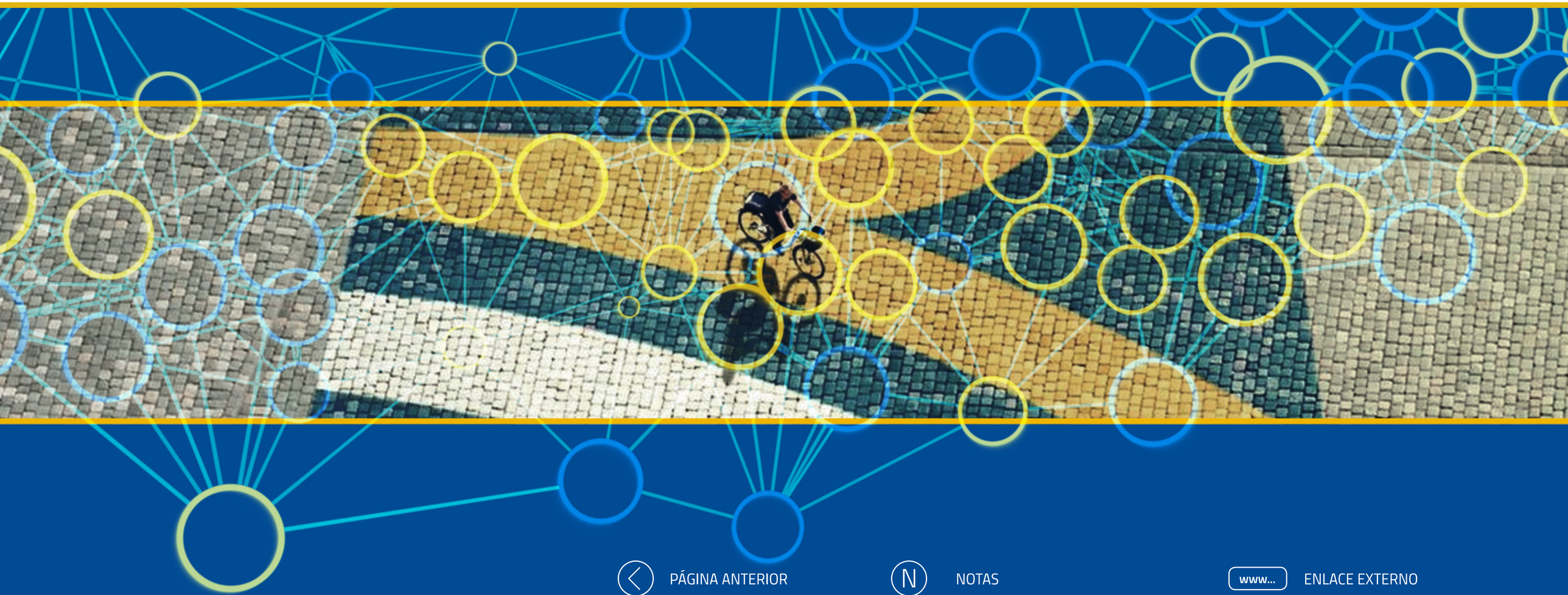
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

REALE GROUP
TOGETHER MORE

Informe consolidado de carácter no financiero
conforme al Decreto Legislativo italiano 254/2016

REALE GROUP
TOGETHER MORE



GUÍA DE LECTURA

- PÁGINA ANTERIOR
- PÁGINA SIGUIENTE
- IMPRIMIR
- IR A...
- NOTAS
- Enviar correo a ... — ESCRIBIR DIRECCIÓN DE CORREO
- COMPARACIÓN AÑOS ANTERIORES
- GRI
- www... — ENLACE EXTERNO
- A DESTACAR
- MÁS INFORMACIÓN
- VER VIDEO

Introducción » 4

Cifras clave » 6

1. Nota metodológica » 7
1.1 Objetivos del informe » 8
1.2 Estándares de referencia en la rendición de cuentas y proceso de redacción » 8
1.3 Alcance y periodo objeto del informe » 9

2. Temas relevantes » 10

3. Gobierno empresarial y Cumplimiento normativo » 13
3.1 Los valores de Reale Group » 16
3.2 La identidad de Reale Group » 17
3.3 Gobierno, cumplimiento normativo y gestión de riesgos » 19

4. Legalidad » 32

5. Ser Reale Group » 39
5.1 Las personas de Reale Group » 40
5.2 Nuestros Socios/Asegurados-Clientes » 59
5.3 Nuestra red en el territorio » 66

6. Valorización, protección e innovación » 70
6.1 Protección del medioambiente » 74
6.2 La valorización de los territorios » 79

7. Reale foundation » 87
7.1 Identidad y estrategia de donaciones corporativas » 88

8. Objetivos 2018-2020 » 96

INTRODUCCIÓN

Iti Mihalich

Presidente

"LA PASIÓN, EL COMPROMISO,
LA INDEPENDENCIA Y LA AUTONOMÍA
NOS PERMITIRÁN
SEGUIR SIENDO LO QUE SOMOS."

CIFRAS CLAVE

147,5 millones de euros
Resultado del Grupo

202,3%
Índice de solvencia**

3.675
Empleados

Aprox. **2,7** millones de euros
Inversión en formación

251
Empleados en smart working

9,3 millones de euros
Beneficios de mutualidad aprobados para 2017

Más de **1,3** millones de euros
Donativos

141.500
Seguidores en Facebook****

97,1%
Porcentaje de compras realizadas a proveedores locales*

96%
Contratos indefinidos***

N

N

N

N

Objetivos del informe >> Estándares de referencia en la rendición de cuentas y proceso de redacción >> Alcance y periodo objeto del informe >>

1 NOTA METODOLÓGICA

1.1 OBJETIVOS DEL INFORME

Con esta edición del informe consolidado de carácter no financiero (en adelante "Informe" o "Informe de Sostenibilidad" o "documento"), Reale Group: (en adelante mencionada también como "el Grupo") pretende dar respuesta a lo establecido en el Decreto legislativo italiano 254/16, emitido en "aplicación de la directiva 2014/95/UE del Parlamento europeo y del Consejo de 22 de octubre 2014, que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos" (en adelante también citado como "el Decreto"), mediante la presentación del "Informe consolidado de carácter no financiero" en forma de "informe separado" con el fin de *"asegurar, en la medida necesaria, la comprensión de la actividad de la empresa, su funcionamiento, sus resultados y el impacto por esta producido, incluidos los aspectos medioambientales, sociales, de gestión de personal, de respeto de los derechos humanos, a la lucha contra la corrupción activa y pasiva, y que sean relevantes, en función de la actividad y características de la empresa."*

El presente Informe, además de ser una herramienta para cumplir con los requisitos del Decreto, supone también para Reale Group una forma de maximizar la transparencia en la comunicación con sus grupos de interés y para rendir cuentas de las iniciativas y acciones emprendidas en materia de sostenibilidad (ambiental y social).

1.2 ESTÁNDARES DE REFERENCIA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PROCESO DE REDACCIÓN DEL INFORME

El Decreto 254/2016 exige la presentación de la información relativa a los temas mencionados en el párrafo anterior *"de acuerdo a las metodologías y principios establecidos por el estándar de rendición de cuentas elegido, o por la metodología de rendición de cuentas independiente utilizada para redactar el Informe."*

Reale Group ha decidido utilizar como referencia técnicometodológica para la presentación de la información requerida por el Decreto que contiene el presente Balance de Sostenibilidad, los "GRI Sustainability Reporting Standards", elaborados por "Global Reporting Initiative" en 2016. En concreto, según lo dispuesto en el estándar GRI 101: Fundamentos, párrafo 3, el Grupo ha elegido que el documento se rija por la modalidad "GRI referenced", utilizando una serie seleccionada de estándares pera presentar la información relevante requerida por el Decreto.

Las referencias a los Estándares GRI seleccionados se citan tanto dentro del propio Informe, como en el índice de Contenidos GRI.

El proceso de redacción anual del Informe de sostenibilidad, coordinado por la dirección de sostenibilidad del Grupo[1], ha supuesto la implicación transversal de las Direcciones de todas las Empresas que forman parte de Reale Group, tanto las que operan en Italia como en el resto del mundo.

Para cada capítulo del informe ha sido nombrado un "Ambassador" que ponga de manifiesto el valor y la importancia que Reale Group confiere a los temas de sostenibilidad.

Además, dentro del capítulo dedicado a la Fundación se hace referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas aplicables al Grupo Reale.

1.3 ALCANCE Y PERIODO OBJETO DEL INFORME

Los datos e informaciones recogidas en el presente Informe de sostenibilidad afectan a todas las Empresas del Grupo incluidas en el estado financiero consolidado de Reale Group, es decir, la Empresa Matriz - Società Reale Mutua di Assicurazioni (en adelante "Reale Mutua") - y a sus Filiales, enumeradas a continuación.

- Reale Mutua
- Italiana Assicurazioni S.p.A.
- Banca Reale S.p.A.
- Reale Immobili S.p.A.
- Blue Assistance S.p.A.
- Reale ITES GEIE
- Italnext S.r.l.
- Uniqa Assicurazioni S.p.A.
- Uniqa Previdenza S.p.A.
- Uniqa Life S.p.A.
- Uniqa Intermediazioni S.r.l.
- Reale Seguros Generales S.A.
- Reale Vida Y Pensiones S.A.
- Igar S.A.
- Reale Chile Seguros Generales S.A.
- Reale Group Chile S.p.A.
- Reale Group Latam S.p.A.

Para cumplir con las exigencias recogidas en el Decreto Legislativo italiano 254/16 y garantizar la comparación de la información en relación a los ejercicios anteriores, y para respetar el principio de comparabilidad de los Estándares GRI, en el presente informe se facilitan los datos cuantitativos de los ejercicios 2015, 2016 y 2017 para las Empresas del Grupo incluidas ya en la edición anterior del Informe.
En el caso de las Empresas no incluidas en el Informe de Sostenibilidad 2016 (Uniqa, Italnext, las Sociedades españolas y las chilenas), las cifras se refieren únicamente al año 2017 (a excepción de los casos detallados en la tabla de contenidos GRI).

Las posibles excepciones a los criterios indicados anteriormente serán señaladas en la sección específica el documento.

Este documento ha sido sometido a revisión limitada por la consultoría EY S.p.A. Los resultados de los controles llevados a cabo de conformidad con el art. 3 párrafo 10 del Decreto Legislativo 254/16 y del Reglamento Consob no. 20267 están contenidos en el informe de los auditores independientes.

2 TEMAS RELEVANTES

2 LOS **TEMAS RELEVANTES** PARA REALE GROUP

Con el objetivo de identificar la estructura y los contenidos de su Informe de sostenibilidad, Reale Group ha tenido en cuenta tanto los aspectos indicados en el Decreto (art. 3, párrafo 1), como sus negocios y características, así como las expectativas de sus grupos de interés.

En 2016, y nuevamente en 2017, en el marco del proceso de definición y desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la empresa, con el objetivo de integrar de forma transversal aquellos temas relacionados con la sostenibilidad en toda la cadena de valor del Grupo, se han llevado a cabo las actividades siguientes, en las que se han implicado todas las Direcciones del Grupo:

- análisis de la cadena de valor de Reale Group, para comprobar la vinculación entre las iniciativas de sostenibilidad y el negocio del Grupo;
- identificación de los temas relevantes y prioritarios para Reale Group, para analizar la materialidad de las cuestiones relevantes para el Grupo y para los grupos de interés y crear la primera matriz de materialidad;
- análisis de las iniciativas de sostenibilidad presentes y futuras de Reale Group que han llevado a la definición del Plan de Sostenibilidad 2017-2020 del Grupo y a identificar Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) específicos, medibles y que pueden repetirse en el tiempo.

Para identificar los temas relevantes y prioritarios para el Grupo, se ha procedido a:

- identificar a los grupos de interés, a partir de la lista recogida en el Código Ético del Grupo;
- analizar el contexto de sostenibilidad y el del sector de referencia a través de una evaluación comparativa con los principales competidores y un análisis de los temas considerados más relevantes para la actividad principal, tanto a nivel macro como micro;
- recoger las expectativas e identificar los temas de interés para los grupos de interés y analizar la materialidad de los temas de sostenibilidad más relevantes para el Grupo a través de un proceso de participación de los grupos de interés internos con más de 39 entrevistas *one to one*. Se ha solicitado a las direcciones que establezcan un orden de prioridad en los temas de su competencia identificados, valorando la relevancia de los mismos desde el punto de vista de Real Group y desde el punto de vista de los grupos de interés de referencia.

Tras el análisis de materialidad llevado a cabo en 2016 y el análisis realizado para dar cumplimiento a los temas indicados en el Decreto, Reale Group ha identificado como relevantes las temáticas siguientes, sobre las cuales informará en el presente documento:

- Centralidad del Socio/Asegurado-Cliente
- Importancia de la Red de Agencias y corredores
- Valorización de las personas de Reale Group
- Identidad, gobierno y sistema de gestión de riesgos
- Gestión de los donativos
- Innovación
- Gestión de la cadena de suministro
- Desempeño ambiental
- Lucha contra la corrupción

Los temas relacionados con los aspectos ambientales a los que se refiere el Decreto se incluyen dentro del apartado de "Desempeño ambiental", a excepción de la gestión de los recursos hídricos que el Grupo consideró no relevantes, en función de sus características y el ámbito de su negocio. El consumo de agua del Grupo se refiere únicamente al uso higiénico-sanitario del agua por parte de las distintas Empresas del Grupo y a los usos tecnológicos, como los sistemas de climatización y extinción de incendios; habida cuenta del volumen de agua consumida, el tipo de uso realizado y la localización geográfica de nuestras sedes, el impacto sobre los recursos hídricos se ha considerado un dato no relevante.

Las únicas sustancias contaminantes liberadas a la atmósfera son las producidas por las calderas y los sistemas de climatización. Estas emisiones, junto al impacto acústico de los sistemas de calefacción, son monitorizadas por el sistema de gestión ambiental; se ha comprobado que el riesgo que suponen dichas emisiones no es significativo.

Las cuestiones relacionadas con la gestión del personal, incluidas las medidas adoptadas para garantizar la igualdad de género, la forma en que se lleva a cabo el diálogo con los interlocutores sociales y la información relativa a la salud y la seguridad, están incluidas en el capítulo "Valorización de las personas de Reale Group".

Los aspectos relacionados con la corrupción activa y pasiva están incluidos en el capítulo "Lucha contra la corrupción"; mientras que los aspectos sociales están incluidos en los capítulos "Gestión de donaciones", "Importancia de la Red de Agencias y corredores" y "Centralidad del Socio/Asegurado-Cliente".

En lo concerniente al capítulo "Respeto de los derechos humanos" previsto en el Decreto Legislativo 254/16, en 2017 Reale Group se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo suyos sus principios, incluidos los relativos a los Derechos Humanos (*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia*). La adhesión al Pacto Mundial certifica el compromiso de Reale Group en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Reale Group, que opera de acuerdo con las leyes vigentes en los mercados en los que está presente y habida cuenta de su actividad comercial, no identifica como significativo el riesgo de no respeto de los derechos humanos, tanto para su propia gente como para la cadena de suministro.

Concretamente, en lo referente a la cadena de suministro, el riesgo de incumplimiento de los derechos humanos no se considera significativo, teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

- la tipología de compras que realiza el Grupo y la consideración de bajo riesgo que tienen los países en los que operan los proveedores de las empresas afectadas;
- las medidas de control establecidas en las Empresas del Grupo (por ejemplo, criterios de selección y evaluación de los proveedores objetivos, procedimientos de control y supervisión específicos implementados para cumplir con las disposiciones del Decreto Legislativo 231/01 y el Código Ético del Grupo, etc.).

3 GOBIERNO EMPRESARIAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Carlo Enrico de Fernex

Ambassador

Ver video

"LA AUTONOMÍA Y LA INDEPENDENCIA SON PRINCIPIOS QUE SEGUIRÁN GUIANDO NUESTRO FUTURO, SON EL SÍMBOLO DE NUESTRA FUERZA Y EL RASGO DISTINTIVO DE UNA EMPRESA EN FORMA DE MUTUA."

Filippo Manassero

Ambassador

Ver video

"ES FUNDAMENTAL QUE EXISTA UN EQUILIBRIO CORRECTO ENTRE EL ASESORAMIENTO, LA GERENCIA Y EL CONTROL PARA QUE EL GERNERAL COUNSEL Y EL DIRECTOR DE RIESGOS, JUNTO AL RESTO DE FUNCIONES DE CONTROL INTERNO, PUEDAN ACTUAR COMO GARANTES DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO, ACTUALMENTE DE ESPECIAL RELEVANCIA ESTRATÉGICA PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS."

3.1 LOS VALORES DE REALE GROUP

El Código de Reale Group tiene como objetivo orientar a las personas que trabajan en el Grupo a perseguir los objetivos con métodos y comportamientos correctos y justos, coherentes con la cultura corporativa y guiados por los principios de mutualidad. Esta cultura corporativa tiene en cuenta las peculiaridades de cada una de las Empresas del Grupo, a la vez que aspira al respeto constante de los valores comunes en las relaciones con los diferentes grupos de interés. Todas las Empresas del Grupo están llamadas a cumplir con estos principios fundamentales.

www... Consulta el Código Ético del Grupo

Cohesión

Fomentamos un elevado nivel de colaboración en el seno de la organización, aprovechando las habilidades de cada uno y reforzando la capacidad de interactuar y hacer prevalecer las metas comunes sobre los intereses particulares.

Centralidad de la persona

Atribuimos a la persona como tal un papel central en todas las estrategias y en las decisiones empresariales; promovemos su implicación y desarrollo e intentamos satisfacer sus expectativas y necesidades.

Innovación

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

Responsabilidad

Perseguimos profesionalmente la continuidad de los resultados, asumiendo de forma responsable las consecuencias de nuestras acciones, promovemos los comportamientos que tiendan a la optimización de los recursos evitando conductas incorrectas.

Integridad

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

3.2 LA **IDENTIDAD** DE REALE GROUP

Reale Mutua, en la actualidad la mutua de seguros más grande de Italia, nació en Turín en 1828 con el nombre de "Società Reale di Assicurazioni Generale e Mutua contro gli Incendi". Los principios de mutualidad rigen el modo de actuar de todas las **Empresas del Grupo**, centrando su valor distintivo en el mercado en la fiabilidad, la seriedad, la calidad del servicio y la capacidad de interpretar las necesidades de los Clientes y de los territorios.

Ser una mutua significa no tener accionistas: cada Cliente que contrata una póliza se convierte en **Socio** y disfruta de las ventajas que de ello se derivan, como participar de los beneficios de mutualidad, el defensor del Asegurado y un banco dedicado.

En **1966**, las empresas **Italiana Incendio** e **Rischi Diversi** e **Italiana Vita** entraron a formar parte del Grupo Reale Mutua, que en **1988** comenzó a operar también en **España** a través de Reale Seguros Generales.

En 1993 nació Blue Assistance, empresa especializada en el diseño, implementación y oferta de asistencia para la persona, la familia y los bienes, para Compañías Aseguradoras, Operadores de Sanidad Privada Complementaria y Empresas.

El año 2000, entró en el Grupo Banca Reale, con el objetivo de ofrecer un servicio capaz de crear valor tanto para los Clientes y como para la comunidad. Aunque es relativamente joven, el instituto de crédito sienta las bases sobre los sólidos cimientos de un Grupo con 190 años de experiencia.
En 2011, Reale Seguros amplió su oferta de productos con Reale Vida, creada en 2010, con el objetivo de extender las actividades del Grupo en España a la gestión de seguros de Vida.

El 1 de enero de 2015, Reale Mutua di Assicurazioni inició un proyecto para crear una estructura integrada de servicios informáticos que de servicio a las aseguradoras y bancas que conforman Reale Group, y lo hizo con la constitución de una agrupación europea de interés económico llamada Reale ITES.

En mayo de 2015 nace Reale Group, una nueva identidad visual para un Grupo que aspira a reforzar el sentido de pertenencia de cada Empresa a una realidad internacional única, fuerte y competitiva.
De este modo, Reale Group será la seña de una identidad común, bajo la cual operarán todas las Empresas del Grupo: Società Reale Mutua, Italiana Assicurazioni, Reale Seguros Generales (Madrid), Reale Vida Y Pensiones, Reale Immobili, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Ites e Igar (Madrid).

En mayo de 2016, Reale Group prosigue con su estrategia de internacionalización e inicia en Chile el proyecto de creación de una nueva compañía de seguros no de vida: Reale Chile Generales Seguros.

Luca Filippone
Director General de Reale Mutua

SERVICIOS DE LAS DIFERENTES EMPRESAS DEL GRUPO

En la primavera de 2017, Reale Mutua concluyó el proceso de compra de Uniqa Assicurazioni y sus Filiales Uniqa Previdenza, Uniqa Life y Uniqa Intermediazioni, que pasaron a formar parte del Grupo Reale (3.675 empleados, casi 4 millones de Asegurados y 202,3% de solvencia).

> *Esta operación tiene como objetivo fortalecernos en los mercados italiano y español y ampliar a nuevos mercados, para mitigar el riesgo de concentración geográfica. De hecho, buscamos la diversificación en otros mercados como Chile donde recibimos la autorización del consejo de supervisión local, la SVS-Superintendencia de Valores y Seguros, para comenzar a operar con Reale Chile Seguros Generales SA. En mayo de 2017, Uniqa Assicurazioni, Uniqa Life, UNIQA Previdenza y Uniqa Intermediazioni entraron a formar parte de Reale Group.*
>
> **Luca Filippone**
> Director General de Reale Mutua

El proceso de integración de las Empresas adquiridas dará lugar a la fusión, mediante la incorporación de las Empresas que conforman Uniqa en Italiana Assicurazioni. La finalización de la operación de fusión está programada para finales de 2018.

