

# RSE

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
**2018**



LAGUN ARO

Seguros Lagun Aro desarrolla su actividad en el negocio asegurador y forma parte del Grupo LABORAL Kutxa, Banca Cooperativa que en sus 60 años de andadura ha estado guiada por unos valores y filosofía en los que prima la toma de decisiones de una forma participativa y responsable. Además, reinvierte sus beneficios en la sociedad de la que forma parte, contribuyendo a crear una sociedad más justa y sostenible.

A su vez forma parte de **MONDRAGON**, primer grupo empresarial vasco y décimo de España, que aglutina a más de 266 cooperativas y sociedades filiales además de 15 centros de investigación, que compiten en los mercados internacionales utilizando métodos democráticos en su organización societaria.

La creación de empleo (80.818 puestos de trabajo), la promoción humana y profesional de sus trabajadores y trabajadoras, así como el compromiso de desarrollo con su entorno social, son sus señas de identidad.

# 1. ASÍ SOMOS



# ASÍ SOMOS

---

SEGUROS  
LAGUN ARO  
Y SEGUROS  
LAGUN ARO VIDA

Desde 1982 venimos ofreciendo soluciones aseguradoras a personas, empresas e instituciones en los ramos de autos, multirriesgos, responsabilidad civil, vida, accidentes, salud, baja diaria y decesos en el mercado nacional. La gestión ética, la transparencia y el desarrollo sostenible de nuestra empresa son elementos transversales de nuestra gestión.

---

GESTIÓN ÉTICA Y  
SOLIDARIA



El Observatorio de las Finanzas Éticas ha certificado a Seguros Lagun Aro con el sello EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) en reconocimiento a la gestión ética y solidaria.

Dicho sello valora la adopción de un conjunto de criterios con el objetivo de ofrecer transparencia en el sector asegurador y promover el desarrollo de los seguros éticos.

El Observatorio, a través de un Comité evaluador independiente, valora aspectos agrupados en los siguientes ámbitos: responsabilidad con la comunidad y el territorio, responsabilidad económica, inversiones éticas y uso de la banca ética, equidad y trasparencia, responsabilidad ambiental, responsabilidad laboral, estructura societaria, gobernanza y funcionamiento democrático.

---

COMPROMETIDOS CON  
NUESTROS GRUPOS DE  
INTERÉS

Compartiendo gran parte de los valores cooperativos del grupo al que pertenecemos, mantenemos relaciones sólidas y de confianza con nuestros grupos de interés, lo que nos permite crear valor a la clientela, mediadores, nuestras personas, proveedores... y sociedad en general.

## CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE A TRAVÉS DE NUESTROS CANALES DE DISTRIBUCIÓN

En un entorno económico y tecnológico cada vez más complejo, en 2018 hemos avanzado cumpliendo satisfactoriamente los objetivos que nos habíamos planteado. El negocio se distribuye a través de dos canales:

- **Canal Bancaseguros:** principal canal de distribución que con gestores financieros y especialistas comercializa productos de seguros a través de las oficinas de LABORAL Kutxa.
- **Canal de Mediación:** contamos con 553 mediadores que distribuyen nuestros productos de seguros.

---

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN



Colaboramos con el Basque Center for Applied Mathematics (BCAM), con el objetivo de crear modelos de predicción de fugas de clientes y siniestros en el ramo de automóvil, utilizando técnicas matemáticas avanzadas para optimizar los ratios de renovación de pólizas y rentabilidad.

---

## PERTENECEMOS A DIFERENTES ASOCIACIONES

- AMICE, Asociación de Aseguradoras Mutuas y Cooperativas de Seguros en Europa.
- ICMIF, Federación Internacional de Cooperativas y Mutuas de Seguros.
- EURESA, Asociación de grupos aseguradores europeos pertenecientes a la economía social.
- ICEA, Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones.
- UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro. Presidencia de la Unión Territorial del País Vasco y Navarra.



## 2. SEGUROS LAGUN ARO

# DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE OFICINAS



# FORTALEZA Y SOLIDEZ FINANCIERA

Seguros Lagun Aro es una empresa solvente y comprometida con sus grupos de interés que trabaja por la mejora de su eficiencia para proporcionar rentabilidad a su accionista, LABORAL Kutxa. Para ello se han llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas a **reducir costes, en coherencia con los valores de un proyecto empresarial sostenible**.

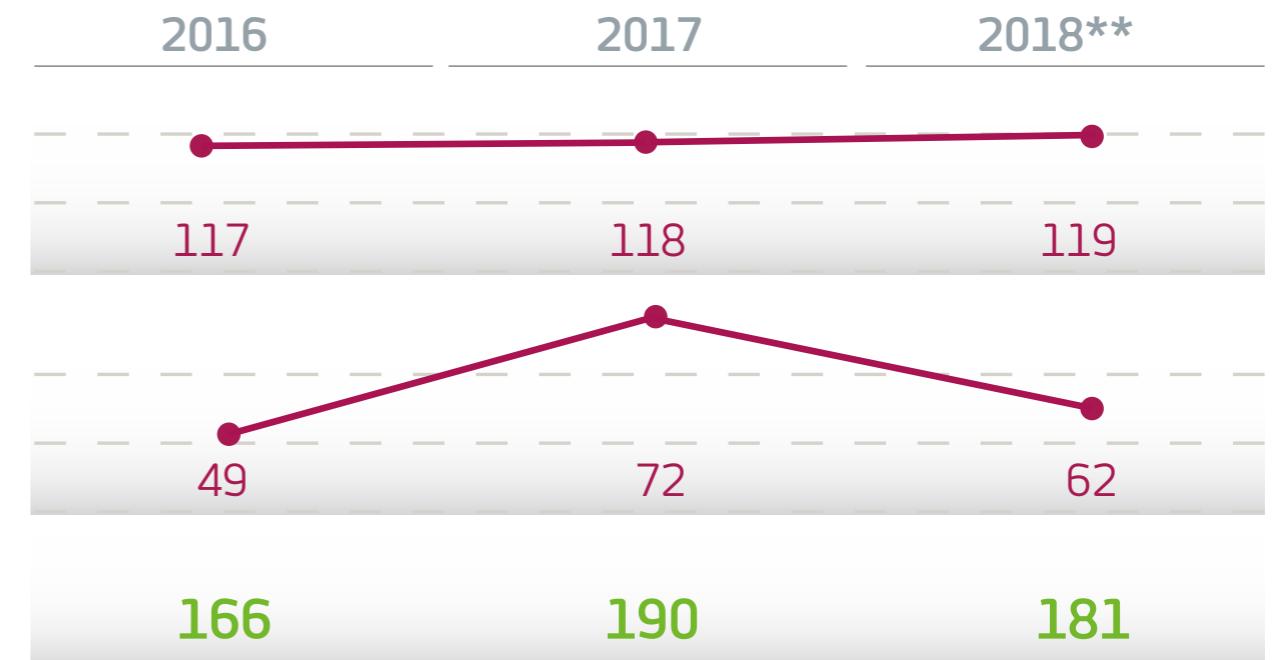
Con 341.826 clientes, 181 millones de primas y 440 millones de euros en provisiones matemáticas, el beneficio antes de impuestos ha alcanzado los 41,2 millones de euros, lo que supone un **incremento del 10% respecto de 2017**.

## Primas Emitidas Totales

(millones de €)



