

RSE

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2019



LAGUN ARO



Con el deseo de contribuir a la mejora de la sociedad, en **Seguros Lagun Aro** desarrollamos desde la década de los 80 nuestra actividad en el negocio asegurador, ofreciendo nuestros servicios en materia de seguros para personas, empresas e instituciones.

La entidad se encuentra integrada en el grupo **LABORAL Kutxa**, Banca Cooperativa que tras más de 60 años y bajo el lema '**HAY OTRA FORMA**', hace banca de una manera única, personal y comprometida con el progreso colectivo y sostenible desde lo económico hasta lo social y ambiental.

Además forma parte de **MONDRAGON**, primer grupo empresarial vasco y décimo de España, que con su presencia en los cinco continentes aglutina a más de 266 empresas y 15 centros de I+D, compitiendo en los mercados internacionales con la utilización de métodos democráticos en su organización societaria. La creación de empleo (80.818 puestos de trabajo), la promoción humana y profesional de sus trabajadores y el compromiso de desarrollo con su entorno (25,1 M€ en actividades de contenido social) son sus señas de identidad.



1. ASÍ SOMOS

ASÍ SOMOS

SEGUROS
LAGUN ARO
Y SEGUROS
LAGUN ARO VIDA

Especializados en productos de multirriesgos, autos, responsabilidad civil, accidentes, vida, ahorro, salud, baja diaria y decesos estamos presentes desde 1982 en el mercado nacional ofreciendo soluciones aseguradoras. Empeñados en entregar una experiencia excelente a nuestra clientela, contamos con un gran equipo de personas que cada día aportan su experiencia para conseguirlo.

El respeto, la confianza, la participación, el compromiso y la innovación son nuestros valores siendo la gestión ética, la transparencia y el desarrollo sostenible elementos transversales de nuestra gestión.

CRECIMIENTO
RENTABLE Y
SOSTENIBLE
A TRAVÉS DE
NUESTROS
CANALES DE
DISTRIBUCIÓN

Hemos cerrado 2019 con un balance positivo tras haber alcanzado los objetivos planteados y haber realizado una nueva reflexión estratégica que nos guiará hasta 2022. Con el foco puesto en establecer la mejor propuesta de valor de seguros para nuestros clientes y el mercado, hemos identificado las iniciativas que debemos impulsar de la mano de los dos canales de distribución de nuestro negocio:

- Caja Laboral Bancaseguros: sociedad dedicada a la mediación de seguros que comercializa productos de seguros a través de las oficinas de LABORAL Kutxa.
- Canal de Mediación: contamos con 518 mediadores que distribuyen nuestros productos a lo largo de toda la geografía nacional.

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, empleados, proveedores, accionista y sociedad en general.

PERTENECEMOS A DIFERENTES ASOCIACIONES

- **AMICE**, Asociación de Aseguradoras Mutuas y Cooperativas de Seguros en Europa.
- **ICMIF**, Federación Internacional de Cooperativas y Mutuas de Seguros.
- **EURES**A, 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.



ACUERDOS DE COLABORACIÓN

- En el marco del Plan de Ciencia y Tecnología de la corporación Mondragón y en colaboración con la Universidad de Mondragón (MU), hemos puesto en marcha 4 proyectos centrados en:
 - modelos de predicción de siniestros de automóvil,
 - modelos de predicción de siniestros de hogar,
 - personalización de ofertas a clientes y
 - detección del fraude.



- Dentro del mismo Plan de Ciencia y Tecnología seguimos colaborando con el Basque Center for Applied Mathematics (BCAM). Utilizando técnicas matemáticas avanzadas, en 2019 se ha continuado con un modelo de predicción de la siniestralidad relacionado con el seguro de automóvil.



GESTIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA

Por segundo año consecutivo contamos con la certificación del sello EThSI (Ethical and Solidarity Based Insurance), distintivo de calidad ética y solidaria otorgado por el Observatorio de las Finanzas Éticas (FETS).

Se trata de una distinción para todas aquellas compañías aseguradoras, corredurías de seguros y gestores que promueven la transparencia en el mercado de los seguros, el desarrollo de los seguros éticos y facilitan a los usuarios herramientas para escoger el producto que mejor se ajuste a sus valores.



A person wearing a red hooded jacket and dark pants is walking away from the camera across a suspension bridge. The bridge has a wooden deck and metal railings with chain-link fencing. The background is a dense forest with trees showing autumn foliage in shades of orange, red, and yellow. A large, semi-transparent red triangle is overlaid on the right side of the image, and a textured tan triangle is on the top left. The text '2. SEGUROS LAGUN ARO' is centered in white.