Los países en los que opera Reale Group son Italia, España y Chile. En lo relativo al desempeño económico y financiero de Reale Group, se debe hacer referencia al contenido del estado financiero consolidado del Grupo.

- Reale Mutua
- Italiana Assicurazioni
- Banca Reale
- Blue Assistance
- Reale ITES
- Reale Immobili
- Italnext
- Uniqa Assicurazioni
- Uniqa Previdenza
- Uniqa Life
- Uniqa Intermediazioni
- Reale Seguros Generales
- Reale Vida Y Pensiones
- Igar
- Reale Chile Seguros Generales
- Reale Group Chile
- Reale Group Latam

3.3 GOBIERNO, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

La Gobierno Empresarial es el sistema por el cual se gobierna y administra Reale Group; define las normas y procedimientos a todos los niveles para garantizar la correcta gestión y control del Grupo, además de regular las relaciones entre los distintos actores implicados.
La estructura general de gobierno corporativo se define de acuerdo con las leyes y normativas vigentes, tanto nacionales como europeas, cuando corresponda, y de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos.

MODELO DE GOBIERNO DEL GRUPO

El objetivo del modelo es dar continuidad el proceso iniciado en los últimos años de dimensionamiento del Grupo, para hacer más estructurados, transparentes y eficientes los mecanismos de gobierno, orientación y control empleados en las relaciones entre la Empresa Matriz y su Filiales.

El modelo se basa en los siguientes principios:

- **Autonomía** +
- **Gobierno** +
- **Coherencia** +
- **Sinergia** +
- **Flexibilidad** +

El modelo de Gobierno que guía a las Empresas italianas del Grupo, a excepción de Uniqa Live, es el denominado modelo "tradicional", caracterizado por la presencia de las juntas de accionistas y dos consejos nombrados por los accionistas:

- **Consejo de Administración**
- **El consejo de Vigilancia** (todas las Empresas italianas, a excepción de Uniqa Life y de Uniqa Intermediazioni, cuentan con un consejo de vigilancia, formado por tres personas, todos ellos hombres. Italnext es la única excepción, ya que cuenta con un único consejero de vigilancia).

En el caso de Uniqa Life, por otro lado, existe un llamado modelo de Gobierno dualista caracterizado por la presencia de dos cuerpos colegiados: el consejo de Supervisión y el consejo de Gestión.

A nivel de Grupo, contamos con los siguientes Comités y Comisiones:

- Comité de control interno y gestión de riesgos[2]
- Comisión de inversiones del Grupo
- Comité de dirección del Grupo
- Comité de dirección para Italia

El modelo de gobierno de las Sociedades españolas del Grupo (Reale Seguros Generales y Reale Vida Y Pensiones) incluye la presencia de la Junta de accionistas, el Consejo de administración, el Comité de dirección, el Consejo de vigilancia, el presidente del Consejo de administración, los consejeros delegados y el director general; en el caso de Reale Chile Seguros Generales, el modelo de gobierno se caracteriza por la presencia de la junta de accionistas, el Consejo de Administración, Directores Generales y Comités.

CONTENIDO 405-1 A) DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPELADOS DEL ESTÁNDAR GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

Empresas de Reale Group objeto de este estudio	Composición de los Órganos de gobierno 2017			
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Reale Mutua Assicurazioni	16	100	0	0
Italiana Assicurazioni	14	100	0	0
Reale Immobili	10	83	2	17
Banca Reale	9	82	2	18
Reale ITES	10	100	0	0
Blue Assistance	6	86	1	14
Italnext	5	100	0	0
Uniqa Assicurazioni	8	100	0	0
Uniqa Previdenza	8	100	0	0
Uniqa Life*	5	83	1	17
Uniqa Intermediazioni**	1	100	0	0
Reale Seguros Generales	11	92	1	8
Reale Vida Y Pensiones	9	82	2	18
IGAR	8	89	1	11
Reale Chile Seguros	6	86	1	14
Reale Group Chile	5	100	0	0

* En Uniqa Life existe un sistema dual, formado por un consejo de administración (CdA), compuesto por 5 hombres y 1 mujer, y un Consejo de vigilancia (CdV), compuesto por 3 hombres.

** Es una Srl con un administrador único.

Empresa de Reale Group	Subdivisión por género y grupo de edad Órganos de Gobierno 2017					
	Hombres			Mujeres		
	<30 (%)	30-50 (%)	>50 (%)	<30 (%)	30-50 (%)	>50 (%)
Reale Mutua Assicurazioni	0	0	100	0	0	0

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN DE RIESGOS[3]

Reale Group dispone de un sistema de control interno adecuado, que supone un elemento primordial y esencial forma de trabajar.

Los Consejos de Administración promueven una cultura de control y integridad corporativa, implementada por la Alta Dirección, a través de normas y procedimientos internos, acciones específicas y actividades llevadas a cabo por los organismos competentes de la empresa.

Con el fin de dotar al Grupo de un sistema de control interno y de gestión de riesgos coherente con sus requisitos de Gobierno empresarial, en 2016 se amplió el ámbito de intervención del Comité de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Empresa Matriz a todas las Empresas del Grupo, con una importante expansión de sus atribuciones.

Todo lo concerniente a control interno y de gestión de riesgos es tratado en la documentación específica sobre políticas corporativas, donde se describen detalladamente las políticas aplicadas por los Consejos de Administración.

N

La estructura de control está organizada en tres niveles:

Controles de primer nivel +

Controles de segundo nivel +

Controles de tercer nivel +

ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA SUPERVISIÓN

- Prevención del blanqueo de capitales
- Actuariado operaciones no vida y control de la gestión no vida
- Control actuarial
- Actuariado operaciones sector vida
- Consejo de vigilancia
- Comité de control interno y gestión de riesgos;
- Cumplimiento normativo
- Auditoria interna;
- Director de riesgos (Chief Risk Officer, C.R.O.)
- Inspección administrativa del Grupo
- Inspección de siniestros del Grupo
- Organismo de vigilancia a efectos del D.Lgs. n. 231/01
- Planificación y control
- Gestión de riesgos
- Responsabilidad administrativa

EL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El enfoque en materia de riesgos del Grupo, además de incorporar los aspectos normativos y los criterios de una administración saludable y prudente, no puede separarse de la naturaleza mutualista de la Empresa Matriz, que impregna a la totalidad del Grupo.
Esta característica y el objetivo de mantener la plena autonomía e independencia de los centros de control externo y de capitalización, hacen que la continua evolución del sistema de gestión de riesgos sea fundamental en la estrategia del Grupo, como elemento clave para el desarrollo y la continuidad de cada una de las Empresas que lo conforman.

El modelo organizativo del sistema de gestión de riesgos es común a todas las Empresas del Grupo. La Empresa Matriz, en el contexto de sus actividades de gestión y coordinación, define las líneas generales para el sistema de gestión de riesgos que implementan las Filiales.

Gobierno

Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de la propensión al riesgo
- Políticas de referencia

Identificación y clasificación de riesgos

El proceso de identificación de riesgos consiste en detectar los riesgos a los que está expuesto el Grupo para definir un mapa de riesgos.
Para ello, Reale Group ha creado un procedimiento para la evaluación del riesgo que permite recopilar, de forma constante, información sobre los riesgos actuales y prospectivos a los que se puede ver expuesto el Grupo.

Con el objetivo de definir un lenguaje común, se ha creado el marco de referencia para el análisis del perfil de riesgo (denominado marco de gestión de riesgos), para la clasificación y descripción de riesgos de acuerdo a un enfoque que permita obtener una convergencia adecuada entre las definiciones utilizadas por las autoridades nacionales de supervisión, la EIOPA y a nivel de mercado en general.

Los riesgos se clasifican en las siguientes clases principales:

- Riesgos técnicos para daños y vida
- Riesgos de mercado
- Riesgos de incumplimiento
- Riesgos de concentración
- Riesgos operacionales
- Riesgos de no conformidad
- Riesgos estratégicos
- Riesgos de segundo nivel (reputacionales y de pertenencia al Grupo)
- Riesgos emergentes

Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

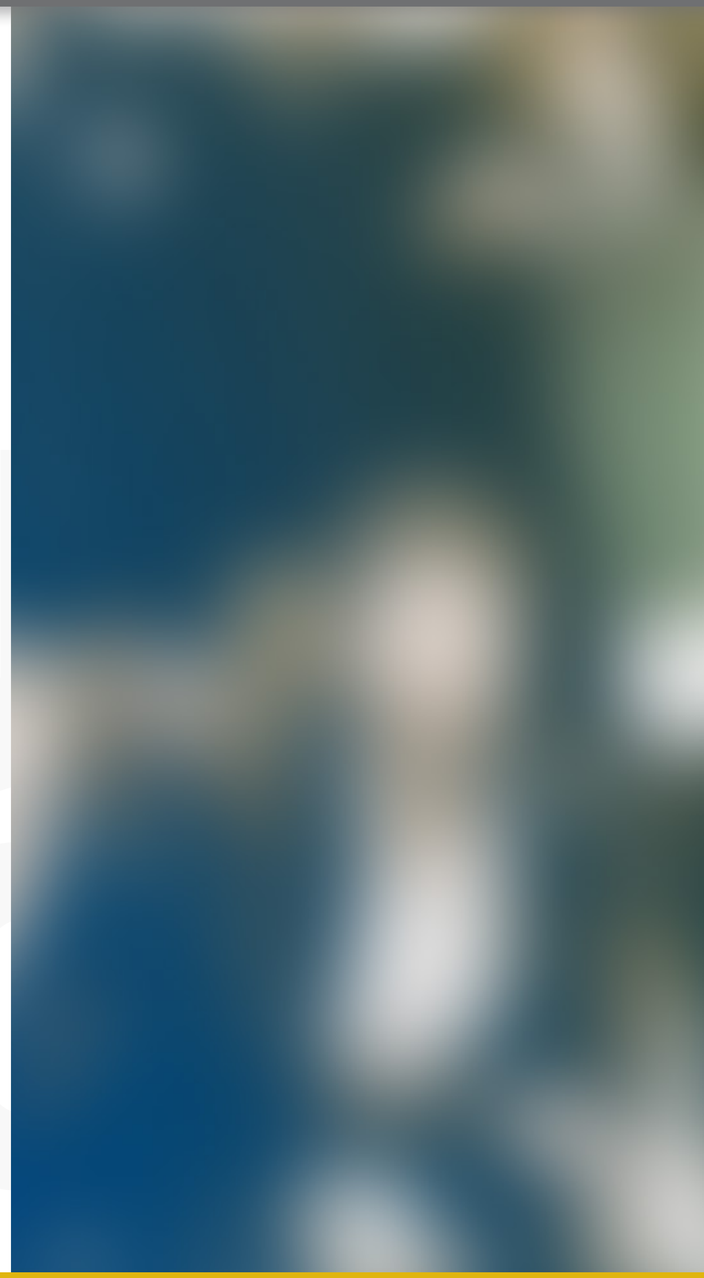
- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
  - Herramientas y metodologías
  - Medidas de ajuste
- Marco de la propensión al riesgo
- Políticas de referencia

Evaluación de riesgos

El proceso de evaluación de riesgos se realiza analizando el momento concreto y la situación en perspectiva e integra metodologías y enfoques cuantitativos y cualitativos (como se indica en la sección "Herramientas y metodologías" y según se informa en las políticas descritas en la sección "Políticas de referencia").
La evaluación de riesgos se realiza tanto de forma individual, de cada riesgo específico, como de forma agregada, para observar la interrelación entre las distintas fuentes de riesgo desde la perspectiva de la gestión de activos y pasivos, también conocida como *Asset-Liability Management* (ALM).

Las evaluaciones prospectivas de riesgos se llevan a cabo de la forma indicada a continuación con una lógica tanto estratégica como táctica:

- Evaluación de riesgos en referencia al plan estratégico
- Evaluación de los riesgos derivados de la oferta de nuevos productos
- Evaluación de los riesgos derivados de la entrada en nuevos mercados
- Evaluación de los riesgos derivados de las operaciones estratégicas



Marco de referencia para la gestión de riesgos

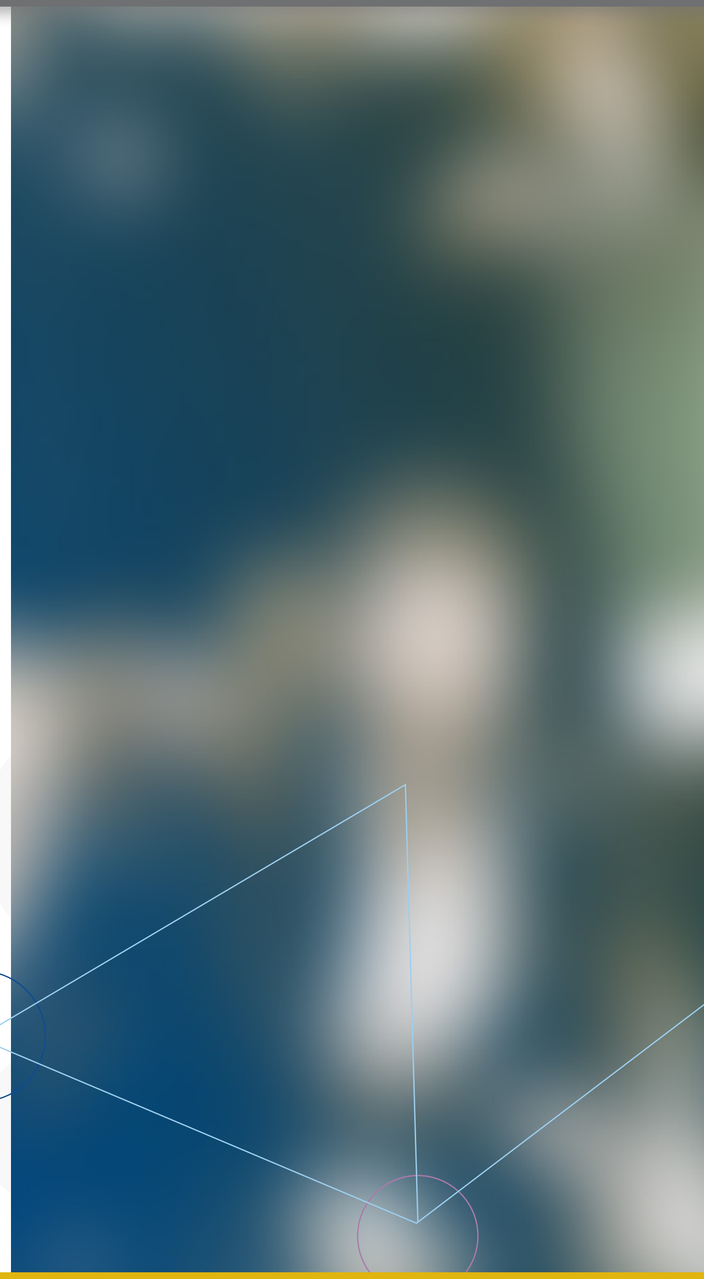
La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
  - Herramientas y metodologías
  - Medidas de ajuste
- Marco de propensión de riesgo
- Políticas de referencia

Herramientas y metodologías

Se han utilizado las siguientes herramientas y metodologías

- Macro *checklist*
- Evaluación del riesgo
- Modelo interno parcial
- Fórmula estándar
- Prueba de resistencia y análisis de escenarios



Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
  - Herramientas y metodologías
  - Medidas de ajuste
- Marco de propensión de riesgo
- Políticas de referencia

Medidas de ajuste

La evaluación de la posición de solvencia se realiza observando la medida de ajuste de la curva de la tasa de interés libre de riesgo, llamada "ajuste de volatilidad".

Marco de referencia para la gestión de riesgos

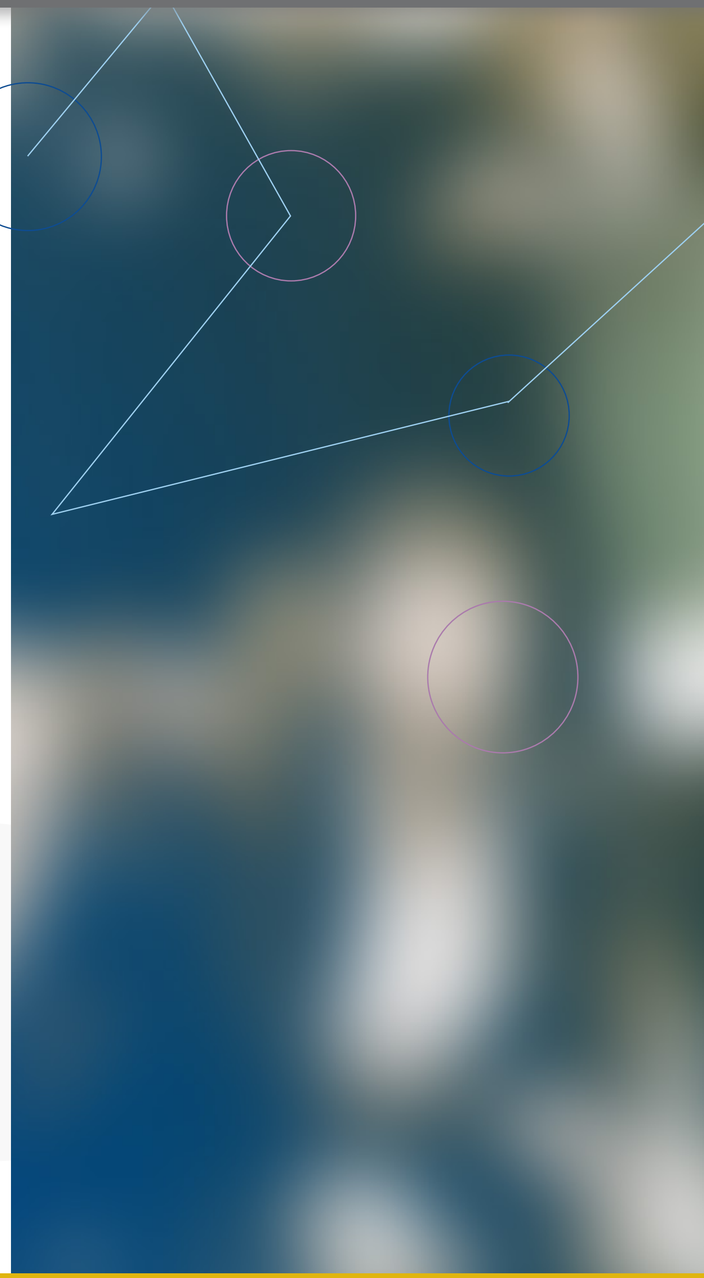
La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de propensión de riesgo
  - Límites operativos
- Políticas de referencia

Marco de la propensión al riesgo

La estrategia de gestión de riesgos identifica las líneas generales del enfoque aplicado por el Grupo[4], en términos de propensión y tolerancia al riesgo. Se define de acuerdo con el enfoque de Solvencia II y se refiere a aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que en conjunto constituyen el denominado Marco de la Propensión al Riesgo, denominado en inglés Risk Appetite Framework (en adelante RAF).
El RAF viene a formalizar la estrategia de riesgo, entendida como la propensión al riesgo definido de acuerdo con los objetivos estratégicos marcados, y es una herramienta para garantizar la sostenibilidad de los activos en función de los riesgos asumidos y el contexto del mercado.

N



Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de propensión de riesgo
  - Límites operativos
- Políticas de referencia

Límites operativos

Los límites operativos se pueden determinar en función de la propensión, la tolerancia y las preferencias de riesgo.

Las acciones de control de los límites serán llevadas a cabo por equipos específicos, que se aseguraran del cumplimiento de las medidas propuestas y que informarán a la función de gestión de riesgos y demás funciones interesadas si detectan que se superan los límites establecidos.

Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

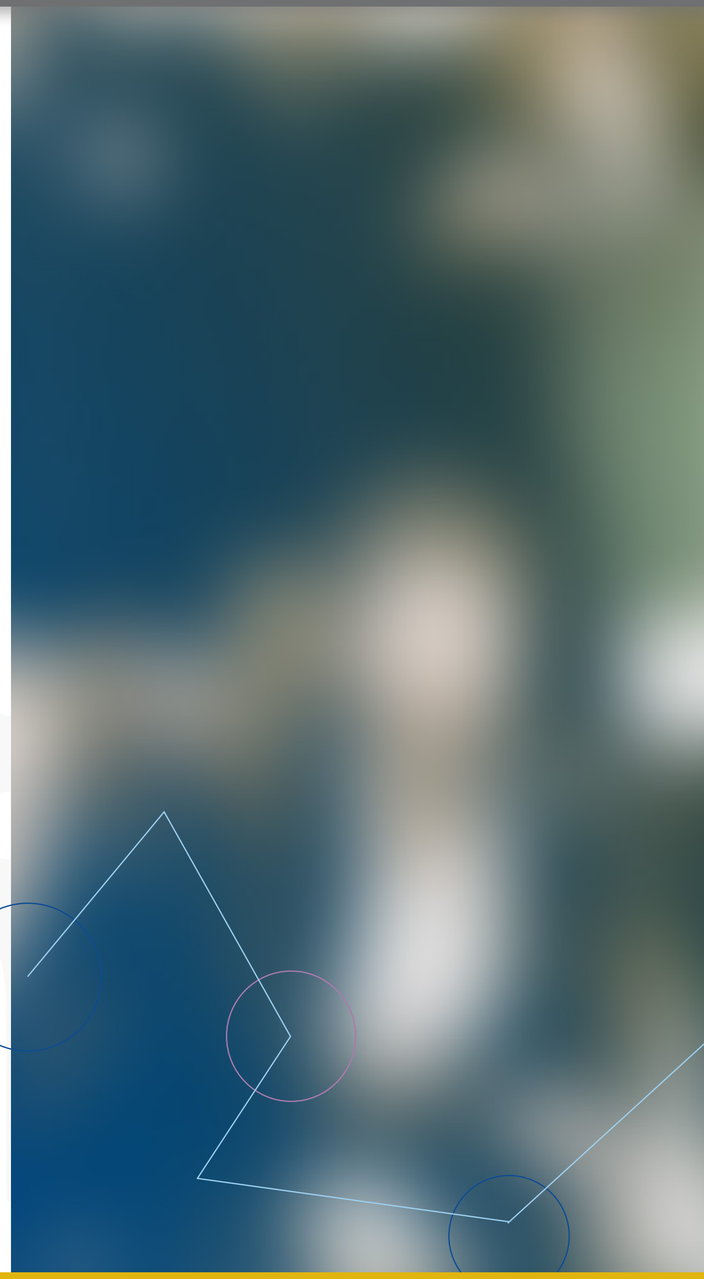
- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de propensión de riesgo
- Políticas de referencia
  - Límites operativos

Políticas de referencia

Reale Group ha definido las directrices en el ámbito de la gestión de riesgos para formalizar las estrategias en la asunción, evaluación, control, gestión, medición y reducción de riesgos. Entre estas directrices destacan:

- el papel, las obligaciones y las responsabilidades de los Órganos y responsables corporativos en la gestión de los distintos tipos de riesgo
- las indicaciones relativas a los planes de contingencia preparados por el Grupo
- la interrelación entre el sistema de gestión de riesgos y los procesos de toma de decisiones

En particular, Reale Group ha implementado una política general ("*Política de gestión de riesgos*"), que recoge las directrices sobre la gestión de los riesgos a los que está expuesto el Grupo, donde se definen las estrategias y los objetivos, los sistemas de análisis, control y medición, el papel y las responsabilidades de las distintas funciones implicadas y las políticas específicas.



Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de propensión de riesgo
- Políticas de gestión de riesgos
  - Límites operativos

Políticas específicas

A continuación se detallan las políticas específicas:

- Política de inversiones
- Política de inversión del Grupo
- Política de gestión integrada de activos y pasivos (también llamado ALM)
- Política de gestión del riesgo de liquidez
- Política de suscripción y reserva
- Política de reaseguros y otras técnicas de mitigación de riesgos
- Política de gestión del riesgo operacional
- Política de concentración de riesgos a nivel de Grupo
- Política de gestión del riesgo de no conformidad
- Política de gestión del riesgo reputacional

Marco de referencia para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos se lleva a cabo a través de un proceso estructurado cuyos elementos básicos se indican a continuación:

- Identificación y clasificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Marco de propensión de riesgo
- Políticas de gestión de riesgos
  - Límites operativos

Además, se destacan las siguientes políticas por su pertinencia y relevancia en la gestión de riesgos:

- Política de evaluación de riesgos actuales y prospectivos
- Política de gestión del capital
- Política de gobierno de datos
- Política de informes para la autoridad de Supervisión
- Política ORSA

Decreto Legislativo 254/2016

Muchos de los requerimientos recogidos en el Decreto Legislativo italiano 254/2016, se recogen cualitativamente en la compilación de la Macro *checklist* (herramienta de recogida de información interna a través de la cual se analiza el perfil de riesgo con un alto nivel de detalle y una lógica de carácter estratégico).

En el análisis anual también se estudian los siguientes aspectos:

- seguridad en el trabajo;
- sistema de incentivos para los trabajadores;
- satisfacción del Cliente;
- riesgos emergentes (también incluyen los riesgos de tipo ambiental).

El riesgo reputacional se identifica, monitoriza y gestiona tanto dentro de la Macro *checklist*, como el las políticas específicas aprobadas por el Consejo de Administración.

4 LEGALIDAD

Michele Tazzer

Ambassador

Ver video

"UNO DE LOS EJES FUNDAMENTALES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA ES ASEGURARSE QUE SE RESPETAN LOS INTERESES DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS."

4 LEGALIDAD

Las Empresas de Reale Group, con excepción de las Sociedades italianas adquiridas por Gruppo Uniqa e Italnext, han decidido dotarse de sus propios **Modelos de organización con el objetivo de comprobar que los principios éticos y los procedimientos adoptados cumplen las finalidades previstas por el Decreto Legislativo del 8 de junio de 2001, n.º 231**, esto es, prevenir determinados delitos, cometidos en interés o en beneficio de las Empresas.

Entre los delitos que pueden hacer que surja la responsabilidad de la empresa, están los relativos a la corrupción activa y pasiva, tanto en el sector público como en el privado; el decreto prevé desde su origen el establecimiento de responsabilidades para las Empresas en caso de delitos de corrupción relacionados con funcionarios públicos y encargados de servicios públicos cometidos por personas que trabajan por cuenta de la Empresa.
En el 2017 con el Decreto Legislativo del 30 de marzo de 2017, n.º 38, el poder ejecutivo aprobó las normas para luchar contra la corrupción entre particulares.
Más concretamente, para las principales Empresas del Grupo, los Modelos – que se actualizan periódicamente según las variaciones normativas u organizativas – constan de una parte general, que ilustra el decreto y la organización empresarial, y una parte especial, dividida en varias secciones. Estas últimas se han organizado según la clasificación del delito y describen detalladamente el hecho jurídico descrito por la norma, las áreas expuestas al riesgo de que se cometan los delitos previstos por el decreto debido a la naturaleza de su actividad, así como ejemplos de conductas ilícitas, prohibiciones y comportamientos que deben respetarse para evitar la comisión de delitos.
Estas recomendaciones tienen como objetivo eximir a la Empresa de cualquier responsabilidad relacionada con el delito, en caso que este sea cometido por personas que trabajan por cuenta de la misma, en su interés o para su beneficio.

La aprobación y la actualización de los Modelos compete estrictamente a los Consejos de Administración de cada una de las Empresas del Grupo, que con ocasión de la toma de posesión del cargo, efectúan el nombramiento del Organismo de Vigilancia, cuyo mandato coincide con el del Consejo.

Gracias al **Modelo 231**, las Empresas del Grupo poseen una política propia para la lucha contra la corrupción activa y pasiva, tanto en el sector público como en el privado.

En el Modelo, por ejemplo, la Empresa Matriz ha realizado un análisis de los riesgos de corrupción en lo que respecta a funcionarios públicos y entre particulares.

MODELO 231: ÁREAS SENSIBLES E INDICADORES POTENCIALES DE ANOMALÍA

Diferencias para Italiana Assicurazioni
Diferencias para Banca Reale
Diferencias para Reale Immobili
Diferencias para Reale Seguros Generales, Reale Vida y Pensiones e IGAR
Diferencias para Blue Assistance
Diferencias para Reale ITES

Las Empresas del Grupo han adoptado su propio modelo tomando como referencia las **directrices propuestas por la Empresa Matriz**, adaptándolas a sus necesidades, según las indicaciones propuestas por las respectivas Autoridades de supervisión (si procede) y/o de las Asociaciones sectoriales (ANIA, ABI, Confindustria, etc.) y según las dimensiones de aplicabilidad de los diferentes hechos jurídicos de delito subyacente, etc.

El Organismo de Vigilancia de cada Empresa del Grupo dotada de Modelo recibe periódicamente información sobre estos temas, cuyo objetivo es cerciorarse de la utilización de los recursos financieros de la misma y valorar posibles comportamientos anormales, incluso si no son necesariamente ilícitos.

Entre otras medidas, entre los delitos subyacentes sancionables previsto en el Decreto 231/2001, se incluyen las lesiones por negligencia y el homicidio por negligencia, producidos como consecuencia de la violación de las normas sobre salud y seguridad en el trabajo, los delitos medioambientales, el empleo de trabajadores extranjeros cuya residencia sea irregular, la explotación y la trata de seres humanos. Los Modelos de la Empresa Matriz y del resto de Empresas italianas de Reale Group han afrontado estos aspectos.

Entre las actividades realizadas para prevenir hechos ilícitos, destaca la atención por parte de cada Empresa del Grupo en la formación de los empleados y de la red de distribución directa. En el 2018 se ha previsto la formación de la red de distribución mediante la preparación de un curso obligatorio específico.

Tanto en Italia como en España, las Empresas del Grupo han incluido cláusulas contractuales específicas que afectan a fiduciarios, proveedores, personal subcontratado, asesores, etc., según las cuales éstos están obligados a conocer el Código Ético del Grupo y el Modelo de organización, gestión y control de la Empresa para la cual trabajan.

Con respecto a las Sociedades del Grupo en Chile, la ley local 20.393, promulgada en el 2009, prevé la responsabilidad penal de las personas jurídicas en caso de comisión de delitos por parte de sujetos que trabajan en el interés de las mismas, de manera limitada a los delitos de corrupción de funcionarios públicos y de lavado de dinero (a diferencia de las normativas españolas, las actividades para evitar el blanqueo de fondos se refieren a cualquier actividad económica y en la actividad de seguros afecta tanto a las ramas de Daños como de Vida). Los mecanismos de prevención y los principios eximentes reflejan la normativa italiana y española. La legislación prevé la posibilidad de dotarse de un modelo de prevención de los delitos y la figura del encargado de la prevención de delitos al que confiar también la tarea de actualizar y gestionar dicho modelo. Dicho modelo debe estar certificado por una empresa acreditada por la Autoridad estatal competente (Superintendencia de Valores y Seguros, que corresponde a los entes italianos CONSOB y IVASS).

En los contratos de mandato de los agentes procuradores (Reale Mutua e Italiana) se incluye un apéndice que ilustra específicamente el Decreto y el Modelo, en el que se especifica la necesidad de respetar los principios ratificados por el Código Ético de Grupo y del Modelo de la Sociedad a la que pertenece. De manera similar, en el mandato de agencia se ha incorporado una cláusula de legalidad y transparencia prevista para los fiduciarios, asesores y proveedores.

CONTENIDOS 205-2 B) Y E) COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DEL ESTÁNDAR GRI 205: ANTICORRUPCIÓN

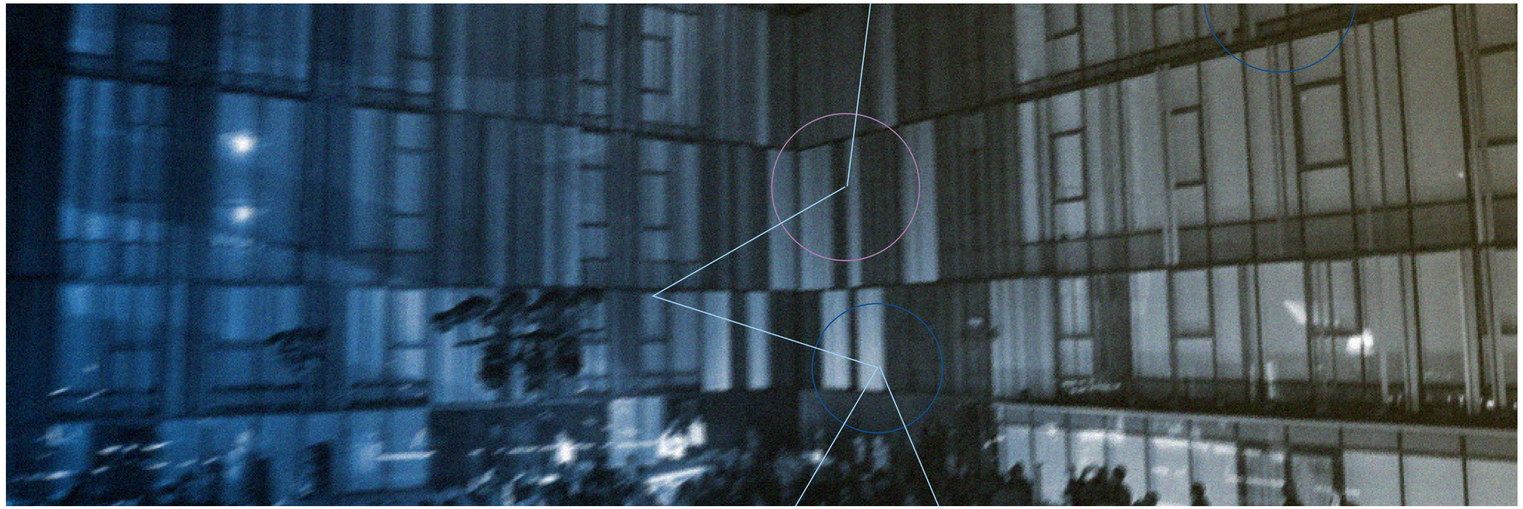
Formación sobre políticas y procedimientos en materia de anticorrupción

Reale Group		
Categorías profesionales	Formación sobre el Decreto Legislativo 231/2001 - 2017 *	
	Número de personas formadas	Horas de formación
Empleados	1.866	3.529
Cargos/Intermedios	552	1.027
Directivos	45	97
Total	**2.463**	**4.653**

* La tabla anterior no incluye los datos de Uniqa.

N

UNIQA



RED DE INTERMEDIACIÓN DIRECTA REALE MUTUA Y ITALIANA

5 SER REALE GROUP

5.1 LAS **PERSONAS** DE REALE GROUP

Marco Barioni

Ambassador

Ver video

"EN LO CONCERNIENTE A RECURSOS HUMANOS, EL GRUPO HA APOSTADO POR LA IDEA QUE EL COMPROMISO, LA MOTIVACIÓN, LA PASIÓN, LA IMPLICACIÓN Y LOGRAR QUE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SE SIENTAN PARTE DE LA EMPRESA SON ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA LOGRAR UNA VENTAJA COMPETITIVA."

Renzo Liaj

Ambassador

Ver video

"EL GRUPO ESTÁ INVIRTIENDO MUCHO EN EL CONCEPTO DE EMPLEABILIDAD, QUE SE TRADUCE EN DAR A LAS PERSONAS LA POSIBILIDAD DE SER CADA VAS MÁS EMPLEABLES DENTRO DE LA ESTRUCTURA DEL PROPIO GRUPO, A TRAVÉS DE PROYECTOS COMO LA ESCUELA DE OFICIOS, NUEVOS PERFILES, COMO LOS INGENIEROS DE DATOS, ATRAYENDO A LOS JÓVENES TALENTOS CON LA POSIBILIDAD DEL SMART WORKING PARA TRATAR DE DISEÑAR EL FUTURO DE NUESTRO GRUPO DE LA MEJOR MANERA POSIBLE."

A pesar de no haber tenido nunca la necesidad de formalizar una política específica para las cuestiones relativas al personal, Reale Group siempre ha prestado una gran atención al desarrollo de su potencial humano y profesional, teniendo en claro que la clave del éxito radica en contar con empleados bien preparados y motivados, que compartan los valores y principios del **Código Ético** del Grupo y se sientan "parte" de la Empresa.

Con el tiempo, Reale Group ha creado junto con sus principales grupos de interés, por ejemplo, los representantes sindicales de la Empresa, un ecosistema de servicios para sus colaboradores que abarcan los 360°: desde asistencia sanitaria, a créditos al servicio de la infancia, servicios recreativos a través de las asociaciones de personal, o soporte psicológico para personas con problemas, que se unen a las inversiones más tradicionales en formación y desarrollo profesional.

Este modelo ha caracterizado a la Empresa Matriz a lo largo de sus 190 años de vida, y le ha permitido **adaptarse a los nuevos retos sociales y económicos**: rápidos cambios tecnológicos, alargamiento de la esperanza de vida, reducción del estado de bienestar, aceleración significativa del ciclo de transformación de los oficios y profesiones, recambio generacional, necesidad de aumentar la empleabilidad y la conciliación de la vida profesional y familiar.

LA INTEGRACIÓN DE UNIQA: UN RETO ASEQUIBLE

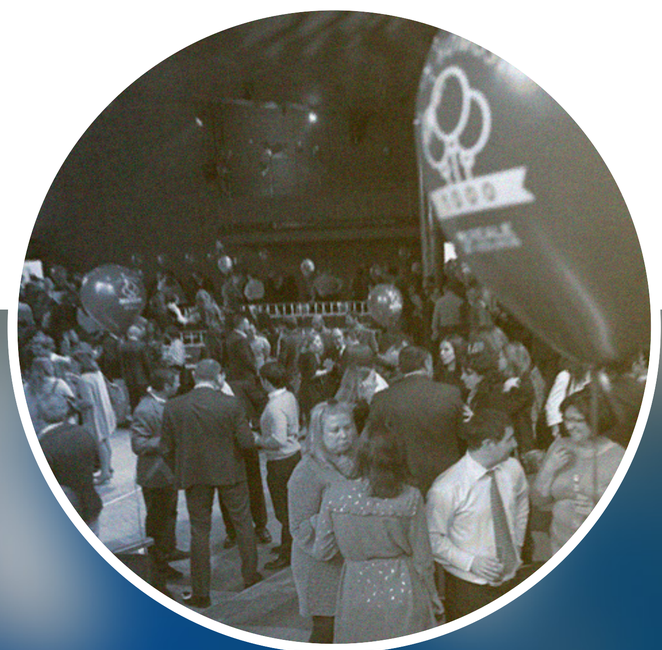
La integración de Uniqa es un interesante desafío, ya que Reale Group debe hacer frente a la necesidad de integrar dos realidades con modelos operativos y comerciales muy diferentes. De hecho, Uniqa presenta un modelo de distribución basado en Redes de Agentes vinculados, acuerdos de bancaseguros y redes financieras, complementarias a las de Reale Group, que acostumbra a optar por agentes más fidelizados. Así pues, el Grupo trabaja para **integrar las dos realidades poniendo en valor los puntos fuertes de cada uno de los modelos, así como las habilidades de los trabajadores de Uniqa que podrán aportar nuevos know-how.** El objetivo del proceso de integración es forjar un Grupo con procesos más eficaces y eficientes, capaz de sacar el máximo partido a las oportunidades de negocio y desarrollar, todavía más, la capacidad de ofrecer servicios excelentes a nuestros Socios y Asegurados.

Para hacer frente a estos retos, el Grupo realiza grandes **inversiones en espacios físicos, tecnología, modalidades de trabajo, liderazgo, profesionalización continua y servicios para los colaboradores, todo ello con la intención de caminar hacia la smart organization, un objetivo sostenible para todos los grupos de interés, especialmente para los empleados.** En pocos años, la robótica y la inteligencia artificial cambiarán radicalmente la forma de trabajar dentro de las empresas y organizaciones, y es precisamente por este motivo, que el "factor humano" - el *"human touch*" - será decisivo para lograr ventaja competitiva. Desde Reale Group sabemos que las personas, con su formación, su motivación, su ética, su cultura, sus valores y su pasión, marcaran la diferencia, y por eso centramos en los trabajadores todas nuestras estrategias de Recursos Humanos.

Entre los retos a los que se enfrenta el Grupo, también están los principales **riesgos asociados al personal**. Uno de estos riesgos a los que se enfrenta Reale Group es la pérdida de profesionalidad y competitividad de sus trabajadores y, por lo tanto, de know-how específico relacionado con los problemas del negocio. **Es necesario proteger y poner en valor la formación y la experiencia profesional, a la vez que se cuida la motivación de las personas con más potencial, a través de planes específicos de desarrollo, movilidad y crecimiento profesional y acciones de *retention***, para que la fidelización del personal sea uno delos los activos importantes en el que confiar para la sostenibilidad del Grupo.

Otro de los riesgos que el Grupo intuye, tiene que ver con **la aparición de nuevos perfiles profesionales como resultado del desarrollo tecnológico**, que podría provocar que ciertos perfiles existentes quedaran obsoletos. La mejora de **empleabilidad** de los trabajadores, es una de las formas que ha encontrado el Grupo para hacer frente a este problema, de este modo, la Empresa no pierde know-how y la trabajadora o trabajador tiene la posibilidad de recolocarse profesionalmente.

Empleados	2017
Número total de empleados de las Empresas del Grupo en estudio	3.675



CONTENIDO 102-8 A), B) Y C) INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES, DEL ESTÁNDAR GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016 [NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE Y TEMPORAL) Y POR SEXO]

Reale Group												
	Tipo de contrato						Tipo de jornada					
Sexo	Contratos temporales			Contratos indefinidos			Jornada completa			Tiempo parcial		
	2017	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015
Hombres	58	58	50	1.903	1.175	1.158	1.949	1.224	1.198	12	9	11
Mujeres	104	96	67	1.610	969	960	1.507	873	847	207	192	179
Total	**162**	**154**	**117**	**3.513**	**2.144**	**2.118**	**3.456**	**2.097**	**2.045**	**219**	**201**	**190**

CONTENIDO 401-1 A) Y B) NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL DEL ESTÁNDAR GRI 401: EMPLEO

Empleados contratados y despedidos

Reale Group		
Sexo	Contratados	Despedidos
	2017	2017
Hombres	130	50
Mujeres	162	49
Total	**292**	**99**

Tasa de rotación

	2017
Total	**17%**

Empleados contratados por franja de edad y por sexo

Reale Group												
Sexo	<30			30-50			>50			Total		
	2017	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015
Hombres	39	37	48	81	22	149	10	1	67	130	60	264
Mujeres	60	71	57	94	19	81	8	1	14	162	91	152
Total	**99**	**108**	**105**	**175**	**41**	**230**	**18**	**2**	**81**	**292**	**151**	**416**

Empleados despedidos por franja de edad y por sexo

Reale Group												
Sexo	<30			30-50			>50			Total		
	2017	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015	**2017**	2016	2015
Hombres	8	11	1	19	11	87	23	12	74	50	34	162
Mujeres	22	17	7	18	21	42	9	16	47	49	54	96
Total	**30**	**28**	**8**	**37**	**32**	**129**	**32**	**28**	**121**	**99**	**88**	**258**

La tradición de la atención

EMPLEABILIDAD

La empleabilidad es muy importante para Reale Group. Especialmente en este momento, en el que se están produciendo fuertes cambios en el Grupo, es importante que los trabajadores y trabajadoras estén dispuestos a adquirir nuevas habilidades y competencias profesionales, además de mostrar propensión a la flexibilidad y disponibilidad hacia el cambio.
En lo que concierne a la empleabilidad, el objetivo del Grupo es proporcionar las herramientas necesarias para que las trabajadoras y trabajadores puedan aprovechar las oportunidades de cambio. Una de las medidas es la publicación de la mayor parte de vacantes en los medios de comunicación internos, de manera que todos los empleados puedan acceder a la oferta de forma transparente y tengan la posibilidad de acceder a una mejora de su puesto de trabajo. Además, Reale Group también ofrece apoyo a los cambios de perfil profesional y a la movilidad con planes específicos de formación.