NO VIDA\*



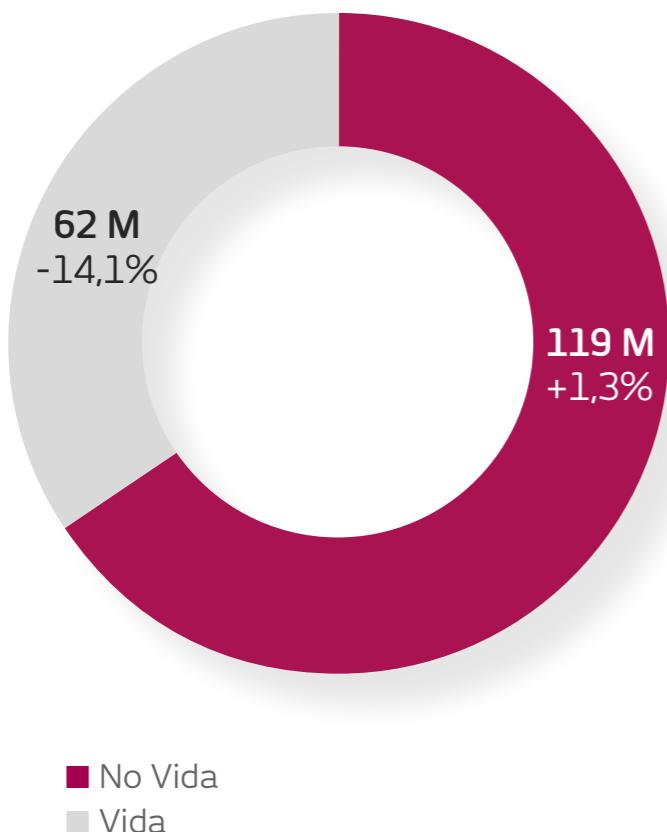
VIDA\*

TOTAL

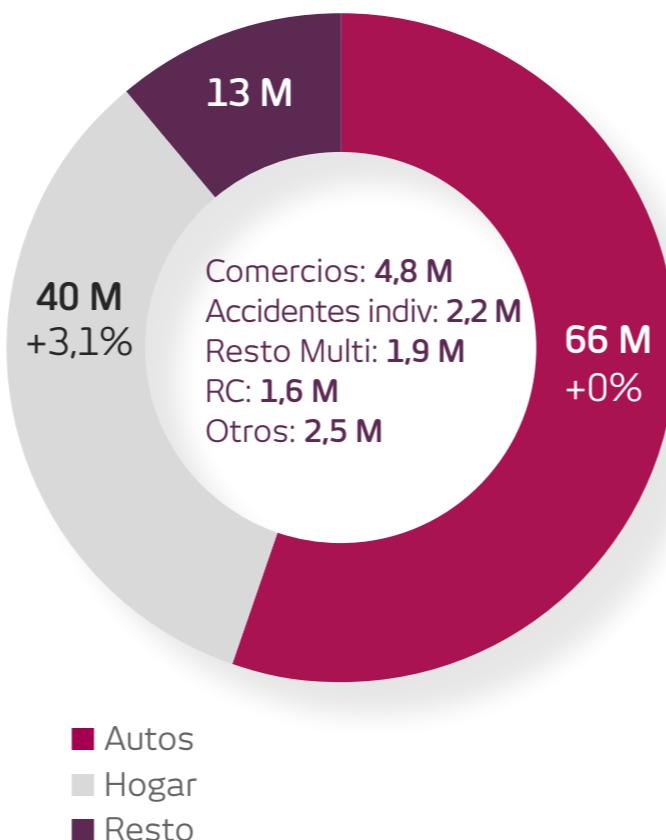
\* Negocio ordinario global que realizan las compañías de seguros (Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro Vida S.A.), Caja Laboral Bancaseguros y LABORAL Kutxa en la parte dedicada a seguros.

\*\* Variaciones ocasionadas por la menor captación de los productos de ahorro.

