales, cuyo equilibrio contribuye a la sostenibilidad a largo plazo.

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 4.
Pautas de actuación en las relaciones con los Mediadores)

Reale cuenta con más de 3.500 mediadores (agentes y corredores) en toda España, representando este canal de distribución el 97% del negocio de la compañía. Por eso hemos considerado siempre a los mediadores como "socios y parte" de Reale.

Los avances más importantes en 2013 en relación con este grupo de interés han sido:

Una contribución significativa a su formación y desarrollo profesional

El Plan de Formación 2013 para la mediación se ha basado en una adecuada segmentación en función del perfil y las necesidades de cada mediador y ha sido realizado tanto en formato "presencial" como "on-line".

Se han impartido un total de 1.681 horas lectivas a un total de 2.080 alumnos, lo que supone un incremento del 65% respecto a 2012. De esta forma, del 21% de mediadores formados de 2011 se ha pasado a dar cobertura al 31% de los mediadores, entre agentes y corredores, con un total de 503 acciones formativas.

Destaca el incremento del 43% de acciones formativas descentralizadas en las propias Sucursales, siguiendo un enfoque de formación "a la carta".

En este contexto, debe subrayarse el desarrollo de la segunda edición del Curso de Postgrado de Especialización Universitaria para Agencias Reale "Reale Cum Laude" por la Universidad Abat Oliba CEU, consolidado ya como programa de referencia para la mediación en el sector asegurador español.

Igualmente cabe destacar la colaboración de Reale con otra prestigiosa institución académica, ESIC, escuela de negocios líder en la enseñanza de Marketing en España, en la que se han impartido más de 20 sesiones de formación en gestión de clientes para un total de 369 agentes y corredores. Los objetivos de estos cursos han sido profundizar en el conocimiento del "cliente", aprender a implementar acciones relacionales satisfactorias y duraderas y mejorar la prestación de servicios y la consiguiente calidad percibida. La valoración media de la formación ha sido 8,5 sobre 10.

Finalmente, la Cátedra Reale de la Universidad de Extremadura -puesta en marcha en 2012- ha conseguido el reconocimiento como iniciativa de Responsabilidad Social en el marco de Enterprise 2020, la línea de acción estratégica impulsada por la Comisión Europea y liderada por CSR Europe, la mayor red europea para la promoción de la RSE.

Cátedra Reale ofrece una formación de alta calidad combinando un curso específico en gestión y dirección aseguradora con unas prácticas obligatorias en las oficinas de Reale. Más de 90 jóvenes han pasado ya por este programa en sus tres ediciones y el 40 están trabajando en diferentes agencias. Se potencia así no sólo la formación aseguradora a nivel universitario y profesional, sino también el emprendimiento y el empleo joven, en un momento especialmente difícil para para su incorporación al mercado laboral.

Un diálogo constante potenciado por los Consejos Consultivos

El diálogo con los mediadores es algo constante y cotidiano en Reale, específicamente potenciado a través de los Consejos Consultivos. Su misión es dar respuesta a las necesidades, inquietudes y valoraciones de este grupo de interés, incorporando sus opiniones y experiencias a la estrategia del canal.

Reale ha implicado de forma directa a los Consejos Consultivos en el diagnóstico de la calidad y en el desarrollo de herramientas de mejora.

Durante 2013 han asistido a la estas reuniones más de 150 corredores.

El Congreso de Corredores "Titanium"

Bajo unos indicadores de segmentación que identifican a nuestros mejores corredores, se ha llevado a cabo este congreso con la asistencia de 80 corredurías. El evento sirvió para compartir temas de interés común y llevar a cabo un reconocimiento de la aportación de valor de este colectivo

Barómetro de Calidad ADECOSE

El Barómetro ADECOSE -estudio, que con carácter anual, realiza ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros) para analizar la calidad de servicio que las compañías aseguradoras prestan a los miembros de la asociación- ha situado nuevamente en 2013 a Reale como una de las compañías aseguradoras más destacadas por su calidad del servicio a las corredurías de seguros.

3.4. RESPONSABLES CON LOS PROVEEDORES



3.4. RESPONSABLES CON LOS PROVEEDORES

"La relación con los Proveedores y los Profesionales concertados se basa en el respeto de la ética profesional y de las reglas deontológicas recíprocas que se expresan principalmente con la adhesión al Código Ético y a los principios de corrección, transparencia y servicio en los que se cimentan las relaciones del Grupo con sus Socios/Asegurados-Clientes".

"Por lo que se refiere a la selección de los Proveedores, se eligen únicamente los que demuestran, tras un proceso de cualificación, que poseen los requisitos técnicos, económicos y de organización necesarios; además, tienen que declarar previamente su compromiso con el cumplimiento de los principios éticos y las pautas de actuación del Código, referido a ellos mismos, a los subproveedores autorizados y a sus empleados y colaboradores".

"De acuerdo con los valores que se recogen en este Código, el Grupo se compromete a seleccionar como Proveedores a quienes gestionen de manera responsable el impacto medioambiental y social, protejan los derechos de sus empleados y promuevan estas conductas también en la red de subproveedores".

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 5.
Pautas de actuación en las relaciones con los Proveedores y los Profesionales concertados)

Al cierre de 2013 Reale contaba con los proveedores que se identifican en el gráfico siguiente:

Proveedores

Profesionales	Nº Actual	Tipo servicio prestado a Reale
Abogados	238	Profesionales a los que se encomienda el asesoramiento jurídico y la defensa, en procedimientos judiciales, de los intereses de los asegurados y de la Entidad.
Péritos	de Automóviles: 182 de Diversos: 180	Profesionales encargados de realizar el dictamen sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro. También formulan la propuesta del importe líquido de la indemnización.
Péritos médicos	105	Profesionales médicos encargados de la valoración de daños personales, informando a la compañía de la previsión de secuelas, incapacidad permanente e incapacidad temporal de lesionados, ya sean de asegurados como terceros perjudicados. Coordinan la asistencia sanitaria al lesionado, fundamentalmente asegurados, con el fin de agilizar su sanidad.