Formación y desarrollo

Formación

El principal objetivo de **Academy, la escuela de formación para las trabajadoras y trabajadores de Reale Group**, fundada en 2010, es apoyar a las personas durante el proceso de cambio, potenciando la formación, el desarrollo y la comunicación interna.
A lo largo de 2017, Academy trabajó para aumentar la participación activa de las trabajadoras y trabajadores en las propuestas formativas, en la promoción de la cultura *Digital Lean* y en el fomento del uso de nuevas herramientas de trabajo con una visión cada vez más innovadora.

Desde Academy se diseña un plan de formación anual basado en varios factores: el análisis de las necesidades formativas, las demandas de la dirección, los cambios organizativos y los puntos de referencia internacionales.

Las principales áreas temáticas son:

- Compromiso
- Lean
- Innovación
- Integración

La Academy de Reale Group está siempre pendiente de los perfiles profesionales emergentes y de la evolución de los escenarios del mercado externo. Precisamente por este motivo, garantiza a las personas, a través de sus herramientas y plataformas, una actualización constante.

Organiza periódicamente *stand-up meeting* informales, unas reuniones llamadas ***Innovation Bites***, con el objetivo de dar a conocer a los participantes nuevas tecnologías y realidades empresariales.

Como parte del proyecto ***Lavoro Agile***, se ha creado un recorrido formativo completo con el objetivo de contextualizar el smart working y demás temas relacionados, para que trabajadores y trabajadoras puedan revisar su papel personal y profesional a la luz de los nuevos paradigmas.

También se ha puesto en marcha un programa para directivos, ***Smart Leadership Journey***, con el objetivo formar a los cargos directivos en los nuevos estilos de gerencia, orientados hacia el smart working.
El programa fomenta la puesta en común de experiencias de éxito tanto a nivel nacional como internacional.

LAVORO AGILE: RECORRIDO FORMATIVO

También se planificado una formación, que iniciará a principios de 2018, para ayudar a las trabajadoras y trabajadores implicados en la experimentación del **Lavoro Agile**. Esta formación se ha pensado y compartido con los agentes sociales, en el seno de la comisión de formación.

Los ejes principales del programa formativo son los siguientes:

- acompañar a los protagonistas del proyecto piloto aumentando la conciencia de lo que es el smart working;
- poner de manifiesto los beneficios que puede aportar a las personas y a la empresa;
- ayudar a las personas a identificar y desarrollar las habilidades necesarias para nuevas modalidades de trabajo.

El proyecto tiene como destinatarios, que son en realidad los protagonistas activos del plan piloto, dos perfiles de trabajador distintos; por un lado los *Smart Workers*, es decir, los trabajadores que han solicitado trabajar según la modalidad agile y los *Smart Managers*, cuyos colaboradores directos han solicitado trabajar según la modalidad agile.

Las **herramientas** que **utiliza la Academy** para llevar a cabo sus políticas de Formación, Desarrollo y Comunicación Interna son:

Academy ha contribuido a desarrollar las iniciativas de Reale Group, informando de su existencia a todos los trabajadores y animándoles a participar. Entre los proyectos más importantes llevados a cabo en 2017, cabe destacar **las iniciativas de bienestar corporativo**, dedicadas al bienestar físico y psicológico de las personas trabajadoras, el **proyecto de *onboarding***, de acogida a las personas que se incorporan a la Empresa y la difusión del **nuevo "modelo de competencias"**, que se inspira en las actividades internas de gestión del rendimiento.

Para difundir la cultura del trabajo colaborativo y la digitalización, a través de Fabbrica Futuro se han impulsado tres proyectos llamados ***"Work in project"*** para mejorar la plataforma y a los que los trabajadores se podían postular, con una fórmula experimental de participación.

Han continuado las acciones de desarrollo en la población joven, con otras ediciones del **Proyecto VOD (Valorización, Orientación y Desarrollo)** y se ha puesto en marcha el programa piloto ***"Mentoring and Reverse Mentoring".***

Durante 2017, la **formación de los trabajadores de Uniqa** ha sido gestionada directamente por la Sociedad, al margen de la Academy, excepto en el caso de los directivos, que el pasado mayo comenzaron a participar en las iniciativas organizadas a nivel de Grupo (**Mirar más allá** y ***Smart Leadership Journey***).

En 2017, la Dirección de Recursos Humanos de Uniqa, con el fin de fortalecer las competencias internas ante los inminentes cambios organizativos, centró sus intervenciones y programas formativos en fortalecer entre sus trabajadoras y trabajadores las competencias técnicas de seguros. Este plan de formación responde a la demanda de los distintos departamento (a través de entrevistas top-down), de reforzar las competencias profesionales para favorecer el proceso de integración y colaboración con Reale Group.

En la primera fase de integración de recursos humanos, después del *closing*, el Grupo envió un cuestionario interno que formaba parte de un proyecto de conocimiento que involucró a todos los empleados de Uniqa. El cuestionario sirvió para visualizar las características y habilidades de cada empleado en base al sistema **"Anclas de carrera"**. Después, cada empleado tuvo una entrevista y un feedback en profundidad con un HR Business partner del Grupo.

A lo largo de 2017 se han programado las actividades destinadas a la integración de los sistemas y de las herramientas de RRHH, principalmente a partir de 2018.

Entre el 21 y el 29 de octubre de 2017, en colaboración con el área de "Comunicación" de Reale Group, se organizaron varias sesiones de formación de 1,5 horas de duración, en las que participaron todos los empleados, con el objetivo de familiarizarse con la red social del Grupo Reale, Fabbrica Futuro, una buena herramienta para facilitar la integración de los trabajadores de las distintas Empresas del Grupo. Además, en la segunda mitad de 2017, en colaboración con la función de Auditoría Interna de Reale Mutua, se organizaron sesiones formativas sobre **Responsabilidad Administrativa de las Organizaciones y Modelo de Organización, Gestión y Control.**

Estas son las herramientas utilizadas durante el año 2017, ya en uso en Uniqa:

- **servicio de Actualización Permanente de Ambrosetti, dedicado a los Directivos;**
- **Portal RRHH para compartir los eventos y contenidos formativos proporcionados a los trabajadores y comunicaciones internas (ODS, Organigramas, etc.);**
- **base de datos de Lotus notes, para compartir documentos relacionados con la Organización de los Recursos Humanos y la Gestión de Personal.**

A partir de 2018, los programas de formación para los empleados de también se integrarán en Academy.

En España se ha creado la **Comisión de formación y desarrollo profesional**, integrada por representantes de la Empresa y de los trabajadores, cuyo objetivo es supervisar el desarrollo del plan de formación anual y proponer mejoras para su correcto funcionamiento.

FORMACIÓN

Reale Seguros Generales ha puesto en marcha el proyecto **"Asegura tu desarrollo"**, un plan de desarrollo personal para las trabajadoras y trabajadores que incluye:
1) **competencias transferibles** (Desarrollo personal - Apertura al cambio - Resiliencia - Visión Estratégica - MentalidadIticultural y cooperación - Capacidad de acción - Orientación al Cliente);
2) **habilidades de liderazgo para directivos en la gestión de sus equipos** (Comunicación para generar compromiso - Empoderamiento del equipo - Motivación de las personas).
Cada trabajador, en función de sus necesidades e intereses, elige las competencias en las que quiere formarse. Se trata de un entorno virtual, que ofrece la flexibilidad necesaria para acceder desde cualquier dispositivo, ubicación y momento.
Además, el trabajador o trabajadora podrá desarrollar y profundizar en una competencia específica gracias a un recorrido formativo de metodología mixta (*blended*).

En cuanto a Reale Chile Seguros Generales, se han puesto en marcha iniciativas específicas para desarrollar y consolidar la cultura organizativa. En 2018, se realizará una encuesta para conocer las necesidades formativas y poner en marcha un programa de formación para las trabajadoras y trabajadores chilenos, con el espíritu del proyecto **Together more**, para que estén en sintonía con la forma de trabajar del Grupo.

CONTENIDO 404-1 A) MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO DEL ESTÁNDAR GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016

Media de horas de formación en Reale Group

Categorías profesionales	2017		
	Mujeres	Hombres	**Total**
Empleados	16,6	22,2	19,1
Cargos/Intermedios	21,1	23,7	23,0
Directivos	34,3	29,0	29,7
Total	**17,3**	**23,1**	**20,3**

aprox.
2,7 millones de euros

Valor de la inversión en formación realizada el año 2017 por Reale Group

CONTENIDO 404-3 A) PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL SEGÚN EL ESTÁNDAR GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016

Porcentaje de trabajadores que participan en programas de *performance management*, desglosado por sexo y por categoría profesional

Sexo	Categorías profesionales	2017	2016	2015
Mujeres	Empleados	**85%**	100%	100%
	Cargos/Intermedios	**90%**	100%	100%
	Directivos	**85%**	88%	88%
Hombres	Empleados	**87%**	100%	100%
	Cargos/Intermedios	**84%**	100%	100%
	Directivos	**89%**	91%	91%

N

Bienestar corporativo

En los convenios de empresa de Reale Mutua, Italiana, Reale Immobili y Reale ITES, renovados en 2017, se introdujo el programa de bienestar corporativo, que permite que los trabajadores, en caso que se den las condiciones previstas por la ley para aumentar los incentivos, solicitar: 1) el pago en dinero de las cantidades pactadas, pudiendo disfrutar de las condiciones fiscales vigentes en cada momento, o bien 2) a partir de 2018, sustituir dicho pago, por el acceso a los servicios mencionados en los párrafos 2 y 3 del art. 51 del *Testo unico delle imposte sui redditi* (TUIR).

Se está creando un portal específico para los empleados que quieran destinar el resultado de las primas de incentivo a ciertos bienes y servicios.
Los empleados, siempre que se respeten lo parámetros previstos para el aumento de los incentivos respecto al año anterior, podrán elegir entre una serie de servicios dedicados a la educación de los hijos (todo tipo de escuelas, desde la guardería a la universidad, libros de texto), a la familia (servicios de asistencia para familiares ancianos mayores de 75 años o dependientes), a la cultura y al tiempo libre (actividades educativas y recreativas como viajes, inscripción a gimnasios, cursos formativos), al *work life balance* (equilibrio entre la vida profesional y la vida privada). También se podrá destinar el resultado de dichas primas al fondo de pensiones.

Smart working

En colaboración con las Organizaciones Sindicales, a partir de septiembre de 2017, con carácter experimental para 2018 y de forma voluntaria, se ha implementado el **trabajo en modalidad ágil**, entendido como la ejecución de la actividad laboral fuera de las dependencias empresariales, sin el uso de un espacio físico concreto y con horarios flexibles (hasta seis días por mes). Se trata de un cambio de mentalidad importante tanto para las personas que decidieron adherirse al programa (251 entre Reale Mutua, Italiana, Reale ITES, Reale Immobili, de las cuales 50% mujeres y 50% hombres), y que han visto mejorada la conciliación entre la vida profesional y familiar, como para la organización de la empresa en su transformación hacia la ***"Smart Organization"***.

La importancia de la igualdad de género

Las Empresas del Grupo promueven y apoyan la cultura de la Igualdad de Oportunidades, poniendo en valor los recursos en una lógica coherente con los valores corporativos y los cambios derivados de la evolución organizativa. Además, llevan a cabo políticas de recursos humanos libres de discriminación y prejuicios. Las Empresas del Grupo reconocen a los empleados los beneficios que se derivan de los Convenios de Empresa, destinados a facilitar la conciliación entre la vida familiar y profesional, mejorar el sueldo de los trabajadores, promover planes de pensiones y asistencia sanitaria complementaria, dinamizar actividades de prevención y cura de la salud de los empleados y sus familias.

La Comisión de Igualdad de Oportunidades (Commissione Pari Opportunità, C.P.O. en sus siglas italianas) de Reale Mutua se creó en 1994, según se recogía en el convenio de empresa (Artículo 25), respondiendo a los requerimientos del convenio colectivo estatal y de la ley 125/91 ("Acciones positivas para la consecución de la paridad entre hombres y mujeres en el trabajo"); se trata de una comisión paritaria y está formada por 10 miembros, 5 de ellos designados por los Representantes Sindicales de la Empresa y los otros 5 por la Dirección General. Su objetivo es promover la cultura de la igualdad en la Empresa e implementar proyectos que pongan en valor los recursos femeninos y masculinos, en coherencia con los valores empresariales y los cambios derivados de la evolución de la organización.

En 2013 se creó **GEA - Genere, Equilibrio, Aziende**: comunidad de género, laboratorio de innovación y punto de encuentro de los agentes sociales, para trabajar en favor de las políticas de igualdad de oportunidades entre las Empresas italianas del Grupo.

Los resultados de los proyectos de GEA pueden resumirse en:

Conciliación de la vida familiar y profesional +

Programa de apoyo a la crianza/ maternidad +

CONTENIDO 405-1 B) DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPELADOS DEL ESTÁNDAR GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

Distribución de los empleados por cualificación, sexo y franjas de edad

Categorías profesionales	2017								2016								2015							
	<30		30-50		>50		**Total**		<30		30-50		>50		**Total**		<30		30-50		>50		**Total**	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**
Empleados	2,4%	3,3%	19,6%	25,9%	12,4%	11,4%	34,4%	40,6%	2,8%	3,6%	19,4%	26,6%	11,4%	10,5%	**33,6%**	**40,7%**	3,0%	2,8%	20,4%	27,9%	10,5%	9,9%	**33,9%**	**40,5%**
Cargos/ Intermedios	0,1%	0,1%	7,8%	3,7%	8,2%	1,7%	16,0%	5,5%	0,0%	0,0%	9,0%	3,3%	8,7%	1,9%	**17,7%**	**5,2%**	0,0%	0,0%	9,4%	3,4%	8,2%	1,7%	**17,7%**	**5,1%**
Directivos	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%	1,7%	0,2%	3,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,2%	1,3%	0,2%	**2,3%**	**0,4%**	0,0%	0,0%	1,3%	0,1%	1,2%	0,2%	**2,4%**	**0,3%**
Total	**2,4%**	**3,4%**	**28,7%**	**29,9%**	**22,2%**	**13,3%**	**53,4%**	**46,6%**	**2,8%**	**3,6%**	**29,4%**	**30,1%**	**21,4%**	**12,6%**	**53,7%**	**46,3%**	**3,1%**	**2,8%**	**31,1%**	**31,5%**	**19,9%**	**11,7%**	**54,0%**	**46,0%**

CONTENIDOS 405-2 A) RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES DEL ESTÁNDAR GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional

Categorías profesionales	2017
	Porcentaje Mujeres / Hombres
Empleados	89%
Cargos/ Intermedios	91%
Directivos	80%

N

Diálogo con los agentes sociales

Nicoletta Maria Ruggieri

Ambassador

Ver video

"LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS HASTA LA FECHA, PARA TODOS LOS EMPLEADOS DEL GRUPO, SON EL FRUTO DE UN EXTENSO DIÁLOGO CON LOS AGENTES SOCIALES. ESTO HA PERMITIDO EXPERIMENTAR CON PROYECTOS Y COMPARTIR OBJETIVOS COMUNES."

Las relaciones se basan en un intercambio constante y transparente entre los agentes sociales.
Los agentes sociales coinciden en la importancia de conciliar los objetivos económicos de la empresa, con los objetivos sociales y medioambientales, y consideran que las decisiones empresariales, deben tener en cuenta los efectos de las mismas sobre los empleados, el medioambiente, la comunidad, las instituciones locales, los Socios/Asegurados-Clientes y los proveedores. Los agentes sociales reafirman el papel central de las trabajadoras y trabajadores de Reale Group, y el objetivo de su puesta en valor, como elemento central y estratégico para el desarrollo de la Empresa y las cualidades de los individuos.

Los agentes comparten la oportunidad de identificar espacios de diálogo, participación específica y objetivos comunes en temas de responsabilidad social.

El diálogo entre los agentes sociales ha permitido la llevar a cabo algunos proyectos importantes, como el proyecto de flexibilidad horaria para favorecer la conciliación entre la vida familiar y profesional (horarios flexibles, trabajo a tiempo parcial, trabajo a distancia y trabajo ágil), las ayudas para el alquiler de vivienda o los préstamos hipotecarios, la atención a cuestiones de género (Comisión de Igualdad de Oportunidades), protección de la salud (Póliza de Accidentes y Enfermedad), soluciones específicas para el personal con diversidad funcional, políticas para favorecer a los trabajadores que están estudiando, el transporte sostenible (fomentando el uso de transporte público y de la bicicleta) y la formación continua para todos los trabajadores y trabajadoras.

BUENAS PRÁCTICAS DE FLEXIBILIDAD HORARIA

Salud y Seguridad de los trabajadores

Las Empresas italianas de Reale Group adoptan la **Política de Salud y Seguridad en el trabajo** como parte integral de su actividad y como compromiso estratégico, respecto a los objetivos generales de la Empresa. Por ello, se comprometen a perseguir el objetivo de mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores, y a poner a su disposición los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para gestionar, de la mejor manera posible, la seguridad, el bienestar y la protección de la salud del personal propio, y de todas aquellas personas que trabajan en sus instalaciones.

Los objetivos de esta política son:

1. gestionar la siniestralidad y realizar un seguimiento de las misma para implementar medidas específicas que permitan reducir el número de accidentes laborales;
2. aplicar un Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad;
3. realizar actividades formativas en seguridad y prevención de riesgos laborales;
4. actualizar constantemente la documentación para adecuarla a los cambios normativos (Decreto Legislativo 81/08 y directivas de la UE);
5. tutelar la salud, implementar Medidas para la Prevención y Protección de los trabajadores, realizar estudios ambientales y auditorías del los puestos de trabajo;
6. actividades de sensibilización y comunicación dirigidas a trabajadores y personal externo.

Para cumplir los objetivos y la misión de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, todas las Empresas italianas del Grupo se comprometen a seguir la legislación vigente en materia de salud y seguridad en el trabajo, llevando a cabo la evaluación de riesgos de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 81/08 y posteriores modificaciones, y a adoptar un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad (SGSSL), que cumpla con los requisitos del estándar BS OHSAS 18001: 2007, y que sea una herramienta útil para todas las funciones corporativas implicadas en la gestión óptima de los aspectos relacionados con este tema.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral (SGSSL) de las Empresas del Grupo es un sistema de organización, dotado de documentación apropiada y específica (manuales, procedimientos organizativos, instrucciones de trabajo), diseñado para definir, monitorear y mejorar todos los procesos del Grupo y de cada una de las Empresas que lo conforman.

En particular, este sistema define la forma de identificar responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos con el fin de implementar una política de prevención adecuada y conforme a la normativa de salud y seguridad vigente.

Cabe destacar que las acciones llevadas a cabo en los últimos años por la dirección se han centrado en la formación y la información, para las cuales se ha recurrido incluso a herramientas de difusión como la plataforma social de comunicación interna. Esto permite cumplir con la normativa vigente, y a la vez, fomentar la cultura de la seguridad, que brinda beneficios a los trabajadores incluso fuera del lugar de trabajo.

Otro aspecto que se encuentra en fase de implementación es la evaluación del estrés laboral, en este sentido, y con el fin de prevenir las situaciones de malestar y crear un ambiente de trabajo lo más positivo posible, se ha iniciado un análisis en profundidad de los resultados de las evaluaciones objetivas y subjetivas, con la colaboración de asesores externos expertos en la materia, que proseguirá durante el transcurso de 2018, poniendo el foco en las áreas laborales críticas.