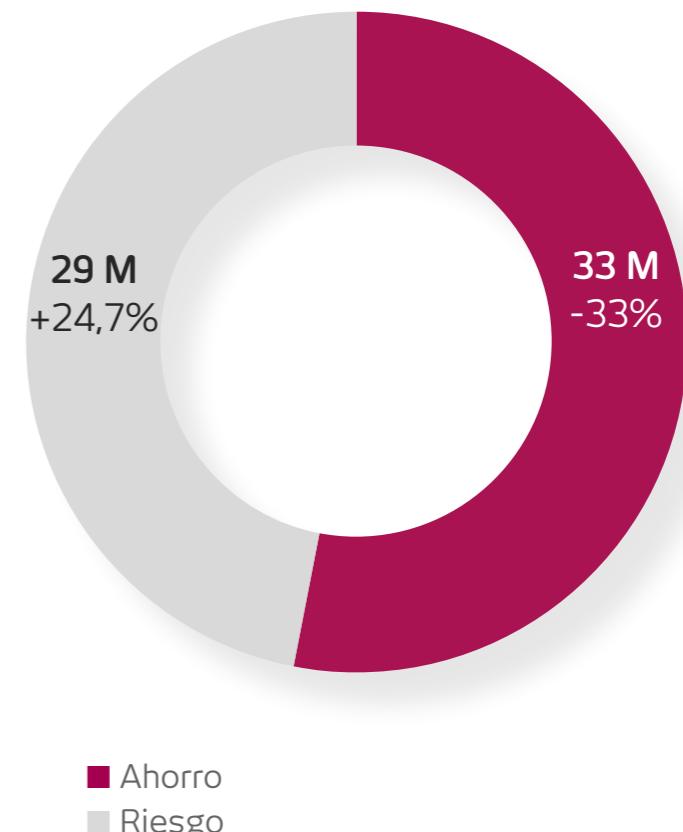
## Primas Totales: No Vida y Vida



## No Vida: 119 M€



## Vida: 62 M€



### Crecimiento Sector

<b>No Vida</b>	3,94%
<b>Vida</b>	-1,68%

### Crecimiento Sector

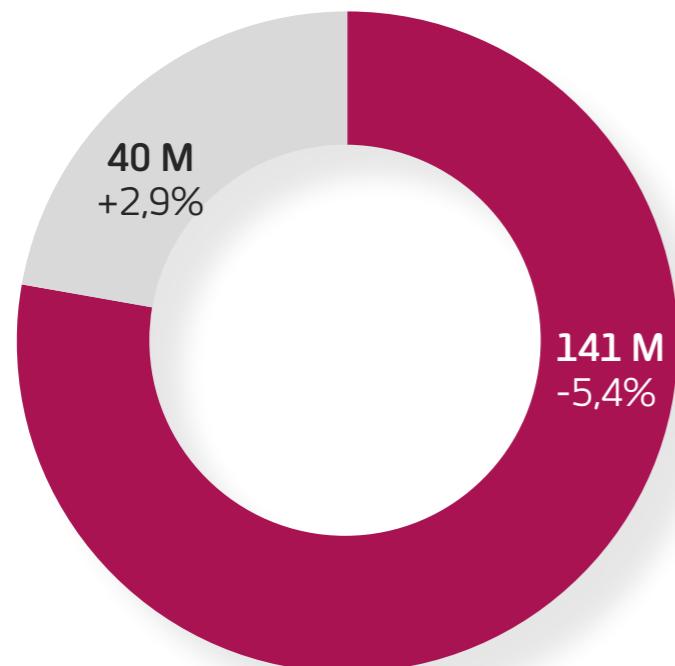
<b>Autos</b>	1,94%
<b>Hogar</b>	3,57%

### Crecimiento Sector

<b>Vida Riesgo</b>	12,10%
<b>Ahorro</b>	-3,97%

## Primas por canal:

Bancaseguros y Mediación



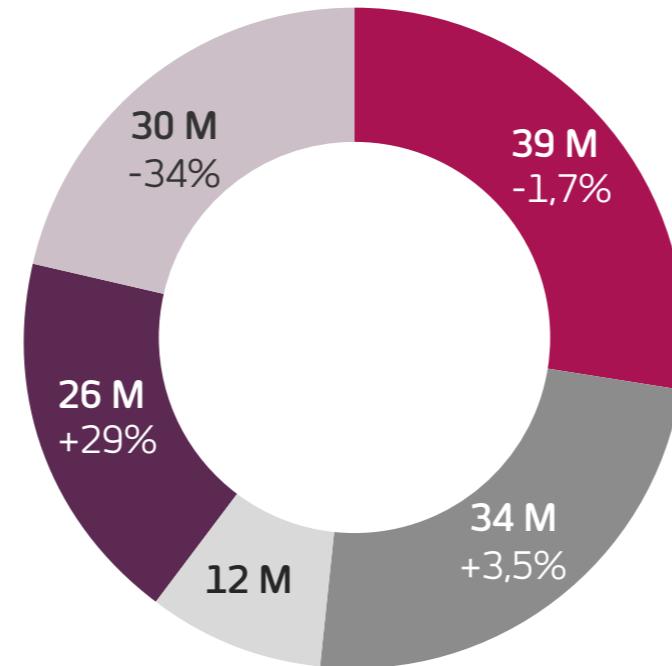
■ Bancaseguros  
■ Mediación

### Distribución por canales %

	Bancaseguros	Mediación
Vida	93%	7%
No Vida	71%	29%

## Bancaseguros:

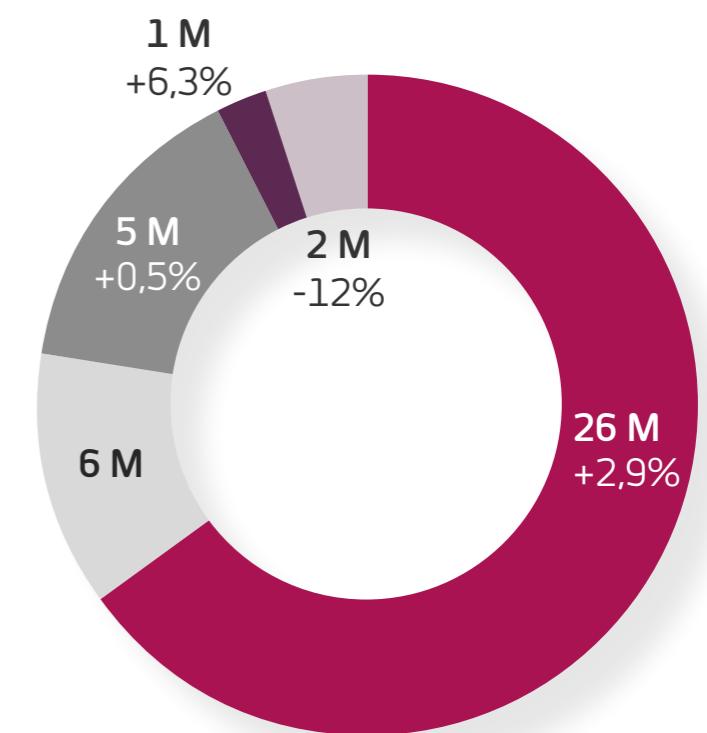
141 M€



■ Autos  
■ Hogar  
■ Resto  
■ Vida Riesgo  
■ Ahorro

## Mediación:

40 M€



■ Autos  
■ Hogar  
■ Resto  
■ Vida Riesgo  
■ Ahorro

### Crecimiento Sector

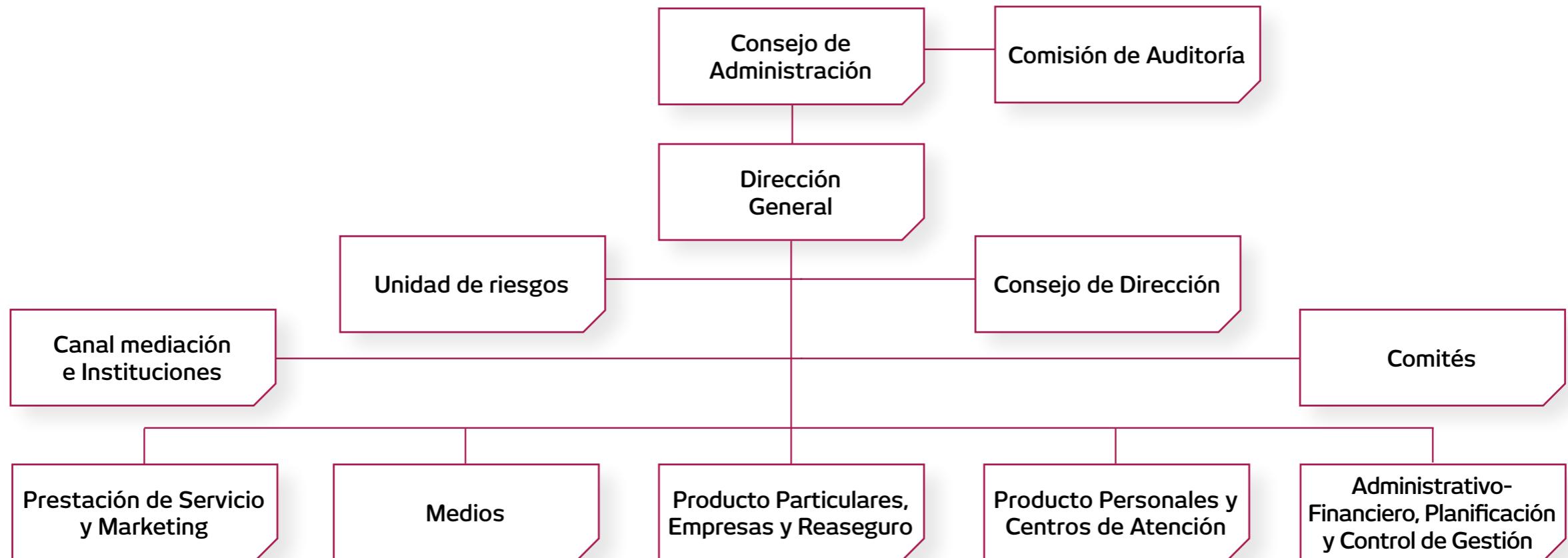
Autos	1,94%
Hogar	3,57%
Vida Riesgo	12,10%
Ahorro	-3,97%

# ESTRUCTURA

Con un equipo de 166 personas, la gestión de Seguros Lagun Aro y Seguros Lagun Aro Vida se realiza de manera conjunta. La estructura organizativa está liderada por el Consejo de Administración, que establece la estrategia, evalúa y revisa el sistema de gobierno y aprueba las políticas que contienen las directrices de la organización.

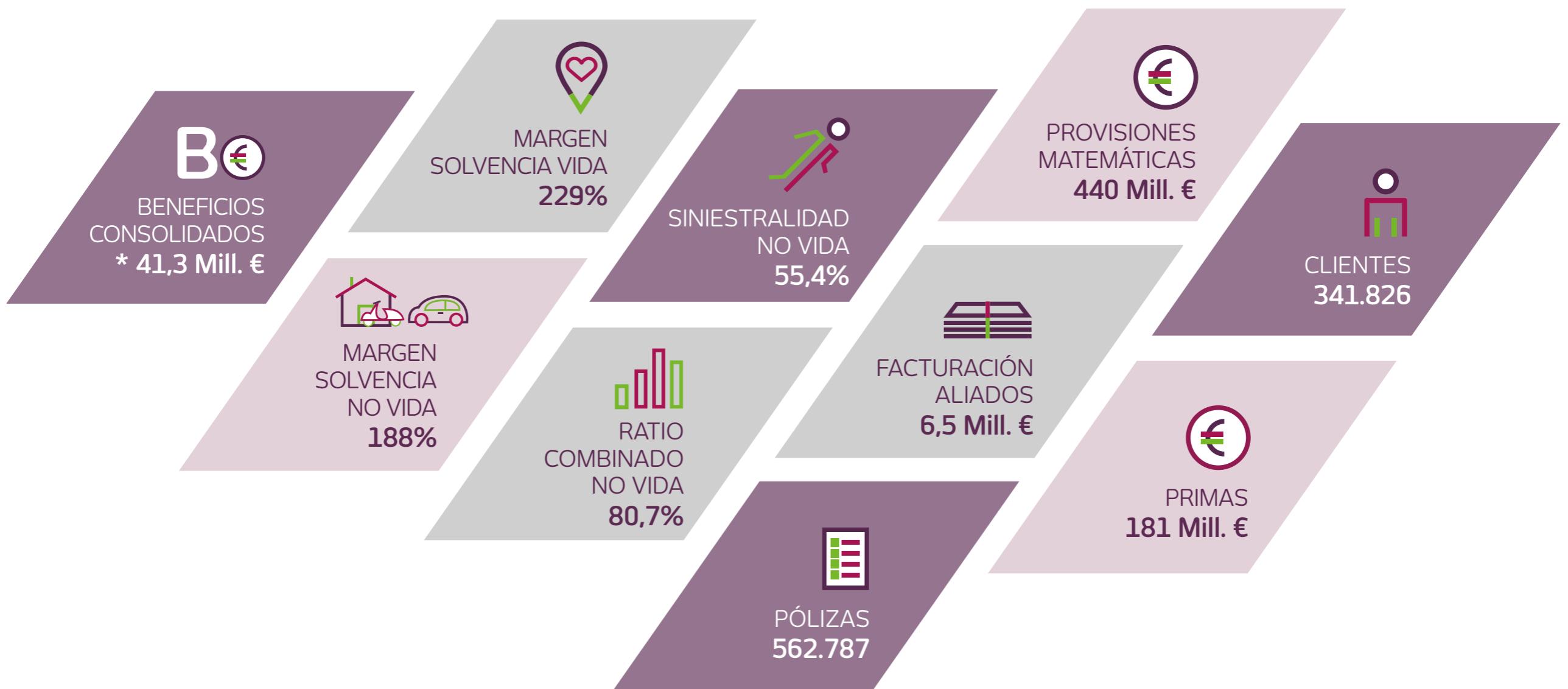
El Consejo de Dirección dirige las diferentes áreas funcionales y toma decisiones en materia de RSE.

En 2018 se ha producido la incorporación de cuatro personas en las direcciones de Productos Particulares, Productos Personales, Prestación del Servicio y en el Área Financiera con motivo del relevo de los anteriores directores. La consolidación del nuevo equipo directivo va a coincidir con el inicio de una nueva reflexión estratégica que nos permitirá encarar los desafíos a medio y largo plazo.