Profesionales	Nº Actual	Tipo servicio prestado a Reale
Talleres concertados	de Carrocería: 2.275 Especialistas en Lunas del Automóvil 1063	Talleres de reparación de vehículos con acuerdos de prestación de servicios y beneficios exclusivos para nuestros asegurados.
ASITUR	Empresas de reparación integral (Fontanería, Albañilería, Pintura, Electricidad, Parquet, Cerrajería, Cristalería, Electrodomésticos y Aparatos electrónicos): 1.231 Proveedores de Grúas: 1.853	Participada accionarialmente por Reale, es su principal colaborador en gestión de siniestros reparables y Asistencia en viaje con una oferta de servicios 24 h. los 365 días del año: -Asistencia en viaje. Vehículos de 1ª categoría (turismos). -Reparación de siniestros y Asistencia al asegurado en diversos. -Servicio de orientación médica telefónica. -Servicio reparación y sustitución de lunas de automóvil. -Gestión de servicios de decesos. -Gestión de servicio Manitas Cuenta con una estructura propia de profesionales que pone a disposición de Reale para la prestación del servicio al asegurado. Se ha iniciado también en 2013 la prestación de nuevos servicios en campañas de retención: -Servicio de información de multas, TESTRA. Mediante un SMS te informan si tienes una multa de tráfico. -Línea Médica. Asesoramiento médico telefónico. -Mecánico amigo. Información sobre la correcta facturación de un asegurado en una revisión mecánica. -Ayuda al desempleado y emprendedor. Asesoramiento a Asegurado y familiares que con él convivan en materias de desempleo y emprendimiento empresarial.
Clínicas para la Asistencia Sanitaria de Accidentes	300 clínicas concertadas	Reale cuenta con la colaboración de HNA, Fisiogestión (Cataluña y Aragón), Gerosalud (Galicia), ICOT (Canarias) y Asistencia Médica Siglo XXI en resto de zonas quienes ponen a disposición de la compañía su amplia red de más de 300 clínicas concertadas.

Profesionales	Nº Actual	Tipo servicio prestado a Reale
ARAG	-	Compañía especializada en defensa jurídica. -Reclamaciones judiciales y extrajudiciales en nombre de nuestros asegurados en siniestros diversos. -Recobros amistosos. -Recursos de multas. -Asistencia en viaje de vehículos de 2ª categoría (camiones).
BRUZON & MILLER SERVICES S.A.	-	Asistencia Informática remota Recuperación de información Técnico in situ
Colaboradores	-	Empresas de servicios para la elaboración de presupuestos, valoraciones y formación de daños de vehículos automóviles como AUDATEX, EUROTAX , GT Estimate y CENTRO ZARAGOZA.



Todas las relaciones con este tipo de proveedores son gestionadas por el Departamento de Prestaciones y Servicios.

La existencia de oficinas y centros de prestaciones y servicios repartidos por todo el territorio, permite una mayor cercanía con los distintos proveedores y garantizar que desarrollan su actividad siguiendo los principios de Reale.

- Centros de Prestaciones y Servicios. Se encargan de la relación con el proveedor durante la prestación del servicio. Asimismo sirven de enlace entre asegurado y proveedor aportando toda la información y documentación necesaria para la correcta prestación del mismo.
- Asesores Técnicos Periciales. Ubicados físicamente en los distintos centros de prestaciones, se encargan de la selección, contratación y mantenimiento de la red pericial, velando por el cumplimiento del compromiso de calidad de servicio adquirido por Reale con sus clientes así como prestando apoyo técnico a los profesionales.

Reale efectúa un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores de forma periódica, principalmente a través de la realización de auditorías internas y externas, con encuestas a los clientes y visitas a las instalaciones del proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio y del plazo en el que se ha realizado el mismo.

Canales de gestión y comunicación

Reale pone a disposición de sus proveedores distintas plataformas web que permiten agilizar la comunicación y gestiones con la compañía.

- AIRPER. Plataforma web que utilizan los peritos para recibir los encargos, gestionar su agenda, comunicarse con Reale, compartir documentación, autofacturarse, consultar sus liquidaciones, etc.
- Autofacturación. El taller cuenta con acceso a una plataforma que le permite rescatar la peritación y autofacturarse on-line con la máxima seguridad. Este modelo de comunicación reduce la documentación y comunicaciones en formato papel, contribuyendo con ello al sostenimiento del medio ambiente. Se han pagado por este sistema a más de 14.500 talleres, un total de 80.245 facturas.

Un nuevo marco relacional

Desde 2011, con la constitución de una Dirección de Compras, Reale ha impulsado un nuevo marco de trabajo relacional con sus

proveedores, basado en la transparencia, la igualdad de oportunidad y la puesta en valor de aquellas contribuciones que introducen la innovación en nuestra cadena de valor.

En 2013, Reale ha fortalecido sus canales de comunicación con este grupo de interés a través del Portal del Proveedor, con el que la compañía refuerza el principio de igualdad de oportunidades al proporcionar un sistema abierto y transparente para postularse como oferente en los procesos de licitación. El Portal dispone también de un servicio de atención telefónica que orienta en el correcto registro y en los procesos de presentación de ofertas. Adicionalmente, Reale ha establecido el <buzón ético>, accesible a través del mismo Portal, que nos permite garantizar a nuestros proveedores un trato justo, conforme al Código Ético recientemente comunicado a este grupo.

Al acabar el año, el Portal ha quedado ya consolidado como canal preferente para gestionar los procesos de licitación, con un total de 42 procesos que han adjudicado en torno a los 7MM€. En el contexto de la generación de competencia, los procesos han contado con la participación de 5 proveedores de media. Un total de 416 proveedores están ya registrados y, de ellos, 198 han superado un proceso de homologación, que se extenderá en 2014 al resto de proveedores registrados.