CONTENIDOS 403-2 A) TIPOS DE ACCIDENTES Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL O ENFERMEDAD PROFESIONAL DEL ESTÁNDAR GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016

Tipo y tasa de accidentes laborales

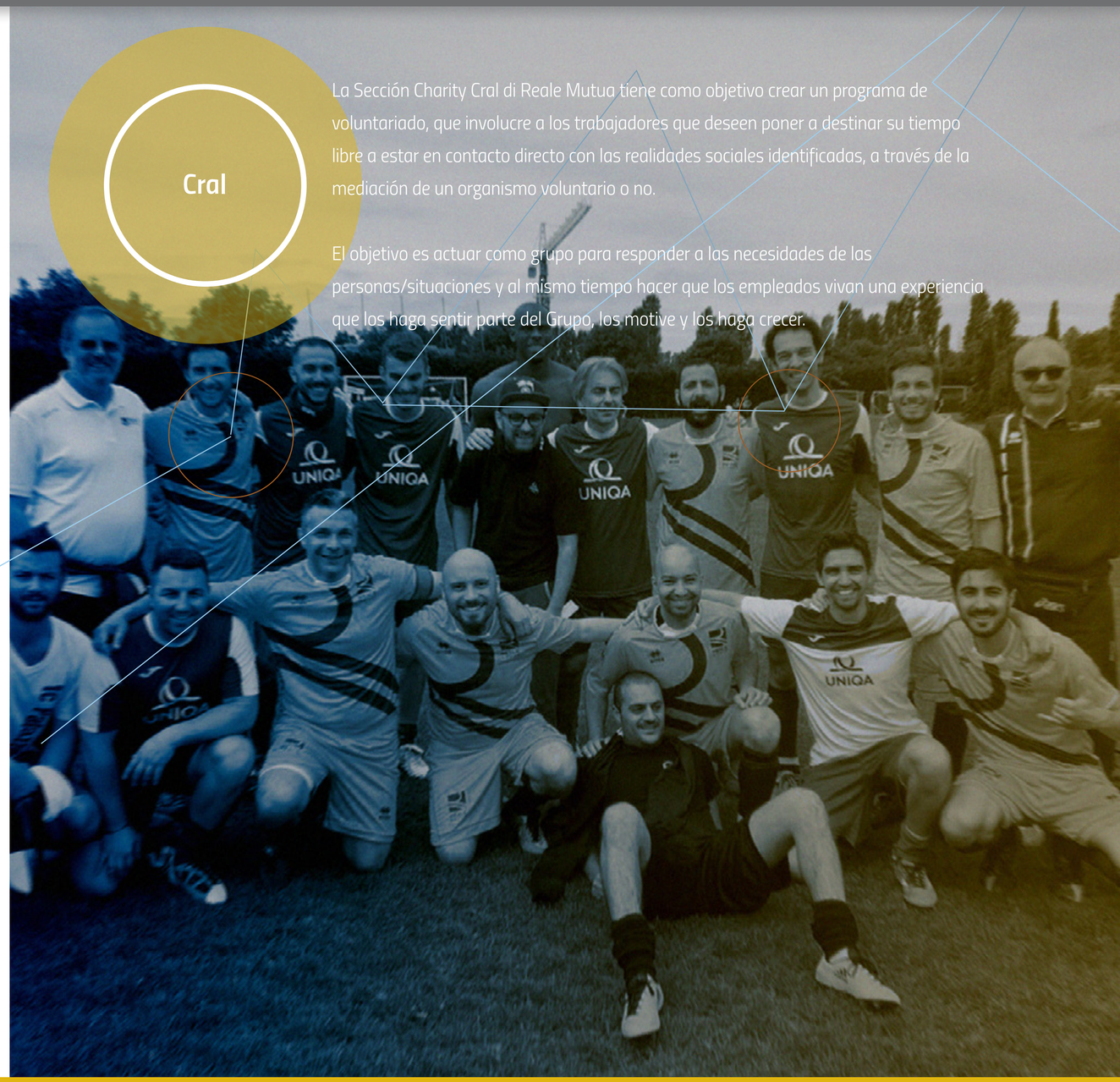
A los efectos de la preparación de la tabla que se muestra a continuación, no se han tomado en consideración los accidentes in itinere. En la tabla se refleja que durante 2017 no hubo ningún accidente mortal en el lugar de trabajo.

Empresas Reale Group	2017	
	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
	IF	IG
Reale Mutua	1,21	0,01
Italiana Assicurazioni	0,00	0,00
Blue Assistance	0,00	0,00
Reale ITES	0,00	0,00
Banca Reale	0,00	0,00
Reale Immobili	5,06	0,03
Italnext	0,00	0,00
Uniqa Assicurazioni	0,00	0,00
Uniqa Previdenza	15,40	0,14
Uniqa Life	0,00	0,00
Uniqa Intermediazioni	0,00	0,00
Reale Seguros Generales	15,17	0,41
Reale Vida Y Pensiones	0,00	0,00
Igar	0,00	0,00
Reale Chile Seguros	9,25	0,09
Reale Group Chile	0,00	0,00
Reale Group Latam	0,00	0,00

Cral

La Sección Charity Cral di Reale Mutua tiene como objetivo crear un programa de voluntariado, que involucre a los trabajadores que deseen poner a destinar su tiempo libre a estar en contacto directo con las realidades sociales identificadas, a través de la mediación de un organismo voluntario o no.

El objetivo es actuar como grupo para responder a las necesidades de las personas/situaciones y al mismo tiempo hacer que los empleados vivan una experiencia que los haga sentir parte del Grupo, los motive y los haga crecer.



5.2 NUESTROS **SOCIOS/ASEGURADOS-CLIENTES**

Marco Mazzucco

Ambassador

Ver video

"BIG DATA, DIGITALIZACIÓN, EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y PERSONALIZACIÓN: ESTOS SON LOS INGREDIENTES QUE DEBEMOS MEZCLAR RÁPIDAMENTE SI QUEREMOS MANTENER MAYOR PROXIMIDAD A ESTE MERCADO Y GANAR LOS DESAFÍOS PRESENTES Y FUTUROS."

Reale Group *quiere situar al Socio/Asegurado-Cliente en un lugar central ya que considera que la cercanía, la lealtad y la dedicación son el reflejo del concepto de mutualidad que, a su vez, responde a la necesidad de establecer un fuerte vínculo de compromiso entre la sociedad y el territorio.*

En el 2017 Reale Group ha:

- rediseñado el plan de comunicación con sus propios Socios/Asegurados con una serie de iniciativas;
- iniciado el proyecto Experiencia del Cliente con un objetivo doble: analizar el Recorrido del Cliente actual, buscando los momentos y los motivos que muestran una falta de coherencia, integración o eficiencia, y rediseñar la Experiencia del Cliente mediante la simplificación y la innovación del Recorrido del Cliente. Ha participado en el proyecto un Grupo de Trabajo formado por empleados jóvenes pertenecientes a diferentes cargos empresariales y por jóvenes agentes, con la intención de realizar una puesta en común de las experiencias recíprocas, generar ideas innovadoras y promover en las respectivas Direcciones una cultura empresarial orientada a la satisfacción de las necesidades del Cliente.

Los consumidores, eligen, cada vez más, bienes y servicios "sostenibles", provenientes de empresas que garanticen la sostenibilidad de un ciclo de vida de los productos que no sea solo una "declaración", si no que sea "demostrable".
Reale Group, guiada por el principio de mutualidad, vela por las necesidades de los Clientes y a lo largo de los años ha desarrollado productos con características de sostenibilidad sobre todo en la óptica de una mejora continua.

Las principales pruebas de la sostenibilidad en la oferta de Reale Group para Italia son:

Garantía Línea verde / Línea gas plus

Dedicada a los vehículos alimentados con GLP/Metano que prevé también un descuento en la garantía en el seguro obligatorio de responsabilidad civil ante terceros.

Cláusula Guidabene&Risparmi

Se puede vender en Contachilometri Reale y en AutoMia. Prevé una reducción de la prima del seguro obligatorio de responsabilidad civil ante terceros para los asegurados que tienen un estilo de conducción "virtuoso" (según la detección de las aceleraciones, frenadas, giros, excesos de velocidad, etc.).

Asistencia para vehículos híbridos eléctricos

Garantía de asistencia (en carretera o no) dedicada a vehículos híbridos y/o eléctricos.

Casamia / Casa y familia

Apertura a las nuevas tecnologías aplicables en las viviendas:

1. asegurabilidad de edificios de madera laminada;
2. asegurabilidad de viviendas realizadas según los criterios de la construcción ecológica;
3. asegurabilidad en caso de hogar de uso compartido;
4. instalaciones fotovoltaicas-solares térmicas (aumento de la cantidad asegurable).

Sìviaggiare Reale / Gulliver Pocket

Es un producto creado para proteger las personas y los bienes de imprevistos que pueden surgir durante un viaje.

Agrireale / Agricultura

- Proceso de contratación simplificado para viviendas de madera laminada;
- Instalaciones fotovoltaicas/solares térmicas garantizadas con condiciones opcionales específicas – Posibilidad de asegurar también el riesgo de robo.

Blue Contact

Actividades de asistencia a personas, empresas y Socios (Central Operativa Asistencia Ramo 18 H24, Asistencia y emergencias técnicas para la casa, Asistencia en carretera a vehículos, Asistencia en viaje, Asistencia diaria a la familia y cuidado de la casa, geolocalización vía satélite y asistencia a vehículos).

Ecologica Reale / Ecowatt

Es un producto creado específicamente para garantizar las instalaciones fotovoltaicas, eólicas, solares térmicas.

In Commercio Reale / Comerciante

Se ha introducido la posibilidad de asegurar contra incendios los locales construidos, incluso en su totalidad, con madera laminada siempre que esta cumpla los requisitos de la norma UNI EN 14080, igualando de esta manera este material con los materiales incombustibles tradicionales.

Ecologica Installazioni

Específico para el montaje de paneles fotovoltaicos y solares térmicos.

Prodotto Contachilometri / Salvachilometri

Pensado para los Asegurados que recorren pocos kilómetros.

Mynet Blue

Es la plataforma en línea que permite acceder a las redes concertadas de Bienestar de Blue Assistance. Gracias al continuo aumento de dichas redes se puede disfrutar de servicios de calidad con tarifas reducidas en más de 1.300 centros dentales, 1.100 clínicas, 400 fisioterapeutas y 400 gimnasios. Todas las redes tienen cobertura nacional y permiten a los afiliados y a su núcleo familiar, disfrutar del acceso a la sanidad y a los servicios de bienestar privados.

Permicro

Hace ya varios años que Italiana, a través de División Rem, ha establecido una colaboración con Permicro, una de las empresas de microcréditos más importantes en Italia, implantada en todo el territorio nacional y con una clara misión de inclusión social. Esta financiera comercializa un Seguro opcional de protección del crédito (CPI por sus siglas en inglés) ofrecido por Italiana para proteger la financiación. Permicro se dirige a personas motivadas y competentes con una buena idea empresarial y a sujetos con necesidades financieras primarias (casa, salud y formación) excluidos de los canales de crédito tradicionales debido a un historial crediticio insuficiente o una posición de trabajo precaria.

Tetris para Dynamo Camp

"Italiana Assicurazioni per Dynamo Camp", "Tetris per Dynamo Camp" y el producto Spot "Tetris Edizione Speciale per Dynamo Camp" son productos ideados por Italiana Assicurazioni que, además de proteger el ahorro, presentan también una importante finalidad ética. Se trata de pólizas de Vida tradicionales y de tipo multisector con las cuales Italiana Assicurazioni se compromete a donar a la Asociación el 0,30% del total de las primas obtenidas.

Green&Pin

Es una tarjeta de pago internacional asociada a un IBAN, realizada en plástico PETG reciclable.
En el 2017 Banca Reale ha puesto en marcha la comercialización de tres nuevas cuentas corrientes: Fun Reale, Silver Reale y Gold Reale.

Fun Reale: es una cuenta básica que ofrece una operatividad bancaria ilimitada con unos costes contenidos.

Silver Reale y Gold Reale: además de la cuenta ofrecida por Fun Reale, ofrecen una tarjeta de crédito gratuita, la posibilidad de financiar las primas de seguros con tipo de interés cero y servicios de valor en el ámbito de la salud y la protección de la privacidad. La cuenta Silver ofrece el servicio Mynet de Blue Assistance, que permite concertar visitas médicas y a especialistas con tarifas reducidas. La cuenta Gold incluye también el servicio Sicurnet de Crif, para monitorizar y eliminar los datos personales propios en los sitios considerados peligrosos.

Bienestar

Los beneficios sociales son el conjunto de medidas que puede llevar a cabo una empresa para favorecer el bienestar de los empleados, de sus familias y de la sociedad en general.

Para Reale Group el bienestar es un objetivo de negocio y este se busca tanto para los grupos de interés externos, a través de productos y servicios dedicados, como para los grupos de interés internos, con una serie de servicios pensados para poner en valor y desarrollar las competencias, y crear un entorno de trabajo que fomente el espíritu de equipo y la colaboración.

Reale Group entiende el bienestar como un valor "comunitario", en el cual el sector privado, se une al Estado, a las Administraciones Territoriales y a las Empresas implantadas en cada territorio, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de la sociedad, para garantizar el bienestar a largo plazo.

La estrategia para favorecer el bienestar se basa en estos puntos clave:

- **Política de ventas basada en el asesoramiento;**
- **Oferta a medida;**
- **Mejora de la relación con el Cliente a través de herramientas digitales innovadoras.**

La respuesta de Reale Group es "Realmente Welfare" y "Welfare all'Italiana", dos programas innovadores basados en 3 pilares fundamentales: una supervisión capaz de identificar las necesidades, una red de profesionales capaces de recomendar las mejores soluciones y una oferta de productos y servicios completa y personalizada, capaz de adaptarse a cualquier necesidad.

Entre la oferta de planes de pensiones destaca la presencia del fondo de pensiones TESEO, cuya característica principal es la componente ética de sus inversiones.

Además, se ha trabajado en la reorganización de los **productos de inversión del ramo vida** (no incluidos en ámbito del bienestar), con el objetivo de garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los rendimientos de la gestión separada.

Proyecto Family Welfare

Autonomía para Casamia 2016

Realmente Sereno/Domani con Te

Para acompañar al Asegurado en todas las fases de su vida.

Realmente Amore/Domani per Loro

Para atender las necesidades y los requerimientos establecidos en la ley del "Dopo di noi".

Realmente Con Te/Domani con Te

Para proporcionar servicios y prestaciones directas en lugar de prestaciones de tipo económico. Este producto se basa en un innovador servicio de *Telemedicina* que permite monitorizar a distancia los parámetros vitales de la persona dependiente.

Las principales pruebas de sostenibilidad en la oferta de Reale Group para **España** son:

Connected Life

Es un adhesivo con un código QR2 (Quick Response) ubicado en el vehículo que los servicios de emergencia pueden escanear en caso de accidente. Este código les permite acceder a la información más importante; ello puede ayudar a las personas encargadas de gestionar la emergencia a intervenir más rápidamente.

Reale Vida Instinto Familiar

Es un dispositivo de emergencia luminoso que permite aumentar la visibilidad del vehículo ante los otros conductores.

Help Flash©

Es una nueva solución de protección completa para todos los miembros de la familia.

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los Clientes

Reale Mutua +

Blue Assistance +

5.3 NUESTRA RED EN EL TERRITORIO

Luca Colombano

Ambassador

Ver video

"ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE EL PROCESO DE INTEGRACIÓN APORTARÁ VALOR TANTO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE UNIQA COMO DE ITALIANA ASSICURAZIONI PORQUE TENDREMOS LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA ADAPTARNOS RÁPIDAMENTE A LOS CAMBIOS RELACIONADOS CON LOS NUEVOS SEGMENTOS DE NEGOCIO EMERGENTES."

La Red de Agentes es el contacto primario de Reale Group con el Socio/Asegurado-Cliente, que desde siempre es el centro de las estrategias del Grupo, y representa el centro de su propio negocio. Por lo tanto, el canal tradicional es el que reviste mayor importancia tanto en términos de cercanía y de apoyo a las necesidades de los Socios/Asegurados-Clientes, como en términos de obtención de primas.

Así pues, los Agentes deben ofrecer un servicio de asesoría tanto a los Socios/Asegurados-Clientes como a los distribuidores para garantizar servicios cada vez más innovadores y adecuados, y generar concienciación con el objetivo de asegurar la máxima protección. La profesionalidad y una fuerte presencia territorial son las principales características que distinguen la Red de Agentes del Grupo.

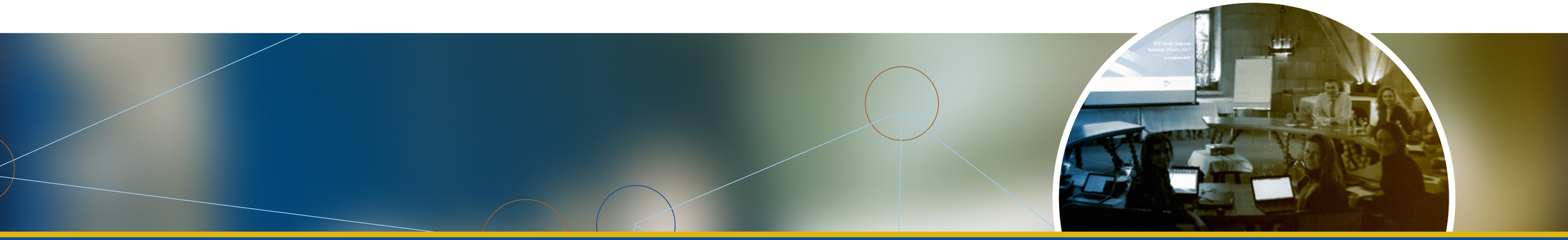
En el 2017 Reale Group ha trabajado en la consolidación de los "Procesos de Venta Digital", así como en la difusión de una cultura digital para la Red de Agentes. En esta óptica, en el primer trimestre del año se ha puesto en marcha una nueva fase de "contaminación digital" poder realizar una puesta en común en el territorio entre las agencias "Best Performer" y las Agencias que aún no han adoptado completamente el enfoque digital.

A partir del 2016 se ha creado una función dedicada a la gestión y a la coordinación de las comunicaciones con la Red de Agentes con el objetivo de:

- **mejorar la estructura de comunicación mediante un gobierno único, capaz de seleccionar y otorgar prioridad a la información para la Red de Agentes centrándose en los temas de mayor importancia;**
- **ofrecer contenidos e instrumentos de valor añadido para la optimización de la actividad cuotidiana (venta, organización, crecimiento profesional propio de otros recursos, etc.).**

Durante el 2017 Reale Group ha elaborado el estudio de las posibles evoluciones del actual "escritorio virtual" de las Agencias con el objetivo de reorganizar la "sección operativa" según una lógica más funcional y potenciar o modernizar la "sección comunicativa e informativa". El nuevo portal se ha concebido para concentrar en un único escritorio todas las herramientas necesarios para llevar a cabo las actividades cuotidianas del personal de las agencias: desde el acceso a las aplicaciones para las actividades comerciales a la consulta de las principales noticias del Grupo o del mercado, desde compartir los contenidos para acelerar el cambio inducido por los proyectos estratégicos a analizar el plan comercial para alcanzar los objetivos.

Además, en el mes de febrero de 2017, Real Mutua puso en marcha, en fase experimental, la Reale Community: un espacio dedicado a Agentes/Colaboradores/Personal de las Agencias donde pueden compartir información y mejores prácticas, profundizar en temas operativos y enfoques comerciales, desarrollar un nuevo canal de comunicación tanto en el interior de la red como ante las personas de referencia de la Dirección. La fase de experimentación supone la participación de 87 Agencias Reale Mutua en todo el territorio italiano a las que se ha presentado el proyecto con sesiones específicas de lanzamiento en el territorio. Al final de la fase de experimentación se valorarán las modalidades de extensión de la Comunidad a toda la Red RMA.



Importancia de la Red de Agencias y corredores

La formación comercial

La formación de la Red de Distribución es fundamental para que esta pueda ser cada vez más profesional y especializarse en escuchar o acompañar a los Socios/Asegurados-Clientes con asesorías específicas, contribuyendo de esta manera a mejorar la inclusión y la educación de seguros y financiera de las diferentes categorías de Socios/Asegurados-Clientes.
En el 2017 Reale Group ha continuado prestando especial atención a la formación comercial dirigida a la red de venta mediante un plan específico de cursos más concretos y funcionales dedicados al desarrollo de las competencias necesarias para un ejercicio correcto de la actividad de intermediación de seguros.

Asimismo, se ha lanzado una nueva plataforma de Formación Comercial de Grupo como punto de referencia para todos los aspectos de la formación. La plataforma de formación se puede disfrutar también desde dispositivos móviles, de manera coherente con el proceso de digitalización de las Redes de Agentes.

En cualquier caso, se confirma que:

- **el aula presencial sigue teniendo un papel crucial en la oferta formativa destinada sobre todo a la formación técnica y de gestión de alto nivel;**
- **el aula virtual se dedica sobre todo a la formación sobre temas operativos relacionados con los procesos empresariales y como canal de profundización sobre temas tratados en los cursos de aula;**
- **el canal en línea continúa siendo utilizado sobre todo para la formación de producto.**

Formación de la Red de Agencias de Empresas italianas*

* Los datos aportados se refieren a las Empresas Reale Mutua, Italiana Assicurazioni y Uniqa.

CURSOS PRESENCIALES			
	Cursos	Ediciones	Participantes
2017	128	796	13.569

CURSOS AULA VIRTUAL			
	Cursos	Ediciones	Participantes
2017	66	631	7.035

CURSOS EN LÍNEA			
	Cursos	Horas	Participantes
2017	290	89.441	88.956

Formación de la Red de Agencias de Empresas españolas

CURSOS PARA LA RED DE AGENTES Y CORREDORES EN EMPRESAS ESPAÑOLAS				
	Participantes	Horas totales	*presenciales*	*en e-learning*
2017	5.492	28.607	*10.321*	*18.286*

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de la Red de Agencias

Reale Mutua y Italiana Assicurazioni +

TRADE MARKETING Y PUNTOWEB

El *Trade Marketing* se centra en la evolución del eje de comunicación Dirección-Redes de Agentes mediante un mecanismo estructurado que coordine los diferentes contenidos informativos; un gobierno único como garantía de coherencia y priorización de las comunicaciones.
Para esta función es fundamental la plataforma informática que ha hecho posible esta racionalización: "PUNTO WEB". Un portal web concebido para concentrar todos los instrumentos necesarios para la realización de las actividades cuotidianas del personal de la agencia (desde el acceso a las aplicaciones para las actividades comerciales a la consulta de las principales noticias del Grupo).