# PRINCIPALES VARIABLES

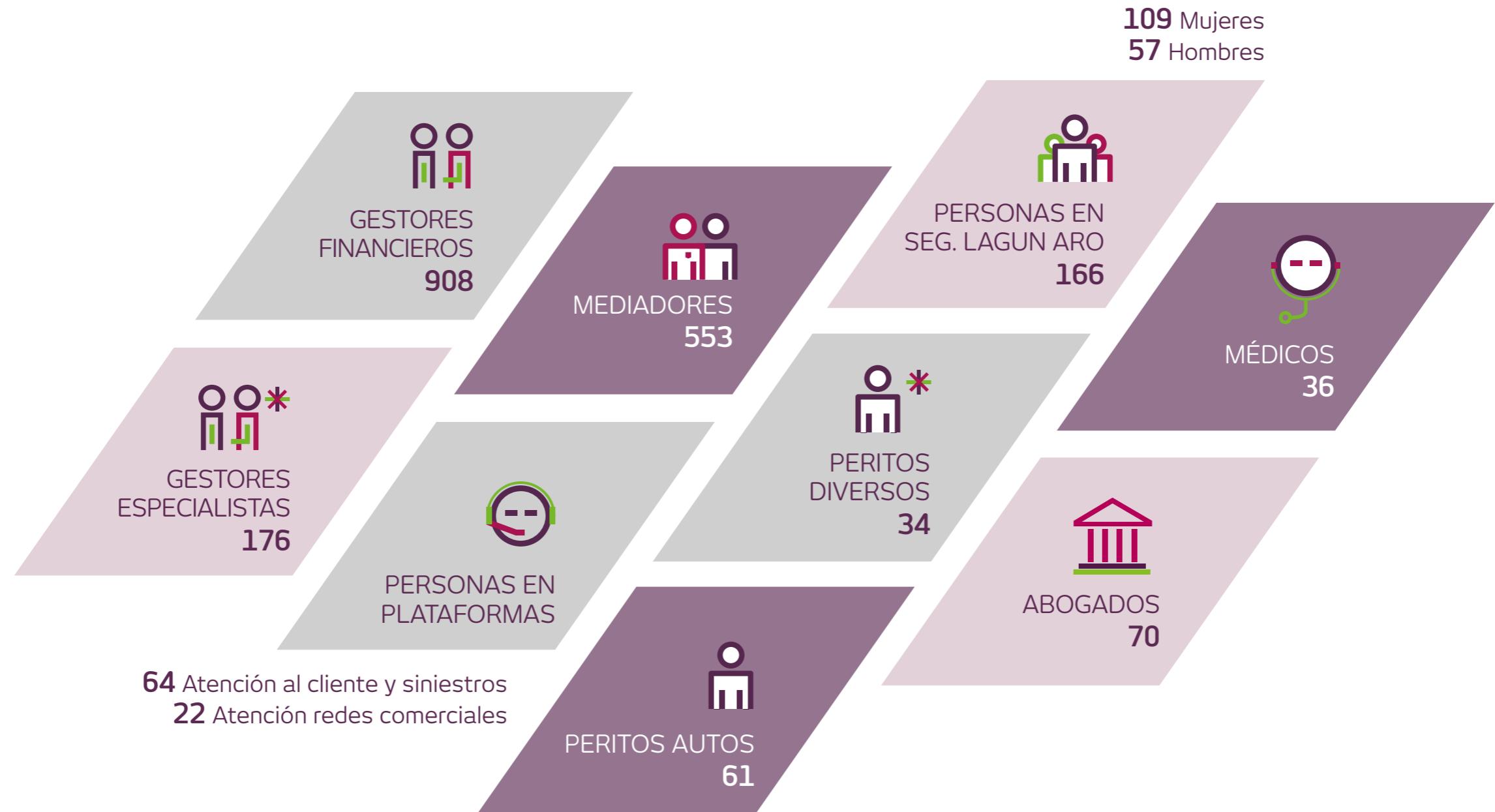
## ➤ NEGOCIO



Datos al cierre de 2018.

\* Resultado ordinario del negocio de seguros

## › PERSONAS



Datos al cierre de 2018.

## › SERVICIOS

**77.144**  
expedientes gestionados

**41.955**  
reparaciones realizadas

**84%**  
siniestros en los que  
interviene un reparador  
de confianza



HOGAR

**6.637**  
servicios adicionales  
a la póliza solicitados  
por la clientela



ASISTENCIA  
EN HOGAR



AUTOS

**59.730**  
expedientes gestionados

**29.132**  
vehículos reparados

**40,73%**  
reparaciones en  
talleres de confianza



ASISTENCIA  
EN VIAJE



OTROS

**42.600**  
expedientes gestionados

**96%**  
de servicios atendidos  
en menos de una hora  
(Informe Auditoría  
Assistance Audit)

**8.790**  
expedientes gestionados

Datos al cierre de 2018.

A photograph showing two men in a professional setting. One man, on the left, has curly hair and a beard, wearing a blue button-down shirt. He is looking down at a document he is holding and writing in with a pen. The other man, on the right, is wearing glasses and a light-colored jacket over a white shirt. He is looking towards the first man. They appear to be in a conference room with a window in the background.

### 3. ENFOQUE Y GESTIÓN

# ESTRATEGIA Y GESTIÓN: OBJETIVOS PRIORITARIOS

2019 será el último año del actual ciclo estratégico por lo que la confección de un nuevo Plan Estratégico, dentro del Grupo LABORAL Kutxa, será una de las prioridades del próximo ejercicio para consolidar la posición actual y definir un modelo de crecimiento adaptado a la nueva realidad del sector financiero.

En la actualidad los principales **riesgos de negocio** están relacionados con:

- El efecto del cambio climático en la siniestralidad de ramos multirriesgos.
- Estancamiento de nuevas matriculaciones por la incertidumbre del diésel y nuevos condicionantes de circulación en las grandes ciudades.
- El control del gasto.
- La evolución de los ingresos financieros en un contexto de bajos tipos de interés.
- La adaptación a los exigentes requerimientos normativos: IDD, RGPD e IFRS17 entre otros.

Los **principales retos** que van más allá del ejercicio actual hacen referencia a:

- **Estrategia de negocio:** priorizando el incremento de la nueva producción en cada uno de los canales sin perder de vista la normativa de selección de riesgos de la Compañía.
- **Experiencia de cliente:** hemos puesto en marcha un programa de Experiencia de Cliente cuyo punto de partida es el de recoger la Voz del Cliente.
- **Transformación digital:** siendo un foco fundamental de transformación de la entidad, las personas son el principal valor para materializar los proyectos en desarrollo.



# GRUPOS DE INTERÉS

En 2018 hemos reflexionado sobre los principales **Grupos de Interés** de la compañía, acotándolos.

Nuestra relación y compromiso con ellos sigue las siguientes líneas de actuación:

- **CLIENTELA:** centramos una gran parte de nuestros esfuerzos en entregar una experiencia excelente. Para ello, hemos puesto en marcha en el Equipo de Prestación de Servicio, el programa **“Nosotros nos encargamos”**.
- **CANALES DE VENTA:** en un clima de colaboración y confianza continuamos trabajando de la mano de LABORAL Kutxa y de nuestros Mediadores.
- **NUESTRAS PERSONAS:** nos esforzamos por contribuir al desarrollo de las personas que forman nuestra organización, proporcionando un entorno de trabajo que también favorezca la conciliación de la vida personal y profesional.
- **PROVEEDORES DE NEGOCIO:** priorizamos la colaboración con pequeñas y medianas empresas locales manteniendo relaciones de respeto y transparencia.
- **SOCIEDAD:** nuestro compromiso constante es contribuir al desarrollo de nuestro entorno priorizando contrataciones locales, colaborando con la Universidad y apoyando a diferentes ONGs.



## ASUNTOS RELEVANTES

Hemos realizado un benchmarking con las principales empresas del sector seguros, así como contrastado los asuntos prioritarios para LABORAL Kutxa. Fruto de dicho análisis los **asuntos** que hemos considerado **relevantes** y que enmarcarán nuestros compromisos y prioridades de gestión para el próximo ejercicio son:

- Buen Gobierno
- Fortaleza y Solidez Financiera
- Desarrollo de Productos y servicios
- Calidad y transparencia en las relaciones con la clientela
- Formación y desarrollo del talento
- Igualdad
- Salud y bienestar
- Protección de la privacidad y seguridad de los datos y operaciones
- Gestión Responsable de Proveedores
- Compromiso con la Comunidad, sostenibilidad y medioambiente

# CANALES DE DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## › CLIENTELA Y SOCIEDAD

- Atención presencial
- Contact centers: Laguntel, Lagun Aro Atiende y Servicio de Asistencia en Viaje
- Programa Voz de Cliente
- Servicio de Atención al Cliente (SAC)
- APP y Banca online de LABORAL Kutxa
- Redes sociales: facebook, twitter, blog corporativo
- [www.seguroslagunaro.com](http://www.seguroslagunaro.com)
- Participación en diferentes jornadas: BILBAO INNOVA 2018, PREST 2018
- Memoria de Responsabilidad Social Empresarial
- Colaboración Universidad Deusto



## > PERSONAS DE LA COMPAÑÍA

- Reunión anual
- LAGUN BERRI: sistemática de reuniones mensuales de responsables con sus equipos
- Lagunet (Intranet)
- Reuniones con el Comité de Empresa

## > MEDIADORES

- Equipo de Atención a Mediadores
- Estudio de Satisfacción
- Convención anual de Mediación

## > PROVEEDORES Y COLABORADORES

- Equipo de Atención a Proveedores
- Convención bienal de Entidades Aliadas
- Portales de Profesionales



# INDICADORES CLAVE

La evolución de los indicadores clave permiten tener una visión global respecto a las tres perspectivas: económica, social y ambiental:

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	2016		2017		2018		Objetivo 2019
	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	
Resultado Negocio Seguros (M€)*	31,8	25,5	37,4	31,4	41,3	41,2	40,8
Ratio combinado Negocio Seguros No Vida	88,1%	93%	85,6%	87,8%	80,7%	79,1%	79,4%
Ratio solvencia No Vida	201%	–	226%	–	188%	–	–
Ratio solvencia Vida	313%	–	288%	–	229%	–	–
Primas (M€)	166	170	190	168	181	208	211
Siniestralidad No Vida	55%	58,6%	52,2%	56,3%	55,4%	50,4%	52,1%
INDICADORES DE DESEMPEÑO EN PERSONAS	2016		2017		2018		Objetivo 2019
	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	
Formación: Horas formación / plantilla total	25	25	27	25	29	20	30
Formación: Personas formadas / plantilla total	87%	80%	100%	85%	76%	90%	85%
Seguridad y salud - Absentismo en %	4,36%	3%	2,44%	3%	4,57%	3%	4%
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	2016		2017		2018		Objetivo 2019
	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	
Consumo energético mensual impresoras kW*h (28,91 kW*h mes equipo)	968	–	376	380	202	380	220
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Folios/mes	54.914	–	14.657	20.000	6.442	20.000	10.000
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Árboles/mes	6,46	–	1,72	2,35	0,76	2,35	1,18
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Agua/mes H <sub>2</sub> O	20.867	–	5.570	7.605	2.448	7.605	3.802
Emisiones CO <sub>2</sub> : Toneladas CO <sub>2</sub> /mes	0,98	–	0,26	0,36	0,12	0,36	0,36