2. SEGUROS LAGUN ARO

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE OFICINAS



FORTALEZA Y SOLIDEZ FINANCIERA

Seguros Lagun Aro es una empresa comprometida con sus grupos de interés que trabaja por la mejora de su eficiencia para proporcionar rentabilidad a su accionista LABORAL Kutxa. Para ello hemos llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas a reducir costes sin perder de perspectiva los valores de un proyecto empresarial sostenible.

Con 344.448 clientes, 179 millones de euros en primas y 437 millones de euros en provisiones matemáticas, el beneficio antes de impuestos ha alcanzado los 39,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 1,5% respecto de 2018.

PRIMAS EMITIDAS (millones de €)*

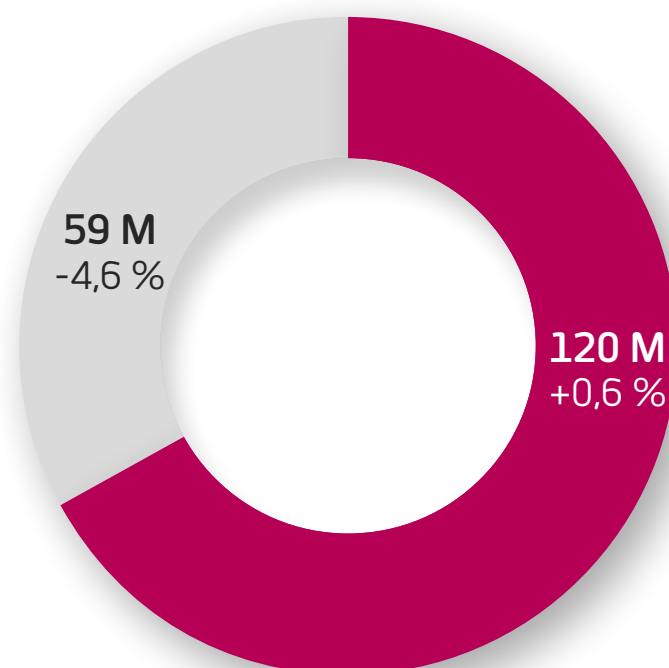


* Negocio ordinario global que realizan las compañías de seguros (Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro vida S.A.), Caja Laboral Bancaseguros y LABORAL Kutxa en la parte dedicada a seguros

** Variaciones ocasionadas por la menor captación de los productos de ahorro dada la situación de bajos tipos de interés en el mercado.

PRIMAS TOTALES:

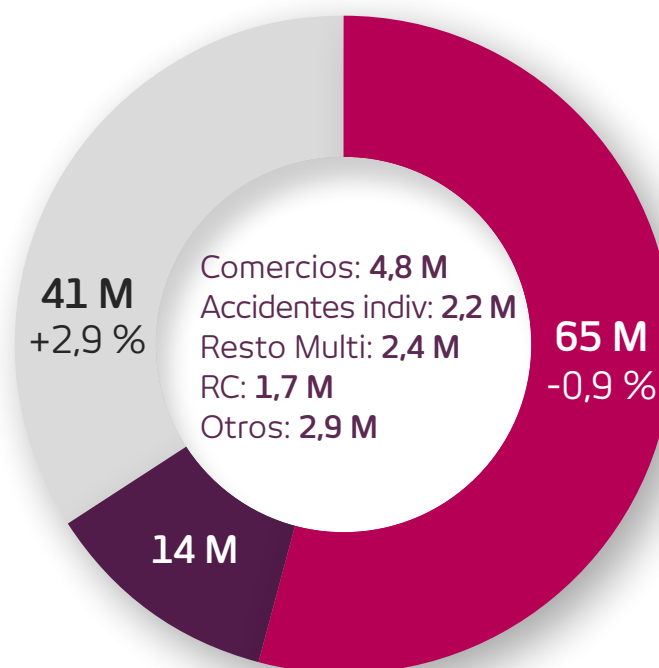
No Vida y Vida



■ No Vida
■ Vida

Crecimiento Sector	
No Vida	3,39 %
Vida	-5,06 %

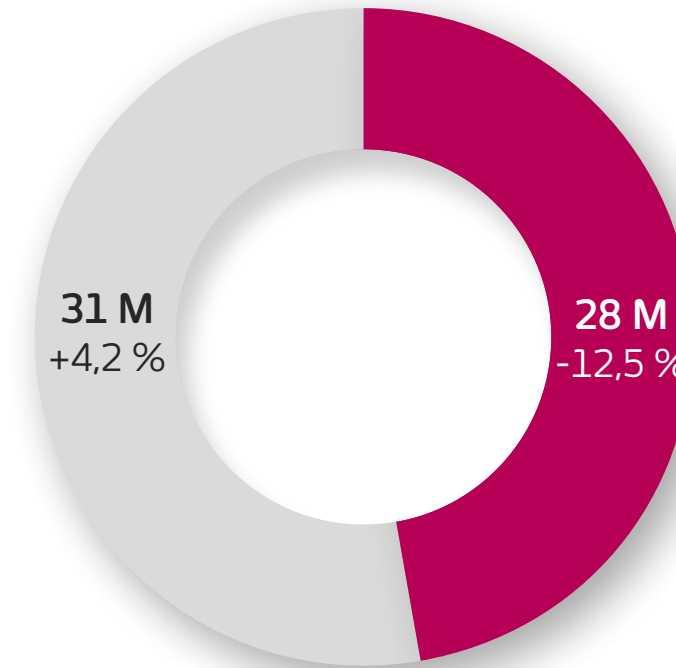
No Vida: 120 M€



■ Autos
■ Hogar
■ Resto

Crecimiento Sector	
Autos	1,52 %
Hogar	4,16 %

Vida: 59 M€

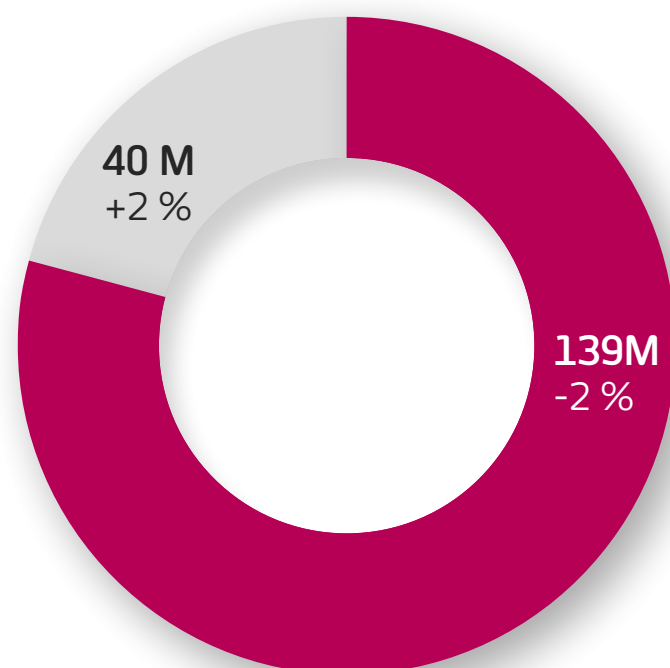


■ Ahorro
■ Riesgo

Crecimiento Sector	
Vida Riesgo	3,01 %
Ahorro	-6,63 %

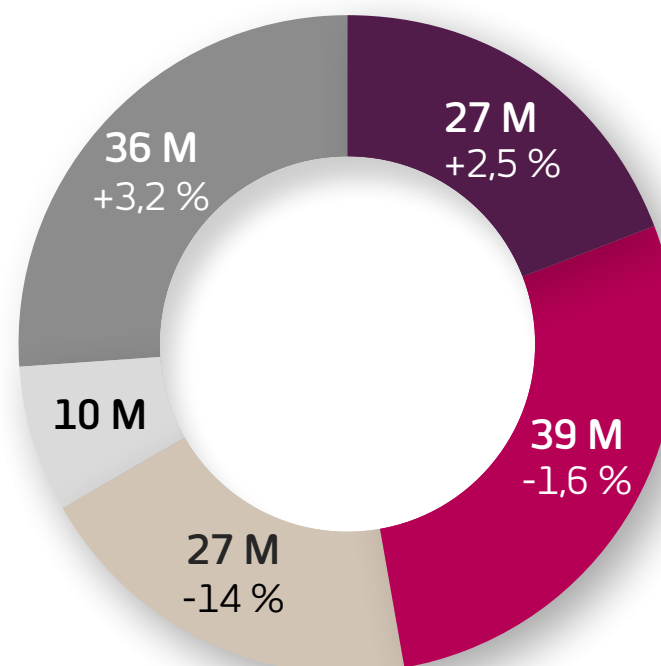
PRIMAS POR CANAL:

Bancaseguros y Mediación



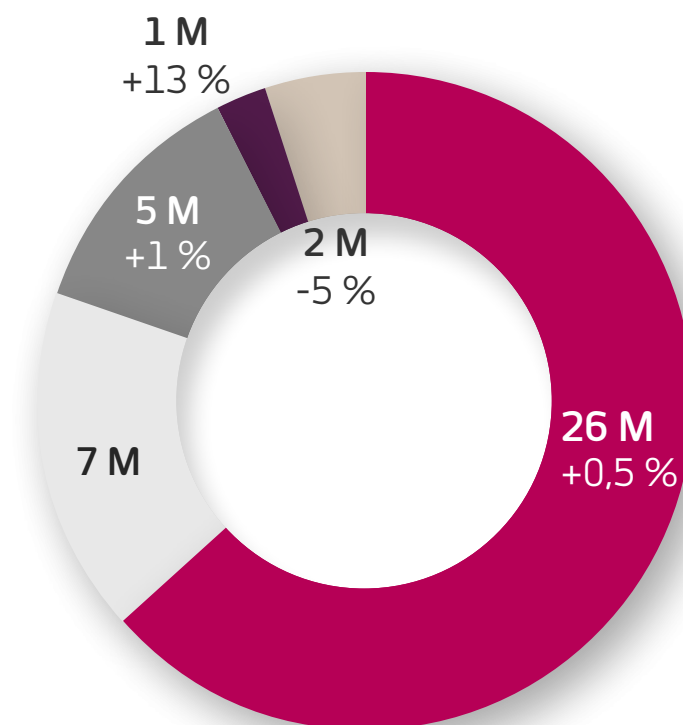
■ Bancaseguros
■ Mediación

Bancaseguros:
139 M€



■ Autos
■ Hogar
■ Resto
■ Vida Riesgo
■ Ahorro

Mediación:
40 M€



■ Autos
■ Hogar
■ Resto
■ Vida Riesgo
■ Ahorro

Distribución por canales %

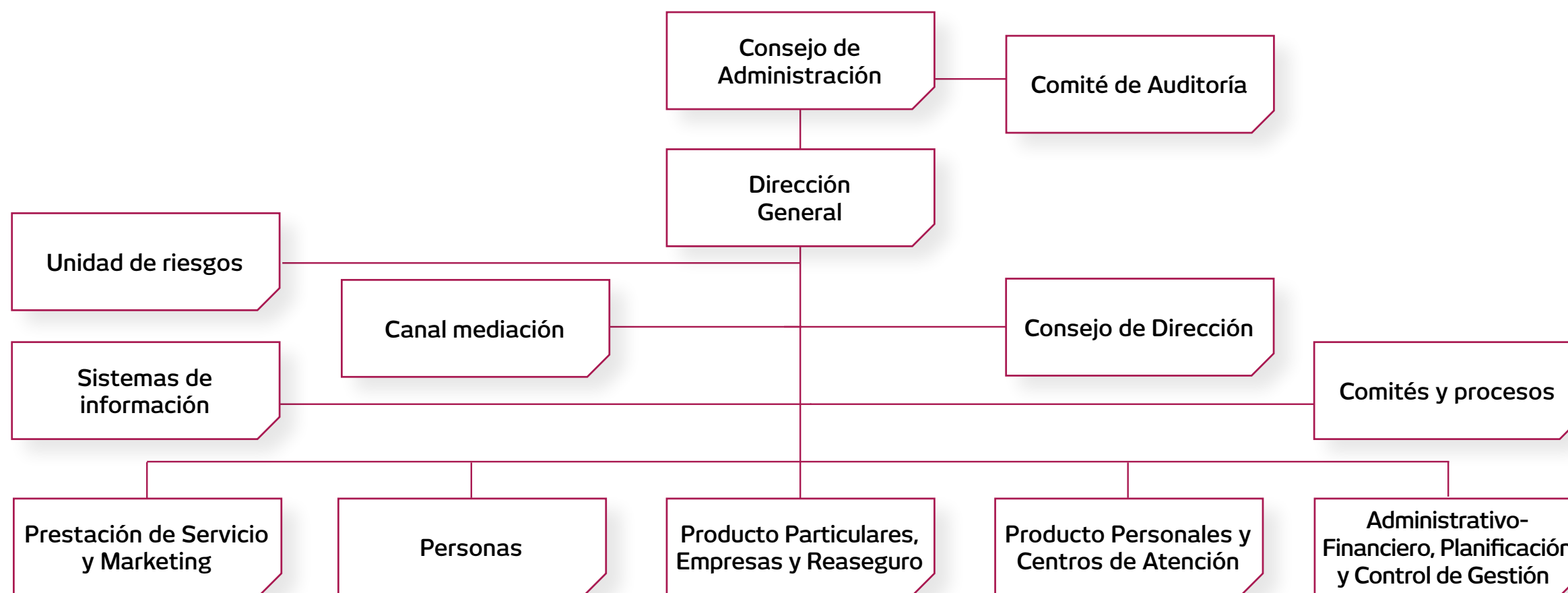
	Bancaseguros	Mediación
Vida	92 %	8 %
No Vida	70 %	30 %