En paralelo se ha puesto en marcha (desde febrero de 2017) en fase experimental, **Reale Community**: un espacio "moderno y social" dedicado a Agentes/Colaboradores/Personal de Agencia donde poder compartir información y mejores prácticas, profundizar en temas operativos y enfoques comerciales, además de desarrollar un nuevo canal de comunicación bidireccional entre Dirección y Agencias.

6 VALORIZACIÓN, PROTECCIÓN E INNOVACIÓN

Matteo Cattaneo

Ambassador

Ver video

"LOS DESAFÍOS A LOS QUE DEBER ENFRONTARSE EL MUNDO SON CADA VEZ MÁS COMPLEJOS E IMPACTAN EN LA SOCIEDAD, LOS CIUDADANOS, LAS COMUNIDADES Y EL ENTORNO NATURAL EN EL QUE VIVIMOS DE UNA FORMA DIRECTA Y COMPLEJA. EN REALE GROUP CREEMOS QUE LAS EMPRESAS Y LAS MARCAS QUE TENDRÁN MÁS ÉXITO EN EL FUTURO SON AQUELLAS QUE APROVECHARAN ESTOS NUEVOS RETOS PARA INNOVAR Y TRANSFORMARSE."

El sector de los seguros (italiano y no italiano) tiene ante sí grandes retos; por un lado, los cambios, cada vez más rápidos, en el modelo de negocio a causa de las constantes innovaciones tecnológicas y por el otro, las **crecientes expectativas de los Clientes**. Los cambios normativos delimitan cada vez más el marco de acción de los operadores del sector; por otra parte, emergen en el sector nuevos operadores, que aspiran a conquistar cuota de mercado a expensas de los seguros tradicionales y consolidados.

Los principales operadores del sector asegurador, ha puesto en marcha importantes programas de innovación y partenariado.

En este contexto, **la capacidad de Reale Group para abordar el cambio es un requisito fundamental, tanto para su autonomía y sostenibilidad prospectivas, como para aprovechar las nuevas oportunidad que brindan las nueva tecnologías.**

Reale Group fue una de las primeras compañías aseguradoras que puso en marcha, en 2016, su propio programa de innovación: se fijaron los objetivos que había que alcanzar, se estudió cómo fomentar y difundir la cultura del cambio y cómo hacer frente a los actores externos.

Desde el principio, Reale Group ha adoptado la filosofía de la "innovación abierta", que permite combinar recursos internos con ideas y aportaciones externas.

Para trabajar en esta línea el Grupo:

- **ha creado un equipo internacional dedicado a la innovación;**
- **ha puesto en marcha iniciativas en los ámbitos "*cyber*", "*economía colaborativa*" y "hogar";**
- **ha creado un programa interno de innovación (Realize) pensado para a permitir que cualquier trabajadora o trabajador pueda proponer y llevar a cabo iniciativas innovadoras;**
- **ha comenzado a buscar posibles colaboraciones y partenariados con start-up de "*insurtech*".**

La innovación es uno de los temas importantes de colaboración en el marco de la alianza Eurapco[5]. La fortaleza de ocho grupos aseguradores distintos ha permitido adentrarnos, con resultados positivos para todos los Socios, en áreas específicas de la investigación y del trabajo (por ejemplo, el uso de las primeras aplicaciones de *machine learning* para el reconocimiento de imágenes). Sin duda, Eurapco seguirá representando una palanca fundamental para la estrategia de innovación del Grupo.

Las áreas prioritarias en la búsqueda de innovación son:

Bienestar +

Movilidad +

Siniestros +

La innovación debe leerse e interpretarse integrando de manera efectiva las siguientes dimensiones estratégicas para el Grupo:

- **la centralidad del Socio/Asegurado-Cliente y su "experiencia" con el Grupo;**
- **la afirmación progresiva de modelos digitales de oferta e interacción (digitalización);**
- **la búsqueda de nuevos modelos corporativos de compromiso social (innovación social).**

Los retos a los que debe hacer frente Reale Group deben ser un estímulo, pero también una oportunidad para hacer frente de forma rápida y eficaz a las próximas fases de cambio.

La innovación en Reale Group se basa en la inclusión ("*Together More*") de un "ecosistema de colaboradores" con los que desarrollar nuevas ideas en un entorno innovador, y los primeros candidatos a formar parte de este ecosistema son los propios trabajadores del Grupo.

Con el objetivo de implicar a las trabajadoras y trabajadores en este ecosistema, en enero de 2017 nació **Realize**, el proceso de *Open Innovation* para los empleados de Reale Group, independientemente del país de origen, su rango dentro de la empresa y el sector en el que operan. Cualquier persona de Reale Group puede presentar y desarrollar nuevas ideas sobre un tema, llamado *"challange"*, identificado como "interesante para explorarlo desde la perspectiva de la innovación".

Durante 2017, se lanzaron 3 *"challenges"*: *Connected life*, *Customer Journey* y *Attracting Millennials*. Participaron alrededor de 80 empleados, que presentaron 39 ideas, de las cuales 26 han encontrado un directivo que las sostenga.

Retos	Ideas
Connected Life	24
Customer Journey	9
Attracting Millenials	6
Total	**39**

Todas las ideas, de acuerdo con la metodología de innovación definida, se envían y aprueban en el *Digital Innovation Board*, el órgano rector del proceso.

6.1 PROTECCIÓN DEL **MEDIOAMBIENTE**

Si bien es cierto que la tipología de negocio del Grupo no conlleva grandes riesgos para el medioambiente, Reale Group siempre ha prestado especial atención a las cuestiones medioambientales.

De hecho, el compromiso del Grupo con el medioambiente viene de lejos; Reale Mutua, fiel a sus principios mutualistas, ha actuado siempre con gran atención hacia el territorio en el que opera y con el máximo el respeto hacia las necesidades de los distintos grupos de interés. Actualmente, el compromiso constante con el respeto del medioambiente es un principio transversal en todas las Empresas del Grupo y es un estimulo para la mejora continua de la forma de trabajar.

POLÍTICA AMBIENTAL

En el marco del sistema de Gestión Ambiental de Reale Group, **se han definido los aspectos medioambientales de las actividades, productos y servicios que deben controlarse y aquellos sobre los que el Grupo puede ejercer influencia**, así como sus impactos ambientales.

Un aspecto ambiental significativo tiene, o puede tener, un impacto ambiental significativo; para determinar la relevancia, se aplican los criterios adoptados en Reale Group a nivel de Gestión de riesgos.

Resultan significativos los aspectos ambientales siguientes:

- **Emisiones atmosféricas:** calentamiento global
- **Uso de recursos** (renovables y no renovables)
- **Impacto acústico**

En consecuencia, el control operativo de las "Emisiones atmosféricas" se confía a un proveedor externo calificado que realiza el análisis de humos, mientras que las actividades operativas en lo relativos al "Uso de recursos" se confía a la empresa proveedora y se supervisa a través del informe de indicadores ambientales. Finalmente, en lo que hace referencia a "impacto acústico", la medición y evaluación del cumplimiento normativo se confía a proveedores externos calificados que realizan evaluaciones instrumentales.

Con el objetivo de aplicar las políticas ambientales, Reale Group ha puesto en marcha un sistema de gestión ambiental y está extendiendo de forma progresiva la Certificación Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001:2015 en Reale Mutua, Banca Reale, Italiana Assicurazioni, Blue Assistance, Reale Immobili y Reale ITES. Siguiendo con la extensión progresiva, también se certificaran las Sociedades españolas.

Los principales indicadores medioambientales[6]

CONTENIDO 302-1 A), B), C), E), F) Y G) CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ESTÁNDAR GRI 302: ENERGÍA 2016 (IDENTIFICANDO LA PROCEDENCIA ENTRE FUENTES RENOVABLES/NO RENOVABLES, SEGÚN LO REQUERIDO POR EL DECRETO Y LOS ESTÁNDARES GRI)

Consumo energético interno

FACTORES DE CONVERSIÓN GJ/1000 m3		
Año	**Factor de conversión GJ/1000*m³**	**Fuente**
2015-2016-2017	39,010	Directrices para el Informe de sostenibilidad - Protocolos indicadores - EN3

FACTOR DE CONVERSIÓN KWh/GJ		
Año	**Factor de conversión KWh/GJ**	**Fuente**
2015-2016-2017	0,0036	Directrices para el Informe de sostenibilidad - Protocolos indicadores - EN3

Consumos [GJ]	Periodo
	2017
Consumo eléctrico*	29.626
Consumo térmico	18.838
Consumo energético total	48.463

** El porcentaje de electricidad derivada de fuentes renovables es del 70%.*

N

CONTENIDO 305-1 A) Y C) EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1) DEL ESTÁNDAR 305: EMISIONES 2016

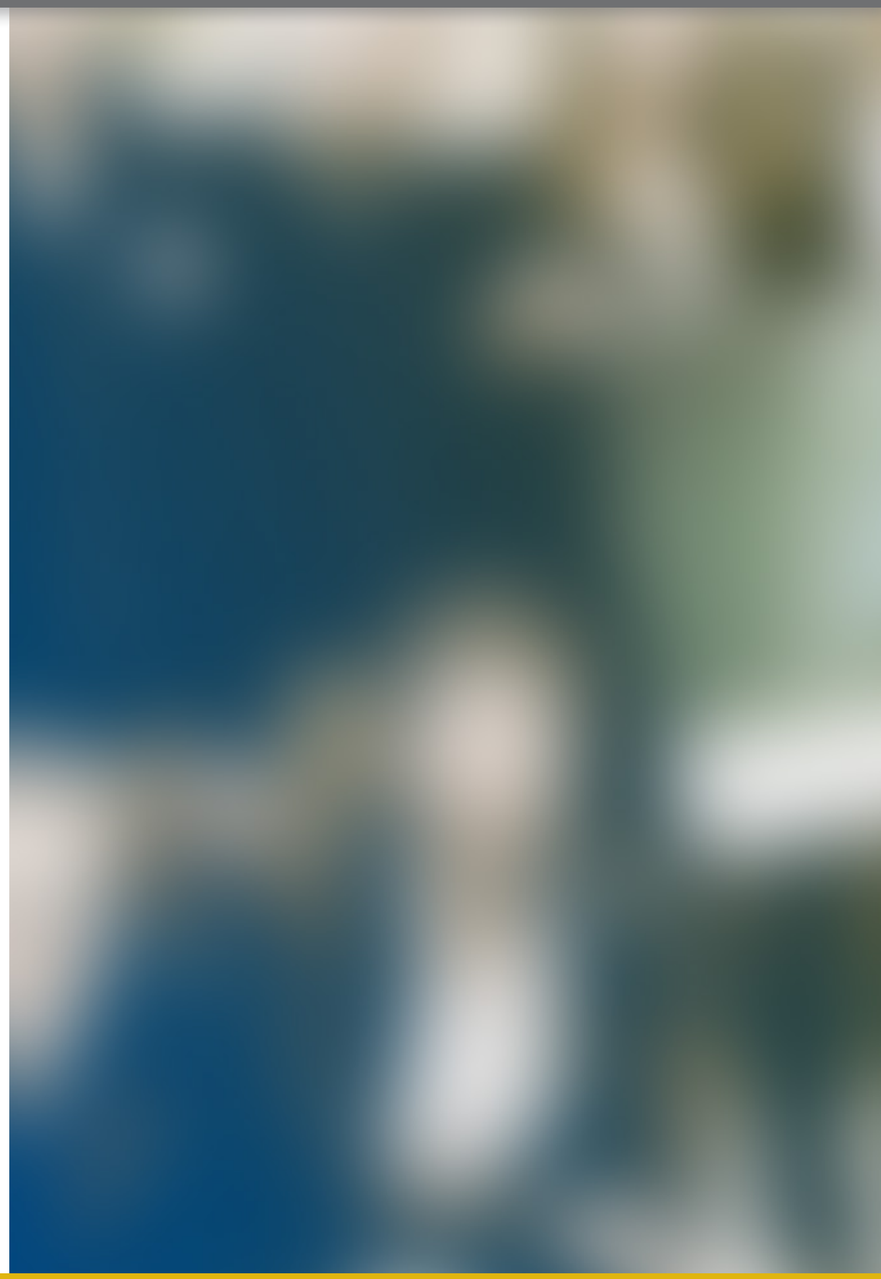
Emisiones directas (Alcance 1)

GAS NATURAL		
Año	**Factor de conversión $tCO_2eq/1000*m^3$**	**Fuente**
2015-2016-2017	1,891	GHG Protocol - GHG Emissions from Stationary Combustion

ELECTRICIDAD		
Año	**Factor de conversión tCO_2eq/Kwh**	**Fuente**
2015 - 2016 - 2017	0,000385	GHG Protocol - GHG Emissions from Purchased Electricity
2015 - 2016 - 2017	0,000000	Energía eléctrica renovable certificada
2015 - 2016 - 2017	0,000465	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2016 (Italia)
2015 - 2016 - 2017	0,000400	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2016 (España)
2015 - 2016 - 2017	0,000305	GHG Protocol - GHG Emissions from Purchased Electricity (España)

FACTORES DE CONVERSIÓN ESPAÑA	
GAS NATURAL: Factores de conversión 1000 m3 --> tCO_2 eq	**1,891**
ELECTRICIDAD ESPAÑA: Factores de conversión KWh --> tCO_2 eq	**0,000305**

Emisiones directas [tCO_2 eq]	Periodo
	2017
Via Corte d'appello 11, Turín	374,9
Via Traiano 18, Milán	128,9
New Building, Turín	6,8
Italnext	N/A
Uniqa (Milán - Via Carnia 26) + Udine - Puintat	43,3
Reale Seguros Generales (Principe De Vergara)	-
Reale Vida y Pensiones (Principe De Vergara)	-
Igar (Castellana)	359,5
Total	**912,9**



CONTENIDO 305-2 A) Y E) EMISIONES DIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) DEL ESTÁNDAR GRI 305: EMISIONES 2016

Emisiones indirectas (Alcance 2)

Emisiones indirectas [tCO_2eq]	2017		2016		2015	
	Location Based	Market Based	Location Based	Market Based	Location Based	Market Based
Via Corte D'appello, 11 Turín	835,2	0,00	826,65	998,7	872,1	1.053,5
Via Traiano 18, Milán	262,5	0,00	253,99	306,8	262,1	316,6
New Building, Turín	1.338,1	0,00	271,69	328,2	N/A	N/A
Italnext	1.253,3	1.514,06	N/A	N/A	N/A	N/A
Uniqa (Milán - Via Carnia 26) + Udine - Puintat	339,6	410,32	N/A	N/A	N/A	N/A
Reale Seguros Generales (Principe De Vergara)	203,7	266,8	N/A	N/A	N/A	N/A
Reale Vida y Pensiones (Príncipe de Vergara)			N/A	N/A	N/A	N/A
Igar (Castellana)	104,0	136,2	N/A	N/A	N/A	N/A
Total	**4.336,4**	**2.327,4**	**1.352,3**	**1.633,7**	**1.134,1**	**1.370,1**

Sede Italiana Assicurazioni (via Traiano)

En 2017, se cambió el sistema de control de temperatura. El equipo, patentado por Reale Immobili con el nombre "GREM", permite la gestión y programación de sistemas de climatización invernal, variando los criterios de funcionamiento según la temperatura exterior y otros datos meteorológicos (por ejemplo: radiación, radiación neta, humedad relativa externa, velocidad y dirección del viento). Este dispositivo deber permitir lograr una reducción anual en el consumo de gas natural de aproximadamente 10-15%.

Certificación Leed Platinum

Inaugurado en el mes de septiembre de 2016 en Turín, el New Building Bertola obtuvo en 2017 la certificación Leed Platinum, Leadership in Environmental and Energy Design, otorgada por US Green Building Council. Para conseguir este importante reconocimiento, se adoptaron una serie de soluciones técnicas y tecnológicas específicas, relativas al sistema de climatización, instalación fotovoltaica, instalación geotérmica para el reciclaje y el aprovechamiento del calor del subsuelo, además de instalaciones de iluminación basados en la tecnología LED. Este equipamiento garantiza una alta calidad ambiental interior, resumido por las iniciales IEQ (Indoor Environmental Quality), que se consigue gracias al equilibrio de elementos relacionados con la arquitectura, la climatización, la acústica y la iluminación para ofrecer las mejores condiciones ambientales en términos de confort termohigrométrico, calidad del aire interior e iluminación natural eficaz. *"Nuestra Sociedad se enorgullece de haber obtenido esta certificación para el New Building Bertola que ha supuesto la remodelación de un edificio histórico de la ciudad de Turín"*, comentó Alberto Ramella, director general de Reale Immobili. *"Esto demuestra el respeto y atención hacia el medioambiente y hacia la salud de nuestros trabajadores, así como el compromiso con la innovación tecnológica, uno de los puntales de nuestra cultura empresarial".*

6.2 VALORIZACIÓN DE LOS **TERRITORIOS**

EL COMPROMISO DE REALE IMMOBILI

Reale Group se compromete a trabajar para y con la sociedad, en un proceso de **mejora continua** para garantizar una visión **global e integrada de la sostenibilidad económica, social y ambiental**.

Reale Group considera que la centralidad de las personas, la proximidad a las familias y a la comunidad en los momentos de dificultad y la sensibilidad hacia las necesidades de los territorios en los que opera deben guiar siempre las actividades del Grupo para responder e incluso anticiparse a las necesidades y proponer **soluciones y respuestas concretas**.

Más de

1,3 millones de euros

Donativos voluntarios de Reale Group en 2017

Reale Group ha apoyado con sus donativos importantes iniciativas culturales en la región del Piamonte, ha fomentado la actividad de algunas asociaciones sin ánimo de lucro dedicadas a la asistencia social y a la investigación en el campo de la salud, y, en la línea de lo realizado en años anteriores, ha destinado abundantes recursos a territorios afectados por desastres naturales.

En el transcurso de 2017, Reale Group dio seguimiento a iniciativas relacionadas con:

- Asistencia +
- Territorio +
- Instituciones educativas +
- Organizaciones +

Las principales iniciativas en España son:

- **empoderamiento femenino (Jornada de engageMEN - Mujeres y Cía, Semana Internacional de la Mujer, Jornada "Comunicación e Igualdad", acto "Yo Dona Working Women Gin & Talks", Fundación Women's Week);**
- **jóvenes (Difusión del "Pacto por la Juventud", Proyecto STEM, Colaboración con AIESEC, película documental "La clase de Al Lado");**
- **desempleados mayores de 45 años (Jornadas Reorienta 45+);**
- **diversidad (patrocinio del congreso "Factor W");**
- **innovación social (Foro NESI).**

Municipio de Amatrice

En el mes de abril de 2017 Reale Mutua e Italiana Assicurazioni donaron casi 210.000 euros al Municipio de Amatrice, gravemente afectado por el sismo del pasado 24 de agosto 2016. La ayuda económica ha sido destinada al suministro de plantas y árboles y mobiliario urbano en el área de Collemagrone, una parte del Municipio de Amatrice, y de otras áreas limítrofes, donde se han instalado nuevas soluciones habitacionales de emergencia.

Quiero dar las gracias sinceramente, en mi nombre y en el nombre de todo el pueblo, a Reale Mutua y a Italiana Assicurazioni, que, con su gesto generoso, nos ayudan a mirar hacia el futuro con esperanza. Quiero poner de manifiesto una vez más que la solidaridad de todos los que se nos han acercado, italianos y no italianos, nos ayuda a aliviar el dolor y nos da la fuerza para volver a empezar. Se lo debemos a todos aquellos que nos muestran su afecto des del 24 de agosto, y a los que ya no están entre nosotros.

Sergio Pirozzi
Alcalde de Amatrice

Parco della Rotonda de Ceva

En el mes de julio de 2017 se celebró la ceremonia de inauguración del espacio de juego infantil en el Parco della Rotonda a Ceva, un parque que quedó destruido a consecuencia de las terribles inundaciones de 2016. Las inundaciones provocadas por el río Tanaro el 24 noviembre de 2016 afectaron a las estructuras del Parque della Rotonda y causaron daños que obligaron a abandonar y cerrar los centros lúdico-deportivos de la zona.
El parque ha sido reconstruido gracias a la contribución económica de Reale Group que donó 41.000 para frente a los graves daños ocasionados por el desastre.

Me siento muy emocionado de participar en esta fiesta de inauguración, ya que supone un renacer para el pueblo de Ceva y confirma el compromiso, de casi dos siglos, de Reale Mutua, y de todo el Grupo al que pertenece, en la protección de la gente, algo que pone en práctica en el territorio italiano, en el cual tienen una gran presencia y tradición. Para nosotros ha sido normal intervenir después de un desastre tan terrible, que ha golpeado tan duramente a la comunidad de un territorio al que tradicionalmente estamos muy unidos. Esta es nuestra manera de entender el espíritu mutualistico: ayudar a resolver las necesidades de la comunidad y contribuir a recuperar la normalidad lo antes posible después de un desastre.