\* Resultado ordinario del negocio de seguros

# GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD

## › TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

Durante el año 2018 se ha llevado a cabo una revisión del Código Ético de Seguros Lagun Aro. Los principios éticos que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a todas las actividades de Seguros Lagun Aro y en concreto a los siguientes ámbitos:

- Personas de la Compañía
- Clientes
- Mediadores
- Proveedores
- Accionistas
- Sociedad en general

son los siguientes:

- **Respeto a la legalidad**
- **Responsabilidad Corporativa**
- **Integridad**
- **Transparencia**

Así mismo, se pretende desarrollar el canal de denuncias y dar a conocer de manera pública nuestro Código Ético, tanto a la organización como a los clientes y proveedores en general.

## › COMPLIANCE

Hemos elaborado el Programa de Cumplimiento Normativo aprobado en el Comité de Riesgos, Inversiones y Cumplimiento Normativo, en el que vamos a abordar las siguientes cuestiones:

- Continuidad de la adaptación al Reglamento europeo de Protección de Datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Directiva de Distribución de Seguros: seguimiento de la implantación de los impactos de dicha normativa por las distintas áreas implicadas.
- Reevaluación de los riesgos penales de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2019 y como consecuencia de ello, actualización del modelo de prevención penal existente en SLA.

## ➤ GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Con relación a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, atendiendo a la normativa vigente y mediante el cruce con los sistemas de alerta de LABORAL Kutxa, hemos mejorado los procesos de detección de clientes prohibidos y clientes de responsabilidad pública.

No obstante, estamos trabajando para publicar una nueva versión del manual de prevención que incorpore aspectos del Real Decreto Ley 11/2018 , de 31 de agosto, así como otras mejoras.

## ➤ CONTROL INTERNO

- El Plan de Auditoría se realiza por la Función de Auditoría interna. Tanto su aprobación como su seguimiento es realizado por la Comisión de Auditoria.
- Las auditorías internas realizadas para supervisar los riesgos inherentes del negocio (suscripción, sistema de gobierno, pagos, procedimientos administrativos, etc) se realizan anualmente en base al Plan de Auditoría, aplicándose, en su caso, a los dos canales de distribución: Bancaseguros y Mediación. Se realizan verificaciones de los controles internos (alertas) y de su eficacia en base a poblaciones de riesgo.

## ➤ PRIVACIDAD DE LA CLIENTELA

La imparable digitalización requiere un esfuerzo por parte de todas las personas para ir adaptándonos a este nuevo entorno. Al mismo tiempo que las posibilidades que abre este nuevo escenario, también trae consigo una serie de riesgos y preocupaciones asociados a la privacidad y a la seguridad de los datos.

Estamos adaptando todos nuestros procesos para poder evitar y gestionar estos posibles riesgos. Para ello, en 2018 se han elaborado una serie de políticas, como la Política de Privacidad de los Clientes y el Procedimiento de Gestión de Incidencias de Seguridad, así como la designación de la Delegada de Protección de Datos.

## ➤ ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN:

comprometidos con la excelencia empresarial y las mejores prácticas corporativas, estamos adheridos a las siguientes **guías de buenas prácticas** impulsadas por UNESPA cuyas recomendaciones seguimos:

- de gobierno corporativo
- de control interno
- de comercialización
- de resolución de reclamaciones

Igualmente, la compañía se encuentra adherida al Código de Buenas Prácticas para la Gestión de Siniestros impulsado por ADECOSE.

A photograph of a young woman with long dark hair, smiling and wearing white headphones. She is wearing a striped shirt and holding a white mug with a colorful pattern. The background shows a living room setting with a couch and a person's legs visible.

## 4. NUESTRA CLIENTELA

# EXPERIENCIA DE CLIENTE

La Experiencia de Cliente es el recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca. En Seguros Lagun Aro sabemos que la verdadera experiencia con nuestros productos se produce cuando las personas aseguradas se ponen en contacto con nosotros para la solución de un incidente en su automóvil, hogar, comercio... Es el momento de la verdad para la compañía, cuando podrán comprobar si el producto que contrataron y por el que ya han abonado una prima, merece la pena.

Por ello centramos una gran parte de nuestros esfuerzos en entregar una excelente experiencia. Y para conocer si lo estamos consiguiendo, hemos puesto en marcha un programa de **Voz del Cliente**. Necesitamos conocer no sólo cómo se han ejecutado las distintas tareas o procesos por los que pasa la gestión de un incidente, sino cómo se han sentido nuestras aseguradas y asegurados, cómo han vivido la experiencia. Queremos conocer su historia.

Así, hemos avanzado nuestro sistema de recogida de Voz, haciéndolo más digital, más intuitivo y menos intrusivo, a la vez que otorgamos más importancia al relato, a su relato.

Además hemos actualizado nuestro marco de relación con la clientela, dando vida a un nuevo **Manual de Estilo** que nos ayuda a realizar una entrega homogénea de nuestras comunicaciones.

Y con el fin de hacer tangibles los dictados del mismo, hemos puesto en marcha en el equipo de Prestación de Servicio de Automóvil, el programa **"Nosotros nos encargamos"** desarrollando habilidades y capacitando a la personas para que puedan entregar al cliente el reflejo de nuestros valores en cada interacción.

Queremos mostrar un compromiso sincero, comunicando con honestidad, haciéndonos entender con un lenguaje adecuado a la audiencia a la que nos dirigimos, mostrándonos familiares y cercanos sin perder concisión o seriedad.



# ESTILO DE COMUNICACIÓN



También en esta línea, hemos desplegado un **Manual de Estilo para peritos, talleres y reparadores** de autos y hogar ya que no podemos obviar que estos intervenientes son en muchos casos, la cara visible de la compañía en la gestión del siniestro.

**En 2018 hemos conseguido que el 90% de la clientela de Autos y el 83% de la de Hogar se muestre satisfecha o muy satisfecha** tras la gestión de un siniestro, con una nota media de 8 (sobre 10).

Fuente: *Estudio continuo de satisfacción de clientes tras el cierre del siniestro. Quor. 2018.*



**90 %**



Clientela satisfecha  
o muy satisfecha.



**83 %**



Clientela satisfecha  
o muy satisfecha.



# PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

La compañía cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad, que atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de su clientela referidas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos derivados de los contratos de seguro, la normativa de transparencia y las buenas prácticas.



Los **principales indicadores** se expresan a continuación:

	2016	2017	2018
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	788	713	721
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	45,83%	38,9%	46,2%
Plazo medio respuesta (días)	13,1	7,51	9,86
Nº de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y FP (DGS)	34	46	23
% informes finales recibidos del supervisor (DGS) favorables (total o parcialmente) al reclamante	20%	12,5%	18,4%

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el contexto actual, cada día más digital y en el que la clientela es cada vez más exigente, la transformación de procesos poniendo al cliente en el centro es clave para ofrecer la mejor experiencia posible. Para ello estamos trabajando en optimizar los procesos más relevantes.

En 2018 hemos realizado un **diagnóstico** del perfil digital de las personas de la compañía y hemos iniciado la puesta en marcha de diferentes acciones y recursos formativos dirigidos a trabajar las siguientes competencias:

- **Gestión de la información**
- **Comunicación**
- **Aprendizaje continuo y sensibilización digital**
- **Transacciones electrónicas**
- **Solución de problemas**
- **Seguridad**

## > ACCIONES REALIZADAS

- Jornadas de sensibilización en movilidad: disruptión, vehículo eléctrico, coche autónomo, car sharing, inteligencia artificial y economías colaborativas.
- Colaboración con el Grado de Diseño Industrial de la Universidad de Deusto: 125 alumnos y alumnas de 2º y 3º del grado trabajando en diferentes retos planteados por la compañía relacionados con pólizas y prestación del servicio.
- Prácticas con estudiantes de Master en Ingeniería Informática: acercamiento a nuevas tecnología como BLOCKCHAIN.
- Utilización de metodologías ágiles (SCRUM).
- Uso de herramientas colaborativas en la relación entre personas, comunicación y gestión de proyectos.