Estándares de sostenibilidad

En lo que se refiere a la exigencia de estándares relacionados con la sostenibilidad, el siguiente cuadro expresa la respuesta de nuestros proveedores registrados en el Portal:

Valor de RSC	Nº Proveedores
Proveedores certificados en EFR	22
Proveedores certificados en ISO 14001	78
Proveedores certificados en ISO 9001	116
Proveedores que son Centro Especial de Empleo	5

Reale considera también clave garantizar los derechos en materia de seguridad en el trabajo, de cualquier trabajador propio o externo afectado por actividades de riesgo en nuestras oficinas. A tal efecto, todos los proveedores adjudicatarios de servicios de Obra en Reale cuentan con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales certificado en el Portal de Reale, así como la certificación REA. Ambos son requerimientos de obligado cumplimiento para presentarse como oferentes en cualquier proceso de licitación de obra.

En 2013, Reale cuenta con una base de 143 proveedores registrados que cuentan con Planes de Prevención de Riesgos Laborales, 13 de ellos, homologados para realización de Obras, con certificación REA.



3.5. PARTÍCIPES DEL DESARROLLO DEL SECTOR ASEGURADOR



"(…) Básicamente, la Responsabilidad Social determina una actuación correcta y leal al competir en el mercado"

"Ell Grupo Reale Mutua se compromete a difundir el cumplimiento de todos los valores y principios esenciales de la sociedad civil, incluido el principio de legalidad. Esto va más allá de la simple actuación en el mercado observando las normas vigentes, garantizando la transparencia, corrección y prudencia en sus actividades y en la protección de los derechos sociales y colectivos: en un nivel superior refleja también la plena adhesión a los principios generales que establecen las propias normas, utilizándolos como fuente de inspiración en su actuación"

"El Grupo se compromete a respetar las normas primarias y secundarias, así como las disposiciones de los Organismos de Vigilancia, poniendo a disposición de estos últimos de manera completa, correcta, adecuada y con prontitud toda la información que requieran"

"El Grupo evita que se formen conflictos de intereses reales o potenciales presentándose en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas en materia de competencia"

(Código Ético del Grupo Reale Mutua)

Para contribuir a impulsar las mejores prácticas de responsabilidad en el sector asegurador, Reale viene desarrollando las siguientes líneas de actuación:

- Colaboración y cumplimiento voluntario de Guías de Autorregulación de buenas prácticas.
- Investigación, desarrollo e innovación.
- Cooperación y competencia leal que fomenten la transparencia y solvencia del sector.
- Colaboración en las acciones de formación que fomenten la profesionalización del sector.

De forma general, Reale participa activamente en las principales instituciones del sector, formado parte de los siguientes comités y grupos de trabajo:

3.5. PARTÍCIPES DEL DESARROLLO DEL SECTOR ASEGURADOR

- Unión Española de Entidades Aseguradoras (UNESPA).
- Investigación Cooperativa entre Empresas Aseguradoras (ICEA).
- Instituto de Investigación sobre Reparaciones de Vehículos, S.A. (Centro de Zaragoza)
- Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS).

Específicamente durante el año 2013, las acciones más relevantes en las que ha participado son las siguientes:

o Representante de UNESPA en el Grupo Asesor para la Reforma del Baremo, constituido a instancias de la Dirección General de Seguros, con el objetivo de elaborar en el plazo máximo de un año un libro blanco de consenso para la reforma del Sistema Legal de Valoración. Esta Comisión está formada por asociaciones de víctimas, representantes de la Universidad y de la doctrina, la fiscalía de seguridad vial, el Ministerio de Justicia, el Consorcio y Unespa. Detrás de cada uno de los representantes está un grupo que se encarga de asesorar y colaborar en la redacción del texto y de los votos particulares, nosotros somos los asesores de UNESPA.

o Reale es miembro activo del Comité de Daños Corporales, promovido por Centro Zaragoza. Se creó para aprovechar la experiencia que tiene este organismo en daños materiales y ponerla al servicio del daño corporal, en especial de los daños corporales leves, como el esguince cervical etc. pero sobre todo pone su tecnología a nuestra disposición.

o Colaboración con el grupo de trabajo Senda Sectorial (TIREA), que promueve la detección y reducción del fraude en siniestros de automóviles.

o Colaboración con el Procedimiento de Ampliación de Versiones prestado por la Oficina Técnica de TIREA, para la resolución ágil de las reclamaciones de siniestros producidos entre automóviles asegurados en Entidades acogidas a los convenios CIDE/ASCIDE.

3.6. CERCA DE LA SOCIEDAD A LA QUE PERTENECEMOS





3.6. CERCA DE LA SOCIEDAD A LA QUE PERTENECEMOS

"(...) El Grupo compite en el mercado con la convicción de que el beneficio económico tiene que respetar los derechos humanos y los intereses de los consumidores; por tanto, lucha contra los fraudes y la corrupción y difunde las pautas de la Responsabilidad Social"

"El apoyo a las actividades culturales, medioambientales y sociales también es un objetivo del Grupo. De acuerdo con la consecución de su objeto social, cada empresa del Grupo identifica las necesidades y las exigencias de la comunidad y apoya los proyectos más interesantes a través de acciones específicas, como donaciones y patrocinios. Se da primacía a las iniciativas que ofrecen garantías de calidad y valor ético, considerando fundamental la coherencia con los objetivos estratégicos y con los principios de responsabilidad medioambiental y social"

"De acuerdo con ello, el Grupo considera fundamental la relación con las comunidades y la cercanía a las necesidades de los entornos en los que opera, sobre todo en los casos de mayor urgencia"

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 6.
Pautas de actuación en las relaciones con la Sociedad)

FUNDACIÓN REALE

La Fundación Reale es, desde 1998, el instrumento a través del cual la compañía da cumplimiento a su compromiso con la sociedad a la que pertenece. En su página web, accesible también para personas discapacitadas (requerimientos Doble-A), pueden encontrarse el conjunto de iniciativas culturales, sociales u deportivas en las que participa. fundacionreale.org continúa integrando también los canales en redes sociales de la compañía en los que se llevan a cabo iniciativas solidarias, como Facebook, Youtube y Flickr.

En 2013 estas fueron nuestras respuestas a los retos derivados de las principales preocupaciones y aspectos surgidos en relación con este grupo de interés.