Massimo Luvié
Coordinador general de Reale Mutua

EL MUSEO Y ARCHIVO HISTÓRICO REALE MUTUA

El museo de historia de Reale Mutua, inaugurado en el 2007, se amplió y reformó por completo en 2013, dotándose de un equipamiento moderno y multimedia. Su misión es conservar, transmitir y poner a disposición de la sociedad el gran patrimonio documental e histórico de la Sociedad, a través de una enorme colección de documentos antiguos, registros y libros contables que van desde 1827 hasta 2012.

La cercanía al territorio, tal como atestigua la elevada asistencia de visitantes (unos 11.000 desde su inauguración), también se ve reforzada por la adhesión a la red Abbonamento Musei Torino Piemonte y la participación a Museimpresa, asociación cuyo objetivo es identificar y conectar entre sí las empresas italianas que desarrollan la promoción de su propio patrimonio cultural.

Gestión de la cadena de suministro

Reale Group reconoce la importancia de garantizar el respeto a la legalidad vigente y a los códigos de conducta internos y externos, con la convicción que el respeto a las reglas de corrección en los negocios es un elemento fundamental para lograr los objetivos comunes, basados en la confianza, la transparencia y la competencia profesional.

Reale Group promueve una gestión "sostenible" de la cadena de suministro, basada en los principios de equidad, transparencia y corrección.

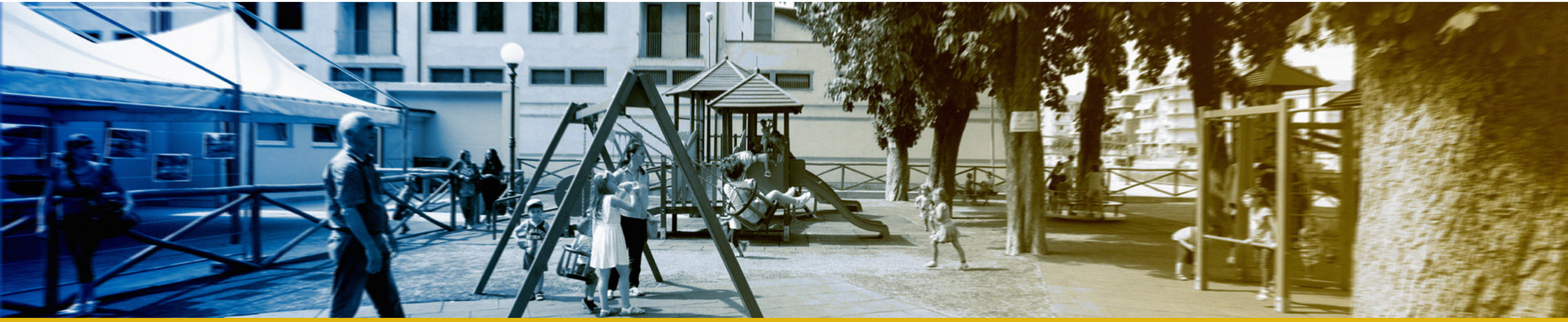
Las compras gestionadas por el Grupo se subdividen, independientemente del país en el que operen las Empresas (Italia, España o Chile), en las siguientes categorías:

Compras directas +

Compras indirectas +

La gestión de este segundo tipo de compra, en España se confía a la "Dirección de Compras REALE", que establece las directrices también para Chile, y en Italia al departamento de compras del Grupo.

El departamento de compras del Grupo se encarga de gestionar todas las compras indirectas de Reale Mutua, Italiana Assicurazioni y Reale ITES (Italia y España) y parte de las compras indirectas de Banca Reale y Blue Assistance. Sin embargo, el departamento de compras del Grupo no se ocupa de las compras indirectas de las Sociedades españolas y chilenas, ni de las Sociedades Uniqa, Italnext y Reale Immobili, para las cuales desde 2016, se ocupa únicamente de gestionar el registro de proveedores.



El Departamento de Compras debe responder directamente ante la Alta Dirección y se centra en sectores específicos de productos con el fin de interactuar de forma eficaz y profesional con los Clientes internos y con los diversos mercados de proveedores.

Los objetivos principales del Departamento de Compras del Grupo son:

EFICACIA

en estrecha colaboración con la unidad solicitante, garantizar el mejor suministro en términos de relación calidad / precio, prestando especial atención en la primera ante iniciativas particularmente estratégicas para el Grupo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

de la legalidad vigente y de los reglamentos internos, tales como: código ético, modelo de control, reglamente de calificación de proveedores, normas ambientales.

SOPORTE EN LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y DE LAS SOLUCIONES

nuestro conocimiento del mercado y de las soluciones debe ponerse a disposición del Cliente interno, facilitando el intercambio recíproco de información.

CALIDAD Y EFICIENCIA

garantizar tiempos de suministro razonables y en sintonía con las expectativas de la empresa.

El Departamento cuenta con unas oficinas propias desde las que se ocupa de las gestión del registro de proveedores. Este es un elemento importante para monitorear los problemas relacionados con el cumplimiento y los riesgos operacionales y reputacionales.

El Departamento ejerce un control minucioso y atento, y hace el seguimiento del grado de fiabilidad económica y financiera, así como de los riesgos potenciales derivados de la excesiva dependencia comercial o de la subcontratación de personal.

Los proveedores analizados por el departamento de compras están sujetos a un "proceso de certificación" más o menos estructurado, en función del volumen de los pedidos y del tipo de suministro. En cualquier caso, todos los proveedores deben aceptar de forma explicita del Código Ético y las Políticas ambientales de Reale Group, así como los Modelos de conformidad con el Decreto Legislativo 231/2001.

La evaluación cualitativa de los principales proveedores activos presentes en el Registro de Proveedores, o de aquellos que tienen relaciones contractuales con el Grupo, puede integrarse con la información de Calificación de Proveedores, diseñada para completar la evaluación y el monitoreo de los mismos.

Desde 2016, el protocolo de calificación de los proveedores se ha ampliado a los proveedores de Reale Immobili, con el consiguiente ajuste del proceso de certificación a las características específicas del tipo de proveedores de la empresa.

En las Sociedades españolas, la gestión de compras indirectas está a cargo de la Dirección de Compras REALE.
Esta dirección realiza anualmente encuestas a proveedores, que muestran una precepción positiva por de los procedimientos de compra utilizados por las Empresas españolas.

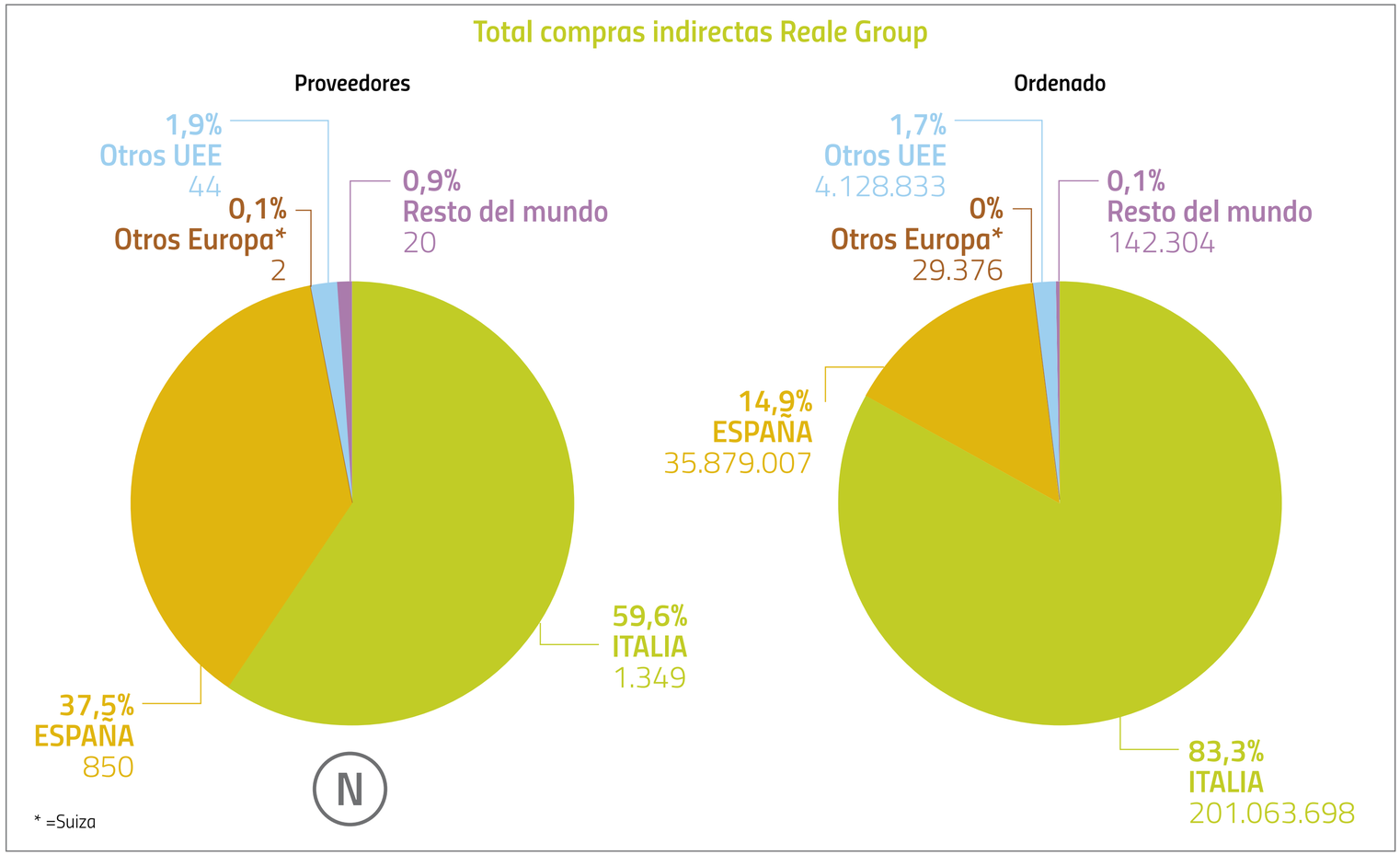
Todos los proveedores, ya sean proveedores contratados o no, y de diversos sectores, reciben la encuesta en la que deberán valorar los aspectos siguientes: transparencia, equidad, facilitación de la competitividad y accesibilidad/diálogo.

La Dirección de Compras de España fomenta el uso del Portal de Proveedores, que garantiza una mayor eficiencia en los procedimientos de negociación y los criterios de equidad y transparencia mencionados. El portal permite alcanzar un mayor nivel de eficiencia en la gestión del proceso de selección, garantizar el cumplimiento de los principios de equidad y transparencia y reducir los impactos negativos asociados a las colaboraciones con terceros. Como parte del proceso de selección se analizan aspectos como:

- la estabilidad económica del proveedor;
- la idoneidad del proveedor con respecto a las necesidades expresadas por la empresa solicitante;
- el nivel de sintonía con los valores de sostenibilidad del Grupo.

En 2017, los proveedores de las compras indirectas de Reale Group fueron 2.265 y el volumen de compras ascendió a más de 241 millones de euros.

CONTENIDO 204-1 A), B) Y C) PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES DEL ESTÁNDAR GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016



Gestión de la cadena de suministro

Reale Group no tiene una política para la gestión de su cadena de suministro. Sin embargo, dentro del Código ético se recogen los principios generales de conducta para las relaciones con los proveedores.

Reale Group tiene unas reglas estrictas en la evolución y selección de proveedores, que ayudan a identificar las características del bien o servicio que se compra, a utilizar procedimientos de acceso al mercado que permitan evitar malentendidos y situaciones de privilegio, a definir unos criterios de selección objetivos, el respeto de los acuerdos tomados y la independencia en las relaciones entre las partes.
Con respecto a la selección de proveedores, solo se seleccionan aquellos que demuestran, después de un proceso de calificación, que poseen los requisitos técnicos, económicos y organizativos necesarios; además, deben manifestar de antemano su compromiso de cumplir con los principios éticos de observar los principios éticos y de comportamiento recogidos en el código, tanto para ellos mismos, como a su subproveedores y subcompradores.

Comportamientos socialmente relevante

De acuerdo con los valores establecidos en el Código, el Grupo se compromete a elegir proveedores que gestionen de forma responsable los impactos ambientales y sociales, que protejan los derechos de sus trabajadores y promuevan los mismos principios también en su red de subproveedores.

Separación de funciones

La separación de funciones en las distintas fases operativas y de toma de decisiones del proceso de compras, es la principal herramienta de gestión para garantizar la corrección, transparencia y control en la relación con los proveedores, evitando los favoritismos en el desempeño de las mismas.
La responsabilidad de definir las características de los productos o servicios que se comprarán está separada de la responsabilidad de establecer, negociar y concluir, mediante su contratación, los acuerdos comerciales con los proveedores.

Reale Group pide a los proveedores que fomenten los principios siguientes:

- **lucha contra la corrupción;**
- **lucha contra la discriminación;**
- **condiciones de trabajo saludables y seguras;**
- **prohibición del trabajo forzado y de la explotación económica de menores.**

Reale Group:

- **protege el medioambiente y colabora únicamente con contrapartes que cumplan los mismos requisitos;**
- **estimula la relación con el territorio seleccionando, siempre que sea posible, Sociedades locales y nacionales;**
- **garantiza que los proveedores respeten los principios éticos corporativos.**

Debido a la tipología de compras que realiza el Grupo, de los controles internos existentes y que los países en los que operan los proveedores, no son considerados de alto riesgo, Reale Group no identifica riesgos específicos en relación a su cadena de suministro.

De hecho, el Grupo Reale aplica criterios de selección y evaluación objetivos para sus proveedores, además de procedimientos de control y supervisión específicos, realizados tanto por las funciones implicadas en los procesos de compra, como de los organismos de control interno del Grupo (Gestión de riesgos, Auditoría Interna, etc.).

7 REALE FOUNDATION

7.1 IDENTIDAD Y ESTRATEGIA DE **DONACIONES CORPORATIVAS**

Ignacio Mariscal Carnicero

Ambassador

Ver video

"LA FUNDACIÓN REALE HA ACOMPAÑADO LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS. HA SIDO CAPAZ DE COMBINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, CON LA PROXIMIDAD AL CLIENTE Y AL INTERMEDIARIO, Y LA PROXIMIDAD AL TERRITORIO EN EL QUE OPERA LA FUNDACIÓN."

Durante el ejercicio de 2017, Reale Group ha apoyado activamente variadas iniciativas de organizaciones sin fines de lucro que operan tanto en Italia como en España.

Las instituciones educativas, las organizaciones culturales y ambientales, los institutos de investigación científica y **las asociaciones** que operan en el tercer sector en apoyo de los jóvenes y, en general, de las personas más desfavorecidas, han sido las destinatarias de donaciones por valor de más de 1,3 millones euro.

En la península ibérica, la responsabilidad social y el compromiso de las Empresas españolas de Reale Group se refleja en la Fundación Reale, con donaciones que han alcanzado los 200.000 euros en 2017.
Desde su fundación en 1998, la Fundación Reale ha sido una herramienta al servicio de la sociedad española, que ha contribuido a distintas **causas sociales** y ha promovido y difundido **actividades culturales, en defensa y conservación del medioambiente**, así como la **promoción de la práctica deportiva amateur**.

Los proyectos e iniciativas gestionados por la Fundación Reale en 2017 se subdividen en:

El año 2017 supuso un hito importante para Reale Group y sus casi 200 años de historia, en lo que concierne a la gestión de los donativos.

Las pasos dados en años anteriores que han llevado a la construcción de un modelo virtuoso capaz de apoyar iniciativas que generen un valor en el tiempo para todos los grupos de interés, han hecho evolucionar la **estrategia de sostenibilidad** y el **compromiso comunitario** del Grupo.

El 24 de octubre de 2017 se constituyó la

REALE FOUNDATION

Una fundación corporativa del Grupo, sin ánimo de lucro, que nace de la experiencia de Fundación Reale en España.

Reale Foundation es un instrumento **transversal e internacional** para las Empresas del Grupo – Società Reale Mutua Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales y Reale Vida – mediante el cual se administrarán cada año las donaciones destinadas a apoyar iniciativas a sociales, con unos objetivos, una coordinación y una supervisión sobre el destino de las ayudas.

El órgano de gobierno de Reale Foundation es el **Patronato** y está formado por un representante de cada una de las Empresas del Grupo que forma parte de la fundación.

El Patronato se le suma un **Comité de Sabios**, cuya función será asegurarse que las actividades de la Fundación estén en sintonía con los principios éticos del Grupo.

Reale Foundation también ha optado por dotarse de un **Comité Operativo**, formado por representantes de las Empresas del Grupo, con funciones consultivas, para analizar las propuestas de proyectos y el programa anual que se presentará al Patronato.

La Fundación recibirá una ayuda por parte de las Empresas del Grupo, en la medida determinada anualmente por los distintos Consejos de Administración, **con un límite global máximo, para todo el Grupo, del 1% del beneficio neto consolidado**. Este importe se utilizará durante el ejercicio 2018 para costear las iniciativas sociales en las que participa Reale Group en Italia, España y Chile.

Siguiendo en la línea de la acción llevada a cabo por la Fundación Reale en los últimos 20 años, los recursos asignados para el año 2018 se destinarán a iniciativas que persigan objetivos en el marco de las tres áreas de intervención detalladas a continuación y que están en sintonía con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas** (Objetivo **1** - Fin de la pobreza; Objetivo **3** - Salud y bienestar; Objetivo **8** - Trabajo decente y crecimiento económico; Objetivo **11** - Ciudades y comunidades sostenibles).

Área de salud y Bienestar: prevención de enfermedades crónicas

Ante los datos positivos sobre la esperanza de vida, están aumentando, en parte a causa del envejecimiento de la población, las enfermedades crónicas como la diabetes, el asma bronquial, la osteoartrosis, los trastornos tiroideos, la insuficiencia cardíaca, las enfermedades coronarias y neurológicas. Según el informe Osservasalute 2017, la asistencia a estas personas (casi cuatro de cada diez ciudadanos, 23,6 millones de personas en total) supone el principal reto de la asistencia sanitaria italiana.

Ver video

Es necesario definir una oferta que responda a las necesidades de las personas y las empresas, que esté orientada hacia nuevas necesidades y nuevos riesgos en los que la póliza "tradicional", es decir, el producto asegurador como lo hemos entendido hasta ahora, seguirá teniendo un papel importante pero ya no será exclusivo.

Andrea Bertalot
Ambassador

Ver video

Llegan grandes noticias en el ámbito del bienestar; la entrada de nuevas tecnologías hará posible implementar la llamada eHealth, es decir, proporcionar asistencia sanitaria a las personas, incluso a distancia.

Anna Deambrosis
Ambassador

Área social: inclusión y desarrollo socioeconómico de los jóvenes

Los datos muestran un aumento porcentual del número de personas en condición de pobreza absoluta y relativa. Los jóvenes son una de las poblaciones con mayor riesgo, como nos revelan los datos de la tasa de desempleo juvenil en Italia, que alcanzó el 40% a finales 2016, con un porcentaje de jóvenes que no estudian, ni trabajan, ni reciben formación (NEET, en sus siglas inglesas) que ascendía al 11,4%, el porcentaje más alto en Europa.

Ver video

La adhesión de Reale Group al Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la demostración de nuestro compromiso con la Responsabilidad social.

Massimo Luviè
Ambassador

Medioambiente y comunidades sostenibles: resiliencia ante los desastres naturales

Las inundaciones y los terremotos son fenómenos que se registran cada vez con más frecuencia y su impacto, en términos de vidas humanas y nivel económico es altísimo. El índice Inform Risk 2017 pone de manifiesto que existen problemas en los Países en los que Reale Group está activo, especialmente en lo concerniente a la exposición al desastre y a la capacidad de respuesta (*coping capacity*).

Ver video

Hemos apoyado el Pacto por la juventud y por un trabajo de calidad, contratando a jóvenes sin experiencia laboral para desarrollar el trabajo para el que han sido preparados: un trabajo de calidad y en condiciones dignas.

Pilar Suárez-Inclán García de la Peña
Ambassador

Ver video

Para nosotros, la sostenibilidad es el intento cotidiano de combinar las necesidades derivadas de la complejidad de la vida urbana respecto a la composición de nuestros proyectos, tanto dentro como fuera de los edificios.

Alberto Ramella
Ambassador

El apoyo a entidades culturales y medioambientales, junto a la movilidad sostenible, seguirá siendo uno de los ejes centrales de Reale Foundation, con el objetivo de seguir promoviendo la mejora del patrimonio cultural y medioambiental a nivel internacional.

Reale Foundation es el resultado del espíritu mutualista que guía nuestra forma de trabajar desde hace 189 años.
El análisis de las expectativas de nuestros grupos de interés y de las necesidades sociales de las regiones en las que trabajamos, han puesto de manifiesto la necesidad de dotarnos de una herramienta para la gestión de actividades de desarrollo territorial y capaz de planificar y programar intervenciones a favor de nuestras comunidades de referencia.

Luca Filippone
Director General de Reale Mutua

8 OBJETIVOS 2018-2020

8 OBJETIVOS 2018-2020

Luca Filippone

Ambassador

Ver video

"LA SOSTENIBILIDAD SE ESTÁ CONVIRTIENDO, CADA VEZ MÁS, EN UN ELEMENTO FUNDAMENTAL DE LA ESTRATEGIA DE LAS EMPRESAS, PORQUE TRABAJAR ES IMPORTANTE, NO SÓLO PARA MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SINO TAMBIÉN PARA CONTRIBUIR A ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL FUTURO DE NUESTRO MUNDO Y DE LAS PERSONAS DE TODO EL PLANETA. HEMOS TRABAJADO INTENSAMENTE PARA QUE CUESTIONES COMO LA SOSTENIBILIDAD PENETREN PROFUNDAMENTE EN LA ESTRATEGIA Y, A LA VEZ, EN LAS ACCIONES, EN LOS PRODUCTOS, EN LOS PROCESOS COTIDIANOS DE NUESTRA GENTE Y, EN DEFINITIVA, EN LA FORMA DE TRABAJAR DE REALE GROUP."