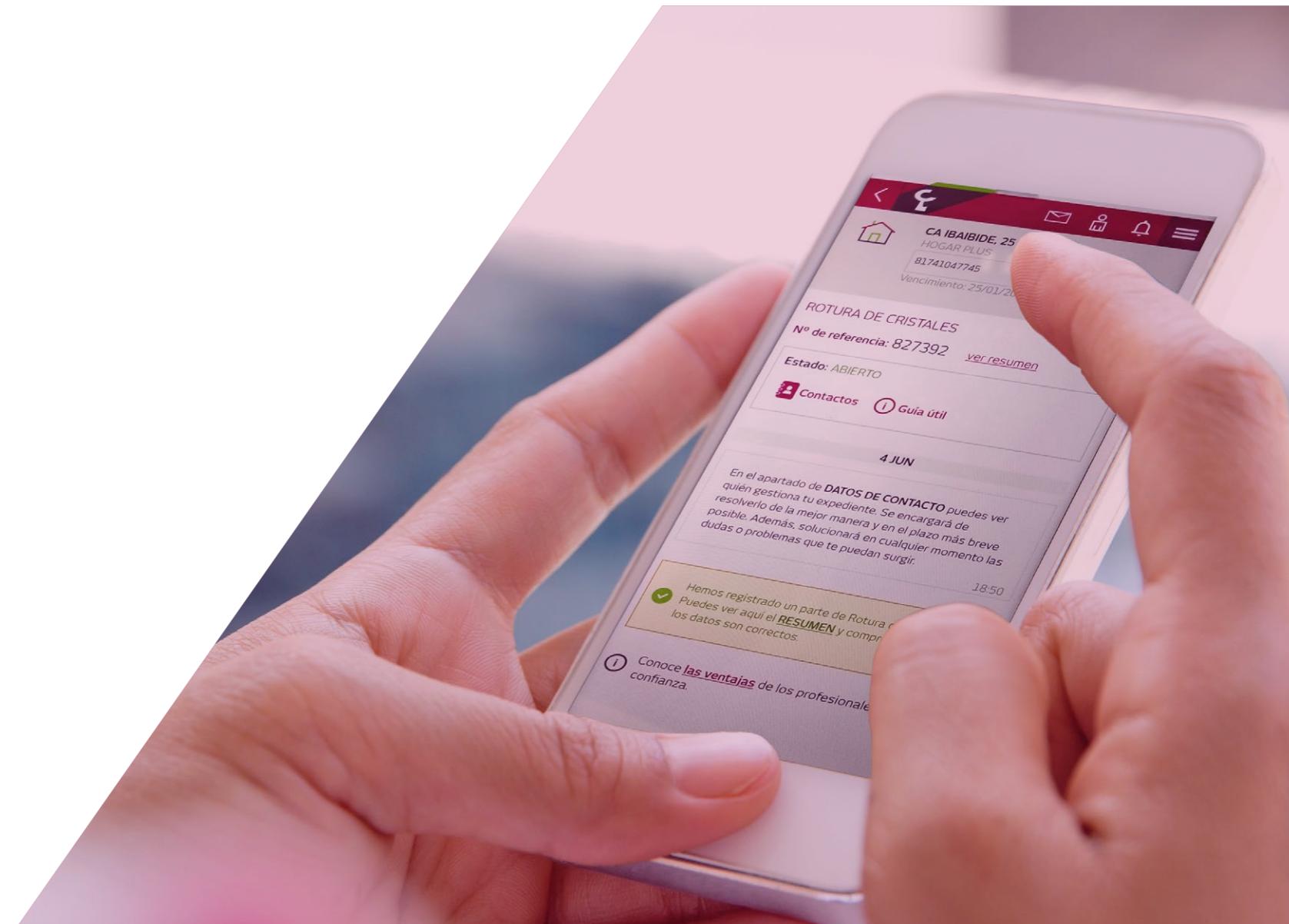


## > PROYECTOS

### SINIESTRO DIGITAL

A lo largo de 2018 hemos avanzado en el desarrollo del Siniestro Digital, plataforma de comunicaciones de prestación de servicios que tenemos previsto lanzar en 2019.

Buscando transparencia y compromiso con nuestra clientela, ponemos a su disposición los contactos de las personas que gestionan su expediente (las personas tramitadoras, reparadores, peritos...), los compromisos de servicio, el plan de trabajo de los gremios, las facturas de los daños reparados...



## PERITACIÓN ON LINE

Dentro del programa **NOSOTROS NOS ENCARGAMOS**, hemos puesto en marcha el sistema PPO (peritación on line), servicio disponible en nuestros Talleres de Confianza, orientado a aquellos clientes que quieran peritar su vehículo y no puedan prescindir del mismo.

La aceptación de este nuevo servicio es excelente ya que en 15 minutos el cliente dispone de una primera valoración de los daños de su vehículo.

También hemos mejorado la herramienta de geolocalización de Talleres de Confianza facilitando la localización de los mismos.



## DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Avanzando en la digitalización de las comunicaciones, la clientela de LABORAL Kutxa ya recibe a través del Servicio Postamail y en su Banca On Line los avisos de renovación de sus pólizas, los certificados de información fiscal y las comunicaciones de tipos de interés. Esto permite que puedan acceder a las mismas en cualquier momento desde su móvil.

Además, hemos puesto a disposición de nuestras mediadoras, mediadores y agentes diferentes aplicaciones para integrar digitalmente la documentación tanto de la póliza como del siniestro en nuestro sistema.

Estas acciones impactan claramente sobre el medioambiente ya que suponen una reducción importante del uso del papel, de las impresiones y del traslado físico del papel.



# NUEVOS PRODUCTOS QUE CUBREN NECESIDADES ESPECIALES

**PRODUCTOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE PLATAFORMAS COLABORATIVAS:** Estos productos disponen de coberturas, procesos de contratación y prestación de servicios especialmente diseñados para atender las necesidades de plataformas de carsharing, bien privadas o bien de alquiler entre particulares.

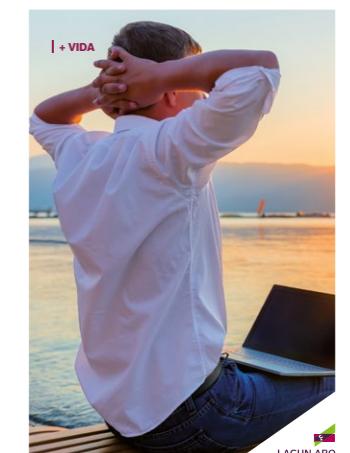
## NUEVAS COBERTURAS DE AUTOS ORIENTADAS A CUBRIR NECESIDADES REALES DE LA CLIENTELA:

- Cobertura de neumáticos.
- Franquicia bonificada en las modalidades de Todo Riesgo. Se trata de una franquicia móvil que disminuye cuando la póliza no presenta siniestros en las anualidades previas y el vehículo se repara en los talleres de confianza de Seguros Lagun Aro.

**ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA PARA COMERCIOS Y EMPRESAS:** resolución de incidencias, configuración de datos en la nube y copias de seguridad, localización y bloqueo de PCs, recuperación de datos.

**PROTECCIÓN DIGITAL Y CIBER RIESGOS QUE DA SERVICIO AL PEQUEÑO COMERCIO Y LA EMPRESA:** analizando vulnerabilidades, en prevención e instalación de sistemas antisecuestro, configuración de antivirus y firewall, adecuación a LOPD y LOPDGEST, gestión de crisis y costes de reputación on-line y asesoramiento frente a extorsión cibernética.

**SEGURO MAS VIDA:** continuamos con un producto que también puede ser disfrutado en vida ya que garantiza recursos extraordinarios en situaciones de incapacidad o enfermedad grave.





## 5. NUESTROS MEDIADORES

En 2018 seguimos contando con un alto nivel de satisfacción de nuestros mediadores y mediadoras, por encima de la media del mercado, como se puede observar a continuación\*:

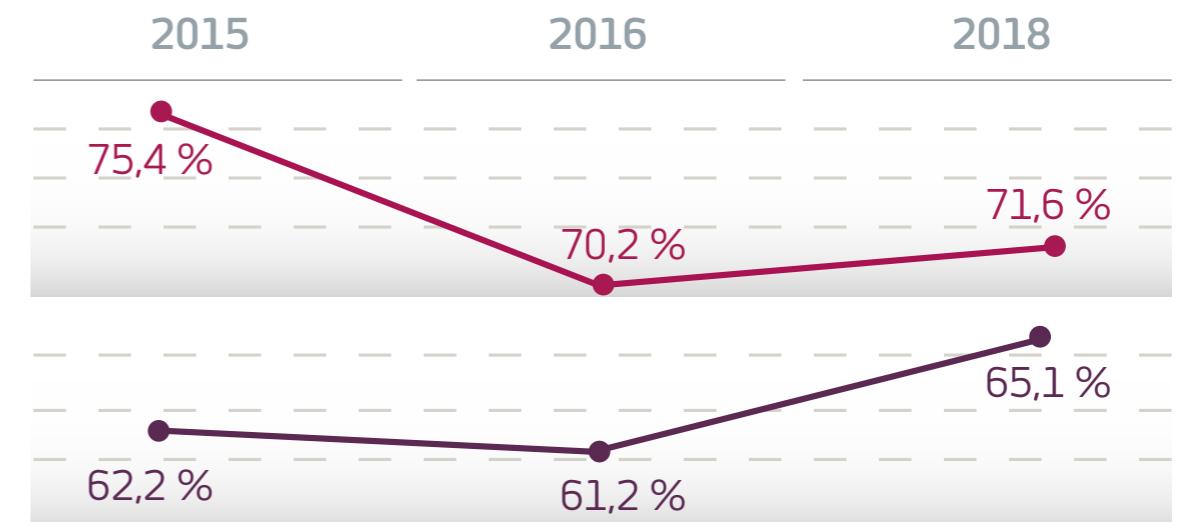
### Evolución Índice de Satisfacción

% Corredores Satisfechos (valoraciones de 7 a 10)