1. Contribución al progreso y bienestar de los grupos más desfavorecidos y vulnerables:

Durante el ejercicio se ha mantenido e incrementado el apoyo a los proyectos identificados como prioritarios:

Aldeas Infantiles

La Fundación Reale colabora con Aldeas Infantiles SOS como Constructor de Futuro, a través del mantenimiento de la Aldea Infantil SOS de Granada, donde los niños reciben cuidado parental, educación y afecto, y se les da la oportunidad de crecer en un entorno familiar.

Asión

Reale colabora financiando programas de apoyo psico-social y económico a través del mantenimiento de casas de acogidas, programas de fisioterapia y apoyo al programa "Respiro Familiar" para niños enfermos de cáncer y sus familias, así como en el programa de divulgación y sensibilización de la Asociación.

Akshy-India

La Fundación Reale mantiene un acuerdo de colaboración con Akshy-India, una organización que trabaja para mejorar las condiciones de vida de los niños de este país a través de la educación, la higiene, la alimentación y la atención sanitara.

Para el año 2013, se pusieron en marcha los siguientes proyectos:

- Reducción de la desnutrición infantil en la aldea de Amwan: disminuir la desnutrición de los niños y las niñas que asisten al Centro Educativo Akshay fortaleciendo su sistema inmunológico frente a la anemia y otras enfermedades propias de su alimentación deficiente
- Proyecto de Apoyo Tutorial en Secundaria: en el Centro Educativo Akshay dar la posibilidad a los adolescentes de continuar sus estudios de secundaria con un apoyo tutorial y apoyar especialmente a las niñas para que las familias retrasen su matrimonio.
- Proyecto de Ayuda para los Ancianos y Discapacitados desprotegidos. Dar dignidad a los ancianos/as y discapacitados/as de la población de Amwan cubriendo sus necesidades básicas, reduciendo la práctica de la mendicidad para poder sobrevivir y atendiendo a uno de los sectores más débiles de la sociedad, más desatendido y olvidado, creando al mismo tiempo consciencia y responsabilidad entre los más jóvenes.

Caritas

La Fundación Reale también mantiene un acuerdo de colaboración con Cáritas para apoyar, de forma anual, algunos de los proyectos solidarios propuestos por Cáritas con el objetivo de paliar el efecto de la crisis en la sociedad española.

En el año 2013, la Fundación Reale se ha involucrado en los siguientes proyectos:

- Caritas Diocesana de Cartagena Murcia: Formación y Promoción para Empleo. "Curso de Peón Agrícola, de Vivero o Centros de Jardinería".
- Caritas Diocesana de Ciudad Rodrigo: Fortalecimiento de las competencias personales de personas desempleadas dentro de la comarca.
- Caritas Diocesana de Santiago Compostela: Emplea-D, estrategia de intervención que contribuya a la inserción laboral de personas inmigrantes y personas que se encuentren en riesgo de exclusión social o situación de vulnerabilidad y se encuentren en situación de desempleo.

Fundación Carriegos

La Fundación Reale ha renovado un año más el apoyo a la Fundación Carriegos que tiene por objeto realizar un programa de terapia ecuestre para personas afectadas por parálisis cerebral que son atendidas por la Asociación Aspace León.

2. Protección y cuidado del patrimonio cultural:

El Bélen de Mi colegio

El belén del CEIP Miguel Delibes de Leganés ha sido el ganador de la XII Edición del Certamen "El Belén de mi Colegio", que este año ha tenido como motivo de inspiración el 15º Aniversario de la Fundación Reale.

Más de 5.000 niños de centros de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria de pueblos de toda la Comunidad de Madrid, como Titulcia, Algete, Collado Villalba, Móstoles, etc., han participado este año, junto con sus profesores, en la construcción de originales y laboriosos nacimientos de gran calidad artística.



Fundación Abadía de Montserrat

La Fundación Reale y la Fundación Abadía de Montserrat 2025, ambas con profundas raíces europeas, colaboran desde hace tiempo con el objetivo de desarrollar un proyecto común que promueva la restauración y el estudio, tanto del fondo papirológico, como de la colección de tejidos coptos que actualmente custodia el Monasterio de Montserrat.

En el 2013, junto a la "Società Piemontese di Archeologia e Belle Arti (SPABA)", se inició el convenio de colaboración científica titulado "AD MEMORIAM. HOMBRES DE CIENCIA Y DE FE: Schiaparelli, Orsi, Zanotti, Ubach y Roca Puig , consistente en realizar dos seminarios en Turín y uno en Montserrat, para estudiar y destacar el paralelismo entre los mencionados hombres de ciencia (arqueólogos e historiadores) y estudiosos biblistas en los resultados de sus estudios sobre las culturas de la antigüedad, más la correspondiente publicación de las ponencias de dichos seminarios.

"Museo y moda: encuentros en la Casa Lis"

El Ayuntamiento de Salamanca y el Museo Casa Lys, con la colaboración de la Fundación Reale, organizaron el ciclo "Museo y Moda: encuentros en la Casa Lis", que tuvo lugar en el Museo Art Nouveau y Art Déco de Salamanca. Este ciclo contempla la realización de numerosas actividades entre las que destacan talleres didácticos para adultos y para niños, conferencias y mesas redondas, la presentación de una pieza de un diseñador cada mes para crear una exposición colectiva, exposiciones temporales, concursos, juegos, tanto presenciales como a través de redes sociales, y otros espectáculos.

3. Promoción del deporte por sus valores sociales:

Desde el año 2006 Reale patrocina a la Real Federación Española de Golf y el Open de España.

Además apoya directamente la promoción de los más jóvenes a través del Comité Técnico Juvenil, así como a las 34 escuelas de Golf Adaptado en toda la geografía española.

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La página de Facebook de Reale contaba con 6.441 seguidores el 1 de enero de 2013, y a finales de ese mismo año se habían unido 179 más. Los contenidos de esta plataforma de comunicación de Reale están orientados principalmente a la difusión de su Responsabilidad Social, la solidaridad y la seguridad.