Recursos Humanos

La escuela de formación Academy, acompañará al Grupo en su proceso de cambio en los próximos años.

Las principales áreas de intervención son:

- Smart Working
- Capacidades y competencias técnicas
- Innovación
- Bienestar
- Normativa
- Lean
- Digital factory

En 2018, el principal objetivo de la Dirección de Recursos Humanos de Reale Group será fomentar las sinergias para potenciar la integración entre las distintas Empresas del Grupo.

En este contexto, destaca la **integración de Uniqa**: el objetivo es mejorar las habilidades y la experiencia de los trabajadores y trabajadoras de Reale Group, desarrollando nuevas habilidades profesionales, a través de planes de desarrollo personalizados.

Además, se implementarán nuevos sistemas de trabajo más flexibles, para optimizar la colaboración entre personas que no trabajan en el mismo lugar, y se potenciarán iniciativas de voluntariado corporativo.

En España, en 2018 se llevarán a cabo iniciativas en las siguientes áreas:

- Diversidad de género;
- Diversidad de edad;
- Voluntariado corporativo.

En Chile, en 2018 se llevarán a cabo iniciativas dirigidas a:

- Difundir los valores de Reale Group en el seno de la organización;
- Garantizar la sintonía con la "forma de trabajar de Reale";
- Favorecer la integración y el trabajo en equipo tanto a nivel interno, como con otras Empresa del Grupo.

Desempeño ambiental

Las oficinas Italiana Assicurazioni en Milán serán objeto de una profunda rehabilitación del edificio y de las instalaciones, que irá acompañada de la redefinición de los espacios de trabajo, para permitir la entrada de los trabajadores de Uniqa, e incorporará el uso de tecnologías de vanguardia para limitar el impacto ambiental.

Marketing/Ventas

A nivel estratégico, Reale Mutua se centrará en dos macroáreas:

En el caso de **Italiana Assicurazioni** y de las Empresas de **Uniqa**, los principales objetivos serán:

- Identificar "el nuevo rol de los Agentes", fundamental en la implementación de la estrategia del Grupo;
- Mejorar la sinergia entre todas las Redes de Distribución, con el objetivo de aumentar las habilidades de resolución de problemas y la sensibilidad para anticiparse a las necesidades de los Clientes;
- Simplificar los procesos;
- Crear una nueva "customer experience" multicanal mediante el uso de plataformas tecnológicas "responsivas" para los sitios web y las aplicaciones del Grupo.

En el caso de **Blue Assistance**, los principales objetivos serán:

- Actualización del Área Reservada de clientes, para mejorar la costumer experience;
- Lanzamiento de Mynet.blue al mercado de consumo: nuevo sitio de e-commerce;
- Lanzamiento de un nuevo servicio en línea destinado al consumidor final.

Sostenibilidad

- Elaboración de un Código Ético para Proveedores
- Puesta en marcha del programa de Voluntariado empresarial del Grupo
- Desarrollo y actualización de las actividades de Reale Foundation

Innovación

A la luz de los resultados obtenidos en el campo de la innovación y con el objetivo de hacer frente "de la mejor manera posible" a los riesgos y oportunidades que se presentan de una forma cada vez más rápida y recurrente, el Grupo ha decidido poner en marcha un laboratorio permanente de innovación.

Estos son los objetivos de Reale Group:

- Explorar y experimentar con el seguro del futuro, perfeccionando continuamente las herramientas para garantizar una experiencia excelente a nuestros Clientes;
- Experimentar extensiones horizontales o verticales de la cadena de valor a través de alianzas o bien ocupando un rol dentro de los ecosistemas de servicios prestados incluso fuera del contexto del seguro;
- Permitir una participación más amplia y efectiva y una concreción más rápida de iniciativas de innovación.

CONTENIDOS GRI

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

Informe consolidado de carácter no financiero conforme al Decreto Legislativo italiano 254/2016 de Reale Group

Tabla de Contenidos GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDOS	CAPÍTULO	PÁGINA	NOTAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTENIDOS GRI	NOTAS SOBRE EL ALCANCE DEL INFORME
TEMAS RELACIONADOS CON EL DECRETO LEGISLATIVO 254/16: TEMAS AMBIENTALES TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: DESEMPEÑO AMBIENTAL					
GRI 302: ENERGÍA	302-1: Consumo energético dentro de la organización	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación, punto 6.1 Protección del medioambiente	76	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información del punto d.	Los datos de 2015 y 2016 hacen referencia a la sede de via Corte d'Appello en Turín (Empresas: Reale Mutua y Reale Immobili), a la sede de via Traiano (Empresa: Italiana Assicurazioni) en Milán y al nuevo edificio de via Bertola en Turín (Empresas: Banca Reale, Blue Assistance y Reale ITES); en cambio, el consumo de 2017 también incluye los datos de la sede de Italnext, de la sede de Uniqa en via Carnia en Milán y los consumos de las sedes de las Sociedades españolas. Los datos de 2015, 2016 y 2017 no incluyen las sedes locales o sucursales cuando los metros cuadrados de las mismas son similares a los de una unidad residencia y, por lo tanto, no se consideran relevantes. Los datos de las Sociedades chilenas no están incluidos ya que estas son operativas desde inicios de julio de 2017 y la organización empresarial todavía no está estructurada para recopilar datos en el campo medioambiental.
GRI 305: EMISIONES	305-1: Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación, punto 6.1 Protección del medioambiente	77	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información de los puntos b, d, e, f y g.	Los datos de 2015 y 2016 hacen referencia a la sede de via Corte d'Appello en Turín (Empresas: Reale Mutua y Reale Immobili), a la sede de via Traiano (Empresa: Italiana Assicurazioni) en Milán y al nuevo edificio de via Bertola en Turín (Empresas: Banca Reale, Blue Assistance y Reale ITES); en cambio, el consumo de 2017 también incluye los datos de la sede de Italnext, de la sede de Uniqa en via Carnia en Milán y los consumos de las sedes de las Sociedades españolas. Los datos de 2015, 2016 y 2017 no incluyen las sedes locales o sucursales cuando los metros cuadrados de las mismas son similares a los de una unidad residencia y, por lo tanto, no se consideran relevantes. Los datos de las Sociedades chilenas no están incluidos ya que estas son operativas desde inicios de julio de 2017 y la organización empresarial todavía no está estructurada para recopilar datos en el campo medioambiental.

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDOS	CAPÍTULO	PÁGINA	NOTAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTENIDOS GRI	NOTAS SOBRE EL ALCANCE DEL INFORME
GRI 305: EMISIONES	305-2: Emisiones directas de GEI al generar energía (Alcance 2)	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación, punto 6.1 Protección del medioambiente	78	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información de los puntos c, d, e, f y g.	Los datos de 2015 y 2016 hacen referencia a la sede de via Corte d'Appello en Turín, a la sede de via Traiano en Milán y al nuevo edificio de via Bertola en Turín; el consumo de 2017 también incluye el consumo de la sede de Italnext, de la seda de Uniqa en via Carnia en Milán y los consumos de las sedes de las Sociedades españolas. Los datos de 2015, 2016 y 2017 no incluyen las sedes locales o sucursales cuando los metros cuadrados de las mismas son similares a los de una unidad residencia y, por lo tanto, no se consideran relevantes. Los datos de las Empresas chilenas no están incluidos ya que estas son operativas desde inicios de julio de 2017 y la organización empresarial todavía no está estructurada para recopilar datos en el campo medioambiental.
TEMAS RELACIONADOS CON EL DECRETO LEGISLATIVO 254/16: TEMAS RELACIONADOS CON EL PERSONAL TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: IDENTIDAD, GOBIERNO Y SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS					
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNI-DADES	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empelados	Capítulo 3 Gobierno Empresarial y Cumplimiento normativo, punto 3.3 Gobierno, cumplimiento normativo y gestión de riesgos	20		La subdivisión de los miembros de los Órganos de Gobierno por grupos de edad se ha realizado únicamente en la Empresa Matriz, Reale Mutua.
TEMAS RELACIONADOS CON EL DECRETO LEGISLATIVO 254/16: TEMAS RELACIONADOS CON EL PERSONAL TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: VALORIZACIÓN DE LAS PERSONAS DE REALE GROUP					
GRI 102: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	44	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información de los puntos d, e y f.	Se ha decidido presentar información únicamente de los empleados del Grupo, dada la poca representatividad del personal externo a nivel global. Además, se ha presentado el dato agregado a nivel de Grupo, sin una subdivisión "regional" (Italia, España y Chile).

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDOS	CAPÍTULO	PÁGINA	NOTAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTENIDOS GRI	NOTAS SOBRE EL ALCANCE DEL INFORME
GRI 401: EMPLEO	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	45	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta la información separada por "regiones" y, respecto a la tasa de rotación, no se especifica la distinción por grupos de edad y sexo. Esta subdivisión se ha realizado en relación a los empleados contratados y despedidos.	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	58	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información de los puntos b y c. Respecto al punto a), se ha decido presentar información únicamente de la tasa de frecuencia y la tasa de gravedad de los accidentes, sin desglosarlos por sexo.	Los datos relativos a Uniqa, Italnext y a las Sociedades españolas y chilenas del Grupo hacen referencia únicamente al año 2017.
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	49		
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	50		Uniqa ha sido excluida del alcance del presente informe, ya que no se han previsto los programas de gestión del rendimiento para 2017. Cabe señalar que el programa de gestión del rendimiento para todas las Empresas del Grupo está destinado únicamente a trabajadores con contrato indefinido.
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empelados	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	53		Los datos relativos a Uniqa, Italnext y a las Sociedades españolas y chilenas del Grupo hacen referencia únicamente al año 2017.
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.1 Las personas de Reale Group	54		Los datos de las Sociedades españolas y chilenas del Grupo hacen referencia únicamente al año 2017.

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDOS	CAPÍTULO	PÁGINA	NOTAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTENIDOS GRI	NOTAS SOBRE EL ALCANCE DEL INFORME
TEMAS RELACIONADOS CON EL DECRETO LEGISLATIVO 254/16: TEMAS SOCIALES TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO					
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación, punto 6.2 La valorización de los territorios	85		Los datos presentados en el informe hacen referencia a las compras indirectas realizadas por las Empresas de Reale Group, a excepción de Uniqa y Italnext.
TEMAS RELACIONADOS CON EL DECRETO LEGISLATIVO 254/16: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN ACTIVA Y PASIVA TEMAS RELEVANTES: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo 4 Legalidad	38	De los requerimientos previstos para este Contenido, no se presenta información de los puntos a, c y d. Con respecto al punto e), no se proporcionaron los porcentajes, sino únicamente el número total de empleados formados.	

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA	NOTAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTENIDOS GRI	NOTAS SOBRE EL ALCANCE DEL INFORME
Otros indicadores no GRI				
TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: CENTRALIDAD DEL SOCIO/ASEGURADO-CLIENTE				
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.2 Nuestros Socios/Asegurados-Clientes	65		Los datos aportados se refieren a las Sociedades Reale Mutua y Blue Assistance.
TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: IMPORTANCIA DE LA RED DE AGENCIAS Y CORREDORES				
FORMACIÓN DE LA RED DE AGENCIAS	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.3 Nuestra red en el territorio	68		Los datos aportados se refieren a las Sociedades Reale Mutua, Italiana Assicurazioni, Uniqa y a las Sociedades españolas del Grupo.
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LA RED DE AGENCIAS	Capítulo 5 Ser Reale Group, punto 5.3 Nuestra red en el territorio	69		Los datos aportados se refieren a las Sociedades Reale Mutua y Italiana Assicurazioni.
TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: GESTIÓN DE LOS DONATIVOS				
DONATIVOS VOLUNTARIOS DE REALE GROUP EN 2017	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación, punto 6.2 La valorización de los territorios	79		
TEMAS RELEVANTES PARA REALE GROUP: INNOVACIÓN				
TABLA DE NUEVAS IDEAS DESARROLLADAS	Capítulo 6 Valorización, Protección e Innovación	73		

Società Reale Mutua di Assicurazioni

Informe de la sociedad auditora independiente sobre la declaración consolidada de carácter no financiero en virtud del art. 3, apartado 10, del Decreto legislativo n. 254, de 30 de diciembre de 2016 y del art. 5 del Reglamento de la Consob n. 20267

EY S.p.A.
Via Meucci, 5
10121 Turín

Tel.: +39 011 5161611
Fax: +39 011 5612554
ey.com

Informe de la sociedad auditora independiente sobre la declaración consolidada de carácter no financiero en virtud del art. 3, apartado 10, del Decreto legislativo n. 254, de 30 de diciembre de 2016 y del art. 5 del Reglamento de la Consob n. 20267

(Traducción de la versión original italiana)

Al Consejo de Administración de
Società Reale Mutua di Assicurazioni

Con arreglo al artículo 3, apartado 10, del Decreto legislativo n. 254, de 30 de diciembre de 2016 (en lo sucesivo, «el Decreto») y del artículo 5 del Reglamento de la CONSOB n. 20267, se nos ha encargado de realizar un examen limitado («*limited assurance engagement*») de la declaración consolidada de carácter no financiero de Società Reale Mutua di Assicurazioni y sus filiales (en lo sucesivo, «Reale Group») relativa al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017, establecida según el art. 4 del Decreto y autorizada por el Consejo de Administración el 27 de marzo de 2018 (en lo sucesivo, «la DNF»).

Responsabilidad de los administradores y del consejo de vigilancia en relación con la DNF

Los administradores son responsables de la elaboración de la DNF de conformidad con lo estipulado en los artículos 3 y 4 del Decreto y con los «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards» definidos en 2016 en la GRI (Global Reporting Initiative, en lo sucesivo «GRI Standards»), con referencia a la selección de los GRI Standards indicados en el apartado «Nota metodológica» de la DNF, identificados por ellos como norma para el reporte.

Asimismo, los administradores son responsables, en los términos previstos por la ley, de la aplicación de los controles internos que consideren necesarios con el fin de redactar una DNF que no contenga errores significativos debidos a fraudes o a comportamientos o eventos no intencionados.

Además, los administradores son responsables de la determinación del contenido de la DNF con respecto a los temas mencionados en el artículo 3, apartado 1, del Decreto, teniendo en cuenta las actividades y las características del Grupo y en la medida necesaria para garantizar la comprensión de las actividades del Grupo, su evolución, sus resultados y el impacto que produce.

Por último, los administradores son responsables de la definición del modelo empresarial de gestión y organización de las actividades del Grupo, así como, con referencia a los temas indicados en la DNF, de las políticas llevadas a cabo por el Grupo y la identificación y la gestión de los riesgos generados o sufridos por este.

El consejo de vigilancia es responsable de la supervisión, en los términos previstos por la ley, del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto.

Independencia de la sociedad auditora y control de calidad

Somos independientes de conformidad con los principios en materia de ética e independencia del *Code of Ethics for Professional Accountants* publicado por *International Ethics Standards Board for Accountants*, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y profesionalidad. Nuestra sociedad auditora aplica el *International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* y, por consiguiente, mantiene un sistema de control de calidad que incluye directrices y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los principios éticos y profesionales y de las disposiciones legales y reglamentos aplicables.

EY S.p.A.
Domicilio social: Via Po, 32 - 00198 Roma
Capital social autorizado: 3.250.000,00 €; suscrito y totalmente desembolsado: 3.100.000,00 €
Inscrita en la sección ordinaria del Registro Mercantil de la Cámara de Comercio, Industria, Artesanía y Agricultura de Roma
Código fiscal y número de inscripción: 00434000584, número R.E.A.: 250904
Código IVA: 00891231003
Inscrita en el Registro de Auditores Legales con el n.º 70945, publicado en el Boletín Oficial, supl. 13 - IV, serie especial del 17/2/1998
Inscrita en el Registro Especial de las Sociedades Auditoras de la Consob con el n.º de identificación 2, resolución n.º 10831 del 16/7/1997

Sociedad miembro de Ernst & Young Global Limited

Responsabilidad de la sociedad auditora

Es nuestra responsabilidad emitir, a partir de los procedimientos desarrollados, una conclusión sobre el cumplimiento por parte de la DNF de todo los estipulado en el Decreto y en los «GRI Standards» con referencia a la selección de los GRI Standards indicados en la sección «Nota metodológica» de la DNF. Nuestro trabajo se ha llevado a cabo en conformidad con todo lo previsto en el principio «*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*» (en lo sucesivo, «*ISAE 3000 Revised*»), adoptado por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) para los encargos de exámenes limitados. Dicho principio requiere la planificación y desarrollo de procedimientos con el fin de adquirir un nivel de seguridad limitado de que la DNF no contenga errores significativos. Por tanto, nuestro examen ha supuesto una carga de trabajo inferior a la necesaria para el desarrollo de un examen completo según los ISAE 3000 Revised («*reasonable assurance engagement*») y, por consiguiente, no nos permite tener la seguridad de haber tenido conocimiento de todos los hechos y circunstancias significativos que hubieran podido hallarse con la realización de dicho examen.

Los procedimientos desarrollados en la DNF se han basado en nuestro juicio profesional y han incluido conversaciones, principalmente con el personal de la sociedad responsable de la preparación de los datos presentados en la DNF, así como análisis de documentos, nuevos cálculos y otros procedimientos de cara a la adquisición de pruebas consideradas útiles.

En particular, hemos llevado a cabo los siguientes procedimientos:

1. análisis de los temas relevantes en relación con las actividades y las características de la empresa declaradas en la DNF, con el fin de evaluar la racionalidad del proceso de selección seguido en vista de lo previsto en el artículo 3 del Decreto y teniendo presente el estándar de rendición de cuentas utilizado;
2. análisis y evaluación de los criterios de identificación del perímetro de consolidación, con el fin de detectar su conformidad con lo previsto en el Decreto;
3. comparación entre los datos e información de carácter económico-financiero incluidos en la DNF y los datos e información incluidos en los estados financieros consolidados del grupo;
4. comprensión de los siguientes aspectos:
   - modelo empresarial de gestión y organización de las actividades del grupo, con referencia a la gestión de los temas indicados en el artículo 3 del Decreto;
   - políticas llevadas a cabo por la empresa en relación con los temas indicados en el artículo 3 del Decreto, resultados obtenidos e indicadores fundamentales de rendimiento relativos;
   - principales riesgos generados o sufridos en relación con los temas indicados en el artículo 3 del Decreto.

   En relación con dichos aspectos, se han efectuado, además, pruebas con la información incluida en la DNF y se ha procedido a las verificaciones descritas en la sección 5 a);
5. comprensión de los procesos sobre los que se basan la generación, recopilación y gestión de la información cualitativa y cuantitativa significativa incluida en la DNF.
   En especial, hemos llevado a cabo entrevistas y conversaciones con el personal directivo de Società Reale Mutua di Assicurazioni y efectuado limitadas verificaciones documentales con el fin de recabar información sobre los procesos y procedimientos en los que se apoya la recopilación, agregación, elaboración y transmisión de los datos e información de carácter no financiero al responsable de la elaboración de la DNF.

Además, con respecto a la información significativa, teniendo en cuenta las actividades y las características del grupo:

- a nivel de Reale Group
  a) en relación con la información cualitativa incluida en la DNF y, en particular, con el modelo empresarial, políticas llevadas a cabo y principales riesgos, hemos llevado a cabo entrevistas y obtenido documentación de apoyo para comprobar su coherencia con las pruebas disponibles;
  b) en relación con la información cuantitativa, hemos llevado a cabo tanto procedimientos analíticos como verificaciones limitadas para comprobar por muestreo la agregación correcta de los datos;
- para algunas sociedades (Italiana Assicurazioni S.p.A., Banca Reale S.p.A., Blue Assistance S.p.A., Reale Immobili S.p.A., Reale ITES GEIE), que hemos seleccionado en función de su actividad y de su contribución a los indicadores de rendimiento a nivel consolidado, hemos obtenido pruebas documentales sobre la correcta aplicación de los procedimientos y de los métodos de cálculo utilizados para los indicadores.

Conclusiones

A partir del trabajo desarrollado, no vemos indicios que nos hagan considerar que la DNF de Reale Group relativa al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017 no haya sido redactada en conformidad con lo especificado en los artículos 3 y 4 del Decreto y de los GRI Standard indicados en la sección «Nota metodológica» de la DNF en todos los aspectos significativos.

Otros aspectos

Los datos comparativos presentados en la DNF en relación con el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016 no han sido sometidos a verificación.

Turín, 11 de abril de 2018

EY S.p.A.
Paolo Ancona
(socio)

Este reporte fue traducido en Español únicamente para conveniencia de los lectores internacionales.

Las principales estructuras de las Empresas de Reale Group han colaborado en la edición de esta guía, dirigida por la Dirección de Sostenibilidad del Grupo.

Deseamos expresar nuestro agradecimiento por las aportaciones y deseamos informales que, si desean señalar, sugerir o solicitar información con respecto al documento en cuestión o a la estrategia de sostenibilidad sobre la cual se basa la redacción de este informe, pueden escribir la Dirección de Sostenibilidad del Grupo a la dirección:
direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it

Diseño gráfico y maquetación:
Industree s.r.l., Milano
La redacción del presente balance se cerró en abril 2018.

REALE GROUP
TOGETHER MORE