### Evolución Índice de Recomendación

% Corredores (valoraciones de 7 a 10)

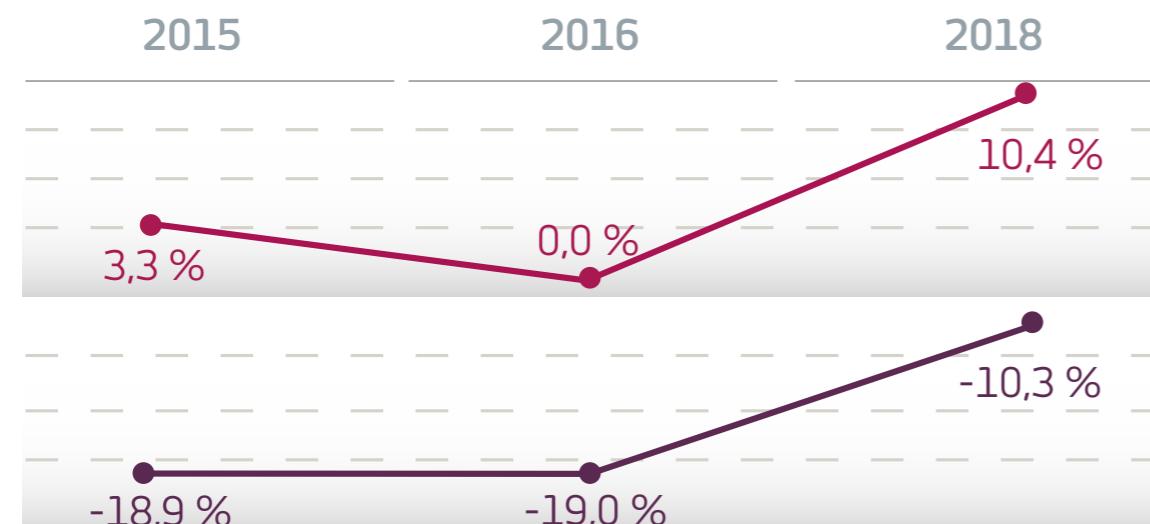


- Seguro Lagun Aro
- Media del mercado

\* estudio bienal a partir de 2016

## Evolución Índice de Promotores Netos

=% (9 a 10) - % (1 a 6)



- Seguro Lagun Aro
- Media del mercado



## RECONOCIMIENTO A NUESTROS MEDIADORES

El 1 de Marzo celebramos la **CONVENCIÓN ANUAL DE MEDIADORES** en el Azkuna Zentroa de Bilbao cuyo objetivo fue reconocer el trabajo y compromiso de nuestros mediadores y mediadoras con el proyecto de Seguros Lagun Aro.

**JORNADA DE FORMACIÓN PARA LOS MIEMBROS DE NUESTRO SPECIAL CLUB:** Impartida por el coach Joseba del Carmen y bajo el título de "**La lógica del Juego: Workshop Ejecutivo y de Equipos**" el día 24 de Octubre tuvo lugar una jornada de formación en el Hotel Gran Bilbao en la que nuestros mediadores y mediadoras pudieron conocer el método de acompañamiento que este afamado coach utiliza con ejecutivos y destacados deportistas profesionales.

# COLABORACIONES

Hemos colaborado y participado en el **III VIDAFORUM EUSKADI 2018**, donde Seguros Lagun Aro Vida ha sido galardonada con el premio al producto más destacado e innovador del sector. El premio ha recaído sobre nuestro nuevo producto **Más Vida: invalidez y enfermedades graves**, nueva modalidad del Ramo Vida Riesgo con coberturas y servicios para ser disfrutados en vida.

Bajo el formato **EIAC**, estándar unificado de intercambio de información entre corredurías y aseguradoras, hemos intercambiado ya información de 38.000 pólizas y 82.000 recibos.

Seguimos avanzando en incrementar nuestro posicionamiento en los **multitarificadores** de Autos y Hogar que más utilizan nuestros mediadores y mediadoras.

Continuamos colaborando con los **Colegios de Mediadores de Seguros** de las provincias donde estamos presentes así como con **ADECOSE**, asociación independiente que agrupa empresas líderes del sector de la mediación de seguros.



A photograph of a man and a woman sitting together, looking at a laptop screen. The man, on the left, has a beard and is wearing a dark blue button-down shirt. The woman, on the right, has long hair and is wearing a light blue and white striped shirt. They are both looking down at the laptop screen, which is partially visible at the bottom of the frame.

## 6. NUESTRAS PERSONAS

# IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

En 2018 hemos puesto en marcha el I Plan de Gestión del II Plan para la Igualdad en Lagun Aro. Para ello, seguimos contando con la colaboración de Elhuyar Aholkularitza, empresa homologada por Emakunde y experta en este tipo de trabajos.

Los hitos más destacados desarrollados durante el año han sido los siguientes:

- Implantación del Plan para la Igualdad a través de la aprobación e inclusión en el Plan de Gestión anual y su difusión en los diferentes Equipos.
- Elaboración y difusión de un protocolo específico para prevenir y hacer frente al acoso sexual y sexista. Asimismo, se ha realizado formación y sensibilización en torno al acoso sexual y sexista en la que han participado el Consejo de Dirección, la Comisión de Igualdad, PRL y la Técnica de Prevención.
- Elaboración y difusión de una Guía de Comunicación Inclusiva. Las personas de la Comisión de Igualdad han recibido formación en torno a este tema.
- Campañas de sensibilización vinculadas a las institucionales de los días 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, y 25 de noviembre, Día contra la violencia hacia las mujeres.

Con el fin de desarrollar el **I Plan de Gestión**, en 2018 se han puesto en marcha **5 grupos de trabajo**:

- **Comisión de Igualdad**
- **Grupo motor**
- **Grupo protocolo acoso**
- **Grupo conciliación**
- **Grupo sensibilización**



En cuanto a los resultados, las acciones previstas en el I Plan de Gestión han sido 22. Todas ellas han sido **programadas y puestas en marcha** con diferente nivel de desarrollo.

## % Nivel de desarrollo por línea estratégica



Analizando las acciones por líneas estratégicas, se observa que la mayoría de las acciones programadas en el I Plan de gestión han estado relacionadas con la cultura organizacional y casi todas han tenido un desarrollo alto.

También han tenido un desarrollo alto todas las acciones relacionadas con Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales.

Solo dos acciones han tenido un desarrollo bajo, una de ellas relacionada con la actividad y dimensión externa y otra relacionada con la comunicación inclusiva.



# RETRIBUCIÓN

En Seguros Lagun Aro la retribución se recibe en función de la categoría profesional.

Todos los puestos tienen asignadas una categoría y una remuneración (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que se trate de un hombre o una mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla.

Además de la Retribución Fija, existe una Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de todas las personas. Esta RVI se basa en la consecución de diferentes clases de objetivos:

- De empresa
- De equipo/individuales : cuantitativos y/o cualitativos

La RVI también incorpora una valoración personal realizada por el /la Responsable.

En Seguros Lagun Aro la diferencia entre la retribución de la persona mejor pagada y la retribución media del total de la plantilla es de **2,10 veces**, incluyendo todos los conceptos retributivos.



## FORMACIÓN

Mantenemos una constante de dedicación en horas de formación en torno a 30 horas.

La formación se dirige a todos los colectivos profesionales y se enfoca tanto al **desarrollo de habilidades**, a la **actualización técnica**, como a los **idiomas**.

## EUSKERA

Hemos participado como **entidad promotora del EUSKARALDIA**, iniciativa para promover el uso del euskera, junto con otras empresas, instituciones, ayuntamientos y personas.

Además, han participado activamente 45 personas de la compañía: 22 en el rol AHOBIZI (hablan en euskera con las personas que lo saben o lo entienden) y 23 en el rol de BELARRI-PREST (comprenden e invitan a que les hablen en euskera).

Formación	2016	2017	2018
HORAS DE FORMACIÓN	5.279	5.018	4.753
• Mujeres	2.877	2.415	2.609
• Hombres	2.401	2.603	2.144
HORAS DE FORMACIÓN/PERSONA	25	27	29
DIRECTORES/AS	1.205	1.379	965
JEFES/AS Y DIRECTORES/AS OFICINA	1.236	1.317	1.385
TÉCNICOS/AS	2.767	2.286	2.379
ADMINISTRATIVOS/AS	70	37	25



# EMPRESA SALUDABLE

El objeto de este proyecto, en el que venimos trabajando desde 2017, es ampliar el conocimiento de toda nuestra plantilla en lo relativo a **estilos de vida saludable** así como facilitar el acceso a productos, elecciones y hábitos que mejoren los posibles factores de riesgo cara a un envejecimiento saludable.