En ella se intercalan informaciones propias, contenidos de las ONG con las que colabora Fundación Reale y noticias de terceros sobre temas relevantes para la comunidad. A diferencia de 2012 en 2013 no se ha hecho inversión en Facebook Ads, y se han realizado 333 publicaciones en todo el año con un Engagement Rate (ratio que se utiliza para medir la interacción media entre en el número de personas que ha visto al publicación y han interactuado con ella del 3%).

Los posts con mayor número de interacciones están relacionados con la publicación de contenidos referentes a Efemérides, como el Día Mundial Contra el Cáncer.

PRESENTES EN EL IMPULSO DE LA RSC

Reale participa, en el marco de su compromiso con la sociedad, en el impulso de la integración de la Responsabilidad Social Empresarial en la actividad empresarial, especialmente en el Sector asegurador. Para ello la compañía ha colaborado activamente con diferentes instituciones españolas e internacionales en jornadas y grupos de trabajo.

Integración en CSR Europe

Reale ha entrado a formar parte de CSR Europe, una red europea líder en la promoción de la RSE en Europa y que agrupa a cerca de las 70 principales compañías. Participa ya en tres grupos de trabajo: el proyecto de Envejecimiento Activo "Rethinking careers", el proyecto de Salud y bienestar denominado "Vida Sostenible en Ciudades".

Forética Enterprise 2020

Reale fue seleccionada en las dos iniciativas "Cátedra Reale" y "Mejora la Energía de tu Comunidad" cuyo objetivo es responder a dos grandes desafíos de la sociedad española: el empleo y la sostenibilidad ambiental.

Ambas problemáticas han sido incluidas por CSR Europe en su estrategia 2013-2015 a través de las líneas de trabajo Skills for Jobs (Habilidades para el empleo) y Sustainable living in Cities (Vida sostenible en las ciudades). De esta manera, CSR Europe y sus socios y colaboradores, entre ellos Reale, trabajan alineados para lograr la convergencia de la estrategia RSE de empresas y organismos europeos, aunando esfuerzos y fomentando sinergias, para conseguir mayores y mejores resultados.

Jornadas Corresponsables

Representantes de Reale participaron con diferentes ponencias y talleres en las Jornadas Corresponsables XXV (Madrid, 1 de marzo de 2013), XXXVIII (Santiago de Compostela, 22 de octubre de 2013) y XL (Valladolid, 31 de octubre de 2013).

Las Jornadas Corresponsables constituyen unos de los foros de referencia para el análisis de la realidad, las tendencias y los desafíos de la RSE en España y Latinoamérica. En cada una de las convocatorias participan varios centenares de expertos y representantes de las instituciones y organizaciones.

Semana de la mujer

Reale participó en marzo de 2013 en la Semana de la Mujer, organizando un panel de expertos sobre la mujer en el sector asegurador. "La Mujer en un sector masculino: el Seguro" fue en concreto el título de la ponencia presentada por Pilar Suarez-Inclán, Directora de Comunicación y RSC de Reale Seguros.

Grupo de trabajo de RSE de ICEA

Como miembros de este Grupo de Trabajo, Reale ha asistido a las reuniones que tienen lugar de forma trimestral. En noviembre de 2013, se celebró el V Encuentro sobre RSC en el Sector asegurador en el que se presentaron algunas de las conclusiones del Estudio sobre RSC.

Madrid Woman's Week

En el Foro de Madrid Woman´S Week, celebrado en julio, se debatieron una serie de pautas para fomentar y mejorar la RSE de las empresas mediante la involucración y el compromiso sincero con los empleados como embajadores de la RSE. Pilar Suárez-Inclán, Directora de Comunicación Institucional y RSE, destacó que las principales ventajas de involucrar en la RSE a los empleados son la motivación y satisfacción de los mismos, mejor posición para atraer y retener el talento, mejor imagen corporativa y diferenciación de la plantilla en la responsabilidad social.

Fundación Secretariado Gitano

Eduardo Ruiz-Cuevas, Responsable de RSE de Reale, participó en el Taller de Diálogo sobre RSE, Recursos Humanos e inclusión socio-laboral organizado por Fundación Secretariado Gitano. El Taller busca mejorar el Programa Acceder de empleo y conseguir incrementar el número de beneficiarios y que más jóvenes gitanos y gitanas puedan salir de la exclusión social y lograr una Sociedad mejor para todos.

4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE REALE





4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE REALE

"La mejora constante de las prestaciones y de la atención al Socio/Asegurado-Cliente, objetivo principal del Grupo Reale Mutua, se configura a través del respeto continuo de los principios básicos del desarrollo equilibrado y sostenible. Este compromiso se remite a la normativa ISO:26000, en cuyas pautas se basa la cotidianidad de las acciones del Grupo, en términos de respeto medioambiental, responsabilidad social y reducción de los impactos en el ecosistema de referencia"

(Código Ético del Grupo Reale Mutua, 6.
Pautas de actuación en las relaciones con la Sociedad)

La estrategia medioambiental de Reale ha mantenido en 2013 su articulación en torno a dos aspectos fundamentales: el consumo responsable y sostenible de recursos y el reciclado, cada vez mayor, de todos los residuos contaminantes y/o reutilizables. Asimismo, Reale sigue participando en proyectos de marcado carácter medioambiental, tanto públicos como privados.

CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE DE RECURSOS

Agua y energía

El consumo de agua ha regresado al consumo medio diario por empleado, ya que las variantes que hicieron aumentar este dato en el 2012 se han eliminado.

Existe una tendencia a la baja en el consumo de electricidad derivada de la concienciación hacia el uso de buenas prácticas de los empleados en las oficinas.

Debido al aumento del consumo gas natural en el último año se ha determinado tomara medidas para su reducción.

En el contexto del puesto de usuario, la implantación de la herramienta de control sobre la actividad de los ordenadores personales (PC's), ha facilitado la disminución del consumo energético en torno a los 850 MW/h; pasando de un escenario en el que los PC's sólo permanecen consumiendo energía si el usuario necesita de ellos e impidiendo que los PC's queden encendidos durante la noche o durante periodos de inactividad.

Papel y cartón

Al igual que en años anteriores se mantiene la tendencia a la baja del consumo de papel por el nivel de concienciación de los empleados y la optimización de los recursos informáticos, donde el ahorro de papel es un valor asumido en la actividad diaria.