ESTRUCTURA

Seguros Lagun Aro, está constituida por Seguros Lagun Aro S.A., Seguros Lagun Aro Vida S.A. y Seguros Lagun Aro 2003 AIE.

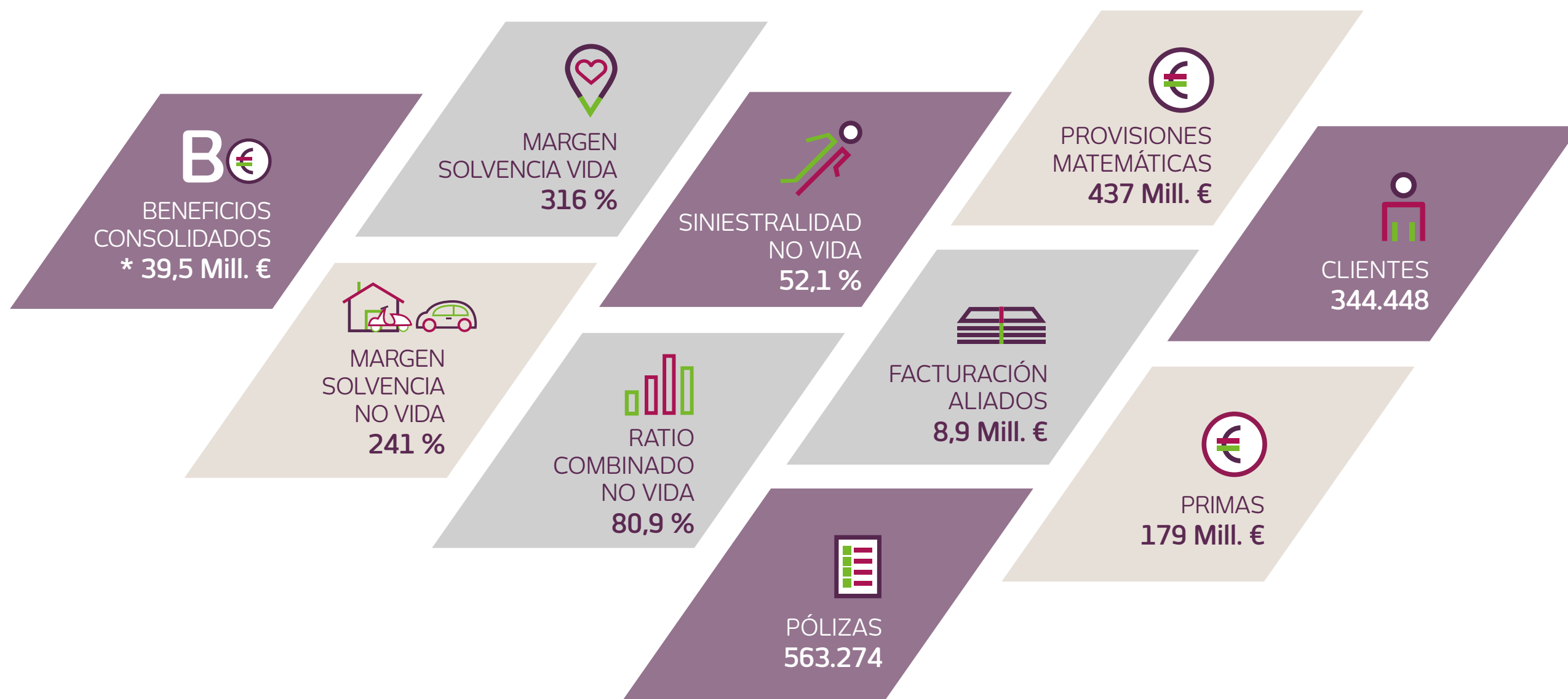
Seguros Lagun Aro, con sede social en Bilbao, está conformada por el Consejo de Administración, Consejo de Dirección y Áreas Funcionales que dependen de Dirección General.