## Las actividades realizadas han sido:

- 50 personas con factores de riesgo cardiovascular y oncológico están participando en un programa de asesoría personalizada en materia de actividad física adaptada. A estas personas se les ha facilitado una pulsera de actividad para poder realizar seguimiento y validar si ha cumplido con los objetivos individuales pactados con el asesor personal.
- Formación sobre actividad física adaptada a cada edad biológica.
- Realización de sesiones grupales sobre estiramientos, ejercicios de fortalecimiento muscular, hipo-presivos y marcha nórdica.
- Formación a 20 personas de la organización sobre el uso del desfibrilador semiautomático colocado en los Servicios Centrales.
- Inclusión del desfibrilador, para la puesta a disposición de la sociedad en general, en el Registro Vasco de Desfibriladores Externos Automatizados.
- Protector de pantalla que recuerda los estiramientos a realizar en nuestro puesto de trabajo.
- Se han realizado diversas actividades grupales familiares relacionadas con la actividad física.
- 100% de tentempiés saludables según la estrategia NAOS (nutrición, actividad física y prevención de la obesidad), en las máquinas expendedoras de los Servicios Centrales.
- Ponemos a disposición de nuestras personas fruta procedente de agricultura sostenible, de origen nacional y de temporada.
- Las propuestas de catering de empresa se realizan siempre siguiendo las directrices del proyecto 'Empresa Saludable'.
- Seguimos consumiendo agua depurada por fuentes y en envases de vidrio.



## DIÁLOGO SOCIAL

En Seguros Lagun Aro mantenemos una relación fluida con la Representación Legal de los Trabajadores (R.L.T.) con la que se negocia el Convenio Estatutario de Empresa.

En 2018 hemos negociado y firmado un nuevo convenio para el periodo 2018-2021. En el mismo avanzamos en conciliación, siendo la mejora horaria en la jornada laboral el gran pilar del mismo. Asimismo, damos inicio a la incorporación del teletrabajo en nuestra empresa con un programa piloto que se iniciará en 2019.



## 7. CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Seguros Lagun Aro participa en el Comité de RSE de LABORAL Kutxa, órgano delegado por el Consejo de Dirección de la entidad cuya misión es el gobierno de estas actividades reportándolas al máximo órgano de administración de modo que éste supervise las políticas ambientales y sociales.

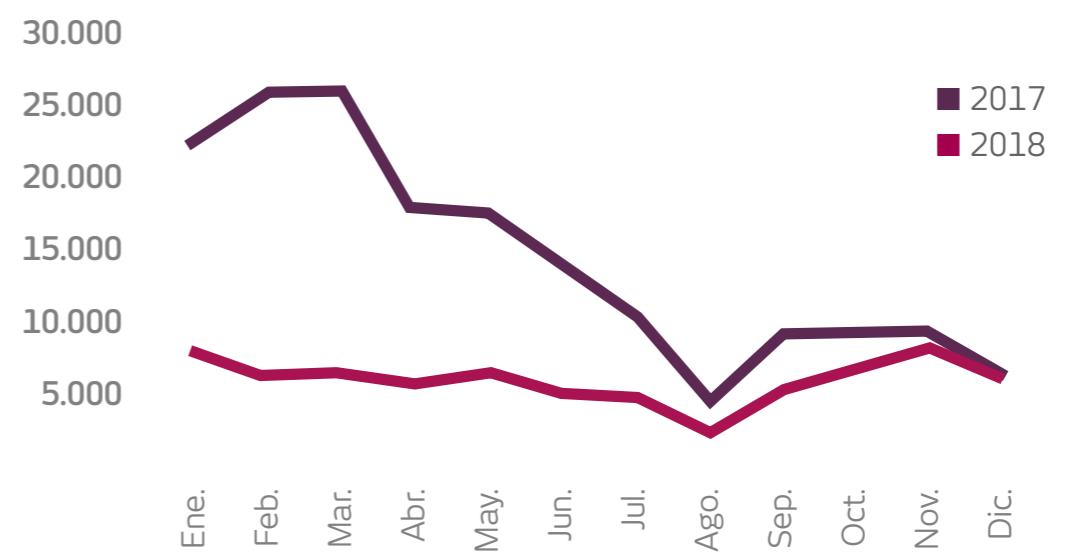
Además, la memoria anual de RSE sigue las directrices marcadas por GRI-Global Reporting Initiative.

Por la naturaleza de nuestra actividad, el impacto medioambiental es reducido. De todas formas, detallamos las principales acciones llevadas a cabo a lo largo del presente ejercicio con el objetivo de reducir nuestro consumo de recursos:

- **Medios audiovisuales:** con el objeto de facilitar las reuniones a distancia reduciendo el traslado de personas, hemos equipado diferentes salas de reuniones con sistemas de videoconferencia.
- **Continuamos con el foco puesto en la reducción del consumo de papel y de tóner,** principal impacto medioambiental de nuestra actividad. Para ello, a finales de año se ha trasladado a formato digital gran parte de las

comunicaciones recurrentes a nuestra clientela como son los avisos de renovación de sus pólizas, los certificados de información fiscal y las comunicaciones de tipos de interés.

En cuanto a las impresiones en oficina, seguimos reduciendo el volumen de las mismas como se puede comprobar en el siguiente gráfico:



Por este motivo **hemos reducido en 100.000 folios/año las impresiones de los Servicios Centrales y consecuentemente en un 46% las impresoras.**

- **Gestión documental:** en 2018 se han implantado diferentes aplicaciones para el mantenimiento y gestión del archivo digital, de manera que se han dejado de imprimir en la red comercial más 266.000 documentos/año con una media de 4 páginas por documento. De esta manera, también evitamos el traslado físico de la documentación en papel, así como su almacenaje con su correspondiente emisión de CO<sub>2</sub>.
- **Reciclaje de papel:** Paralelamente, se ha prescindido de los archivos en papel, digitalizando lo más importante y depositando 132.463 kilos en un gestor de residuos no peligrosos autorizado por el Gobierno Vasco. Dicho papel es triturado para su posterior reciclaje según la normativa vigente.
- **Agua:** enmarcado dentro del proyecto de empresa saludable, se ha decidido acabar con el consumo de agua mineral embotellada implantando un sistema de filtrado y depurado del agua de red.
- **Residuos plásticos:** como consecuencia de la acción anterior, durante el año 2018 hemos dejado de consumir 10.855 botellas de plástico.

- **Residuos sanitarios:** los 6 kilos de residuos sanitarios que se generan de la actividad relacionada con la salud de las personas de la organización son gestionados a través de un gestor autorizado.



A photograph showing the lower halves and backs of several people standing in a grassy field. They are wearing casual clothing such as jeans, t-shirts, and sneakers. The scene is set outdoors in a bright, possibly sunny environment.

## 8. PARTE DE LA COMUNIDAD

## GESTIÓN DE COMPRAS

Nuestro compromiso se extiende también a la sociedad en general.

En este sentido y conscientes de la importancia que tiene en el ámbito de la sostenibilidad la gestión de la cadena de suministro, destacamos la gestión de compras que se realiza de modo conjunto con LABORAL Kutxa y que prioriza la adquisición de la mayor parte de bienes y servicios en las zonas donde tenemos presencia.



	2016	2017	2018
<b>Volumen de compra (euros)</b>	<b>9.956.632</b>	<b>10.324.143</b>	<b>9.887.968</b>
% de compras interiores, no importadas	98,28%	98,51%	97,59%

# IMPUESTOS Y TRIBUTOS

Seguros Lagun Aro ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad contribuyendo

de esta forma al **sostenimiento de los servicios públicos y el desarrollo de la sociedad.**

Impuestos y tributos (en €)	2016	2017	2018
Impuesto de sociedades	3.133.438	2.940.677	1.950.927
Tributos (IBI, IAE)	91.318	99.090	92.340
IVA	180.756	181.036	176.963
<b>Total</b>	<b>3.405.512</b>	<b>3.220.803</b>	<b>2.220.230</b>

# COLABORACIONES EN EL ÁMBITO SOCIAL

- Colaboración con **STOP ACCIDENTES**, organización ciudadana sin ánimo de lucro comprometida con la seguridad vial y el derecho a la vida. A lo largo de este 2018 destacamos el IV Concurso fotográfico y su posterior exposición itinerante “Peatón, ciclista, que no atravieses tu vida” cuya finalidad es sensibilizar a la sociedad sobre los comportamientos de riesgo y la problemática vial que supone la movilidad en las zonas urbanas.
- **GAZTENPRESA:** colaboración en el programa de mentoring de esta fundación, iniciativa de LABORAL Kutxa cuyo objetivo es fomentar el empleo y apoyar a las personas emprendedoras en la creación de empresas en el ámbito de País Vasco y Navarra.
- **FUNDACIÓN ZEHARO:** colaboración económica con esta fundación cuyo objetivo es la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social.
- **Donantes de Sangre de Bizkaia:** acuden 4 veces al año a nuestras instalaciones ya que contamos con un grupo de personas de la compañía que son donantes habituales.



*“Tantas vidas pasando y una se apaga”.* Una de las tres fotografías ganadoras del concurso fotográfico organizado por STOP ACCIDENTES.



LAGUN ARO