De cara al 2014 se pretende mantener esta tendencia aplicando nuevos objetivos de mejora.

Consumibles ofimáticos

La sensibilización de los empleados con las cuestiones medioambientales, así como su identificación con las políticas medioambientales de la empresa, han incidido en la disminución del consumo.

RECICLADO DE RESIDUOS Y EMISIONES

Papel y cartón

La disminución del reciclaje de papel tiene el origen en el decremento del consumo del mismo.

Consumibles ofimáticos

Se mantiene la política establecida en los últimos años en cuanto al reciclaje de pilas y toners, canalizando también el consumo particular de pilas.

Equipos informáticos

Durante 2013, todos los equipos informáticos que se han desvinculado del inventario han sido recuperados para su uso, por parte de colectivos desfavorecidos atendidos por ONG's

Dando continuidad a la donación como medio de reutilización del equipamiento informático, en 2013, se donaron 108 equipos a la ONG "Ordenadores sin fronteras" con destino a los proyectos educativos del Gobierno de Bolivia "Marca" y "Alpachiri".

Teléfonos y otros dispositivos móviles

Gracias al plan de renovación de dispositivos móviles, integrado en el proyecto de cambio de proveedor de telefonía y a través de Revita, se obtuvo la cantidad de 8778,78€ que fue donada a la ONG "Acción contra el Hambre". Se han donado un total de 515 dispositivos con destino a grupos con graves problemas de nutrición, salud, seguridad alimentaria, agua y saneamiento.

Emisiones CO_2

En 2012 se inició un proceso de renovación de la Flota de vehículos empleada por REALE. Entre los factores considerados, se incluyó la incorporación de motores más eficientes, con menores emisiones de CO_2 a la atmósfera.

A este efecto, los vehículos que se han ido renovando progresivamente han presentado una reducción del volumen de emisiones de CO_2 estimado en 18 Tm -109 kg menos por vehículo- equivalente al volumen que compensan 60 árboles en sus primeros 40 años de vida.

CONTRIBUCIÓN A LA RECUPERACIÓN DEL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL

Reale es miembro del Club de Empresas por la naturaleza a través del cual colabora con proyectos y actividades de WWF.

Además, la compañía participa en La Hora del Planeta, la mayor campaña de movilización global para luchar contra el cambio climático, que consiste en un apagón voluntario durante una hora el último sábado de marzo.

Igualmente durante el año 2013, Fundación Reale y WWF, junto a la Fundación Biodiversidad, desarrollaron la primera fase del proyecto "Mejora la Energía de tu Comunidad" que tiene como objetivo el impulso de los sectores de la rehabilitación energética y del autoconsumo, para conseguir una reducción del consumo energético del sector doméstico y las emisiones de CO_2 asociadas, y para que se genere un nuevo modelo de desarrollo urbano eficiente, limpio y renovable que beneficie a los ciudadanos y el medio ambiente.



Principales magnitudes consumo Reale	Unidades	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Energía							
Consumo diario de agua	litros/ empleado	9	8,1	2,1	2,08	3,5	2,26
Consumo energía red pública	Kw/h	2.281.000	1.823.000	3.070.316	3.846.252	4.034.615	2.271.737
Consumo gas natural	m³	12.000	15.000	18.000	11.000	14.000	23.745
Papel y cartón							
Total consumo interno de papel	Kg	51.500	50.665	38.822	30.003	29.276	26.392
Total consumo gestión externa	Kg	60.760	58.698	57.070	58.510	84.089	71.984
Total consumo cartón	Kg	20,8	21,2	19,2	18	21,3	-
Consumibles informáticos							
Toner	u	365	332	328	488	427	416
Pilas	Kg	143,6	158	249	217	199,8	220,096
Reciclaje							
Total papel	Kg	9.120	8.490	8.850	16.670	7.515	7.435
Total consumo gestión externa	Kg	20,8	21,2	19,2	18	21,3	-
Total consumo cartón	u	93	85	77	138	154	202
Total consumo cartón	Kg	2	7	44	45	165	125

			Emisiones CO_2		
Vehículo (modelo)	Flota	Km contratados	2011	2012	2013
Emisiones CO_2			gr/Km	gr/Km	gr/Km
VW Passat	66	375.000	158	135	135
VW Golf	101	2.495.000	122	119	112

5. INDICADORES GRI



Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
1. Estrategia y análisis	
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	**Pág. 7** Mensaje del presidente
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	**Pág. 7.** Mensaje del Presidente. **Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 1 a 7 del Informe de Gestión 2013** en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
2. Perfil de la organización	
2.1. Nombre de la organización	Reale Seguros.
2.2. Principales marcas, productos y servicios	**Págs. 11 a 20.** 2. Perfil de Reale. **Págs. 61 y 62.** Nuevos productos y oferta. **Págs. 73 a 75.** Proveedores
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	**Pág. 11.** Estructura del Grupo Reale. **Pág. 21.** Organigrama y estructura operativa. **Pág. 9 de las Cuentas Anuales 2013** en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
2.4. Localización de la sede principal de la organización	Reale Seguros Generales Calle Santa Engracia, 14-16 28010 Madrid.
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria	España.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
2. Perfil de la organización	
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	**Pág. 11.** Estructura del Grupo Reale. **Págs. 9 y 73 de las Cuentas Anuales 2013** en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	**Págs. 13 a 20.** Datos básicos.
2.8. Dimensiones de la organización informante	**Págs. 13 a 20.** Datos básicos. **Pág. 52.** Estructura de la plantilla. **Pág. 62.** Canales de atención al cliente. **Pág. 68.** Comprometidos con los mediadores. **Pág. 74 a 75.** Responsables con los proveedores.
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No se han producido cambios de especial significación. Las diferentes operaciones mercantiles quedan no obstante reflejadas en las **págs. 10 y ss. de las Cuentas Anuales 2013** en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	**Pág. 56.** Best Workplaces España 2013. **Pág. 56.** Incursión en el ranking "Mejoras Empresas para trabajar" de La Actualidad Económica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
3. Parámetros de la memoria	
Perfil de la memoria	
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Ejercicio 2013.
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	2013, para el periodo 2012.
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc)	Anual en 2008, bienal en los ejercicios 2009 y 2010, anual en 2011, 2012 y 2013.
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Dirección de Comunicación Institucional y RSE Reale Seguros Generales Calle Santa Engracia, 14-16 28010 Madrid.
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria. **Pág. 47.** Reale y sus grupos de interés.
3.6. Cobertura de la memoria	**Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria.
3.7. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	**Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria.
3.8. La base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	No aplica.
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacente a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	**Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Alcance y cobertura de la memoria	
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	**Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria.
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 43.** 2.7. Perfil, alcance y estructura de la memoria.
Índice del contenido del GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	**Págs. 95 a 119.** Indicadores GRI.
Verificación	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa en la memoria.	No existe verificación externa específica de la presente Memoria RSC.
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	**Págs. 32 y 33.** 2.5. Gobierno corporativo. **Pág. 122.** Consejo de Administración.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.2. Indicación de si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Consejo de Administración NO ocupa cargo ejecutivo.
4.3. En organizaciones de estructura directiva unitaria, indicación del número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Todos los miembros del máximo órgano de gobierno son varones y no ejecutivos.
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Reale Mutua es el accionista único de Reale Seguros Generales. **Ver pág. 11.** Estructura del Grupo Reale.
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No consta.
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	**Págs. 32 y 33.** 2.5. Gobierno corporativo.
4.7. Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	No consta.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	**Págs. 28 y 29.** El nuevo Código Ético del Grupo. **Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 47.** Reale y sus grupos de interés.
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Págs. 32 y 33.** 2.5. Gobierno corporativo.
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, social y medioambiental.	No consta
Compromisos con iniciativas externas	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Págs. 32 y 33.** 2.5. Gobierno corporativo.
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Reconocimiento de la ISO 26000 como documento de referencia: **pág. 28.** Guía de autorregulación de buenas prácticas en materia de Control Interno elaborada por UNESPA: **pág. 36.** Solvencia II (Unión Europea): **pág. 37.** Empresa Familiarmente Responsable (Fundación MásFamilia): **pág. 56 y 57.** Campaña "La Hora del Planeta": **pág. 91.** Proyecto "Mejora la Energía de tu Comunidad": **pág. 91.** Constructor de Futuro de Aldeas Infantiles SOS: **pág. 85.** Participación en programas de Asión: **pág. 85.** Acuerdo de colaboración con Akshy-India: **pág. 85.** Acuerdo de colaboración con Cáritas: **pág. 85.** Acuerdo de colaboración con Fundación Carriegos: **pág. 85.**

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Compromisos con iniciativas externas	
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca.	CSR Europe: **pág. 37.** Barómetro de Calidad de Servicio de las compañías aseguradoras (ADECOSE): **pág. 69.** Unión Española de Entidades Aseguradoras (UNESPA): **pág. 81.** Investigación Cooperativa entre Empresas Aseguradoras (ICEA): **pág. 81.** Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS): **pág. 81.** Comité de Daños Corporales (promovido por Centro Zaragoza): **pág. 81.** Grupo de trabajo Senda Sectorial (TIREA): **pág. 81.** Forética: **pág. 87.** Club de Empresas por la naturaleza (WWF): **pág. 91.**
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 46 y 47.** Reale y sus grupos de interés.
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 46 y 47.** Reale y sus grupos de interés.
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	**Págs. 36 y 37.** Gestión de la Responsabilidad Social. **Pág. 46 y 47.** Reale y sus grupos de interés. **Pág. 57.** Primeros pasos en el voluntariado corporativo. **Pág. 62 y 63.** Canales de atención al cliente. **Pág. 69.** Consejos Consultivos (mediadores). **Pág. 76 y 77.** Canales de gestión y comunicación y Un nuevo marco relacional (proveedores). **Pág. 86.** Comunicación con nuestros grupos de interés.
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Equipo Humano: **pág. 56 y 57** (Avanzando en la conciliación y la flexibilidad, II Plan de Igualdad en la empresa, Primeros pasos en el voluntariado corporativo, Integración de la comunicación interna a través de COMUNICA). Clientes: **pág. 60 a 62** (Desarrollo de Negocio, Mejora de los Procesos, Nuevos productos y oferta). Mediadores: **pág. 68** (Una contribución significativa a su formación y desarrollo profesional). Proveedores: **págs. 76 y 77** (Un nuevo marco relacional).

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño	
Dimensión económica	
Enfoque de gestión.	**Págs. 12 y ss** de las Cuentas Anuales 2013 en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
Indicadores del desempeño económico	
Aspecto: Desempeño económico	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Cuentas Anuales 2013 en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No consta.
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	**Pág. 54.** Evolución de los beneficios sociales. **Págs. 24 y 25 y 54** de las Cuentas Anuales 2013 en http://www.reale.es/Pdf/MemoriaEconomica_InformeGestion_RealeSegGenerales_2013.pdf
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas públicas.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Presencia en el mercado	
EC5 Rango de relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No aplica.
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No aplica.
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen actividades significativas.	No aplica.
Aspecto: Impactos económicos indirectos	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No aplica.
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Diseño ambiental	
Enfoque de gestión	**Pág. 90.** Compromiso medioambiental Reale.
Indicadores de desempeño ambiental	
Aspecto: Materiales	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN2 Porcentajes de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
Aspecto: Energía	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como consecuencia de dichas iniciativas.	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Energía	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	**Pág. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN8 Captación total de agua por fuentes.	No aplica.
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica.
Aspecto: Biodiversidad	
EN 11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No aplica.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica.
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Biodiversidad	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica.
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica.
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	
EN16 Emisiones totales, directas o indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	**Págs. 91 y 93.** Emisiones CO^2.
EN 17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No aplica.
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	**Págs. 91 y 93.** Emisiones CO^2.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica.
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica.
EN 21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	
EN 22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	**Pág. 91.** Reciclado de residuos y emisiones.
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica.
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de aguas y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica.
Aspecto: Productos y Servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	**Págs. 90 a 92.** Consumo responsable y sostenible de recursos.
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Cumplimiento normativo	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No han existido sanciones por incumplimiento de normativa ambiental.
Aspecto: Transporte	
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica.
Aspecto: General	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No aplica.
Dimensión social	
Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Enfoque de gestión	**Pág. 51.** 3.1. Centrados en nuestros empleados.
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo	
Aspecto: Empleo	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	**Pág. 52.** Estructura de la plantilla. **Pág. 53.** Antigüedad media.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Empleo	
LA2 Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	**Pág. 52.** Estructura de la plantilla.
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosando por ubicaciones significativas de actividad.	**Pág. 54.** Evolución de los beneficios sociales.
LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No consta.
Aspecto: Relaciones Empresa / Trabajadores	
LA4 porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	La totalidad de los empleados están afectados por el ámbito personal de aplicación del Convenio Colectivo de empresa.
LA5 Periodo (s) mínimos (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas modificaciones son las especificadas en convenios colectivos.	Las establecidas con carácter general en la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
Aspecto: Seguridad y Salud en el trabajo	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	La totalidad de los trabajadores está representada en el Comité de Seguridad y Salud.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Seguridad y Salud en el trabajo	
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	**Pág. 56.** Índice de absentismo. **Pág. 57.** Prevención de riesgos laborales y absentismo.
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	**Pág. 57.** Prevención de riesgos laborales y absentismo.
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	**Pág. 57.** Prevención de riesgos laborales y absentismo.
Aspecto: Formación y Educación	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	**Pág. 55.** Formación y desarrollo profesional.
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	**Pág. 55.** Formación y desarrollo profesional.
L12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Plantilla: **págs. 52 y 53.** Órganos de gobierno corporativo: **págs. 122 y 123.**

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Diversidad e Igualdad de oportunidades	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Plantilla: **págs. 52 y 53.** Órganos de gobierno corporativo: **págs. 122 y 123.**
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No existen diferencias en el salario base entre hombres y mujeres.
Derechos Humanos	
Enfoque de gestión	**Pág. 29.** Nuestros valores.
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos	
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR2 Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. humanos	**Pág. 77.** Estándares de sostenibilidad.
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No consta.
Aspecto: No discriminación	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No consta que se haya producido ningún incidente de discriminación en el ejercicio 2013.
Aspecto: Libertad de asociación y Convenios Colectivos	
HR5 Operaciones y proveedores significativos en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Explotación Infantil	
HR6 Operaciones y proveedores significativos que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No aplica.
Aspecto: Trabajos forzados	
HR7 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No aplica.
Aspecto: Prácticas de seguridad	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No aplica.
Aspecto: Derechos a los indígenas	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Evaluación	
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No aplica.
Aspecto: Medidas correctivas	
HR 11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No consta ninguna queja en el ejercicio 2013.
Sociedad	
Enfoque de gestión	**Pág. 81.** Partícipes del desarrollo del sector asegurador. **Pág. 84.** Cerca de la sociedad a la que pertenecemos.
Indicadores del desempeño de Sociedad	
Aspecto: Comunidades locales	
SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No aplica.
SO9 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No aplica.
S10 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Corrupción	
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La totalidad de las unidades de la compañía han sido analizadas en relación con los referidos riegos.
S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No consta.
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	No se tiene constancia de incidentes significativos de corrupción.
Aspecto: Política pública	
S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No se tiene constancia del desarrollo por la compañía de las actividades referidas en el indicador.
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se han realizado aportaciones de la categoría referida.
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal	
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se tiene constancia de acciones de la referida naturaleza.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Cumplimiento Normativo	
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	No se tiene constancia de sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.
Responsabilidad sobre productos	
Enfoque de gestión	**Pág. 62.** Enfocados al servicio de los clientes. **Pág. 68.** Comprometidos con los mediadores.
Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos	
Aspecto: Salud y Seguridad del cliente	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en su salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No aplica.
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No aplica.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No aplica.
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica.
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	**Págs. 64 y 65.** La calidad del servicio al cliente. **Pág. 69.** Barómetro de Calidad ADECOSE (mediadores).
Aspecto: Comunicaciones de Marketing	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No consta.
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No se tiene constancia de ningún incidente significativo.

Contenidos básicos GRI	Lugar en la Memoria y aclaraciones
Aspecto: Privacidad del Cliente	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto de la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No consta.
Aspecto: Cumplimiento Normativo	
PR 9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se tiene constancia de ninguna multa significativa.

NIVEL DE APLICACIÓN DEL GRI

La medida o nivel de aplicación del Marco de elaboración de Memorias del GRI es, según autocalificación de la organización informante, el B.

6. ANEXOS



6. ANEXO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

D. Iti Mihalich
Presidente

D. Luigi Lana

Consejero Delegado

D. Antonio Viñuela
Vicepresidente

D. Annibale Avogadro di Collobiano
Vocal

D. Vittorio Viora
Vocal

D. Massimo Luvié
Vocal

D. Enrico Marenco di Moriondo
Vocal

D. Lodovico Sella
Vocal

D. Ricardo Olagüe
Secretario no Consejero

FUNDACION REALE

D. Iti Mihalich
Presidente

D. Luigi Lana
Patrono Delegado

D. Antonio Viñuela
Vicepresidente

D. Massimo Luvié
Patrono

D. Ricardo Olagüe
Secretario no Patrono

6. ANEXO

COMITÉ DE DIRECCIÓN

D. Luigi Lana
Consejero Delegado

D. José Ramón López
Director General de Recursos y Medios

D. Ignacio Mariscal
Director General Negocio

D. Miguel Cruz
Director de Clientes y Oferta

D. Javier Espinosa
Director Comercial

D. Adolfo Fernández
Director Técnico - Actuarial

D. Alfredo Núñez
Director de RRHH

D. Javier Tera
Director de Prestaciones y Servicios

D. Víctor Santamaría de las Peñas
Director de SI & TIC

Dña. Pilar Suárez-Inclán
Directora de Comunicación Institucional y RSE

El Comité de Dirección se reúne semanalmente.

Reale
SEGUROS



GRUPPO REALE MUTUA