El Consejo de Administración establece la estrategia; evalúa y revisa el sistema de gobierno y aprueba las políticas que contienen las pautas que rigen la actuación de la organización, entre otras, la política de RSE.



PRINCIPALES VARIABLES

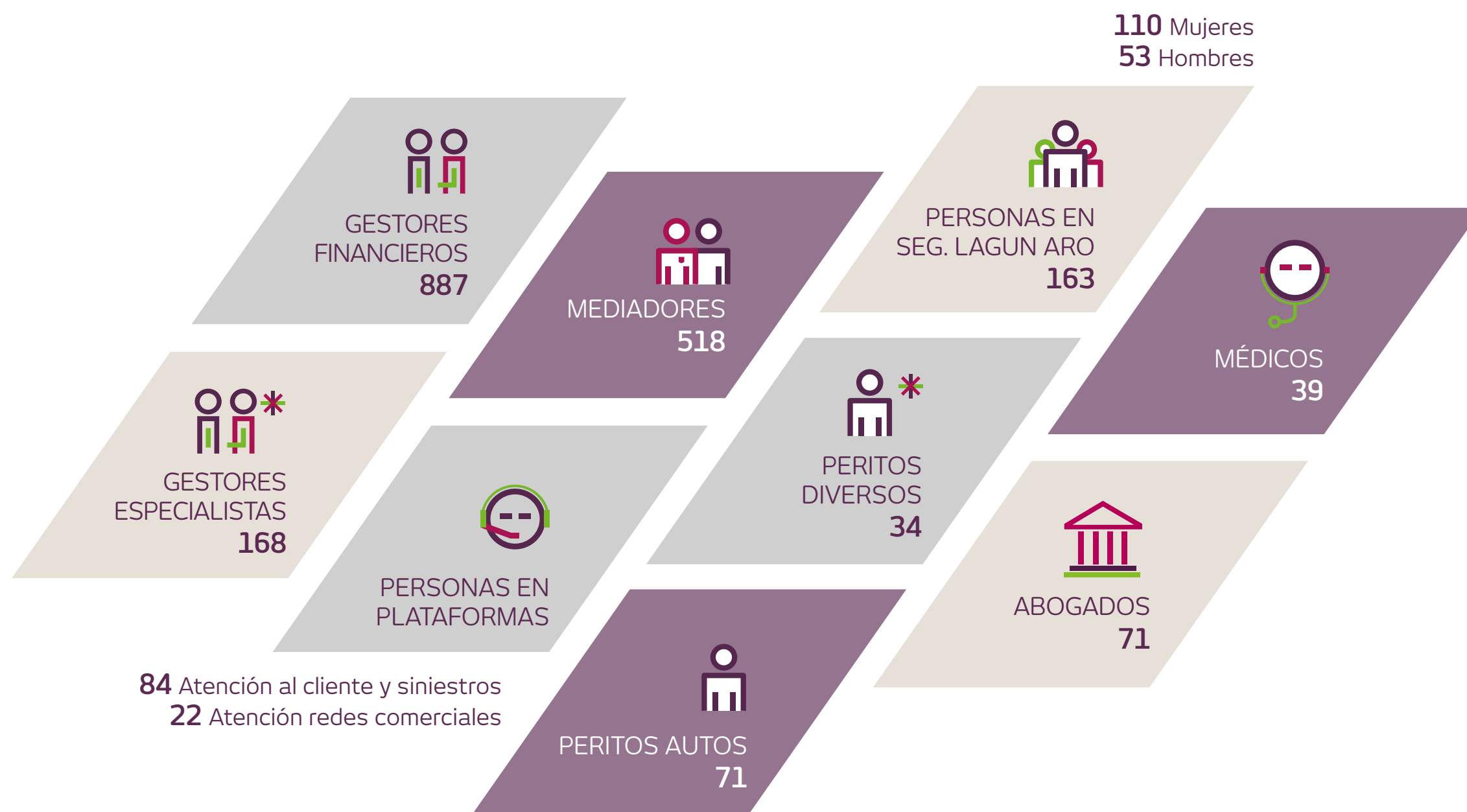
➤ NEGOCIO



Datos al cierre de 2019.

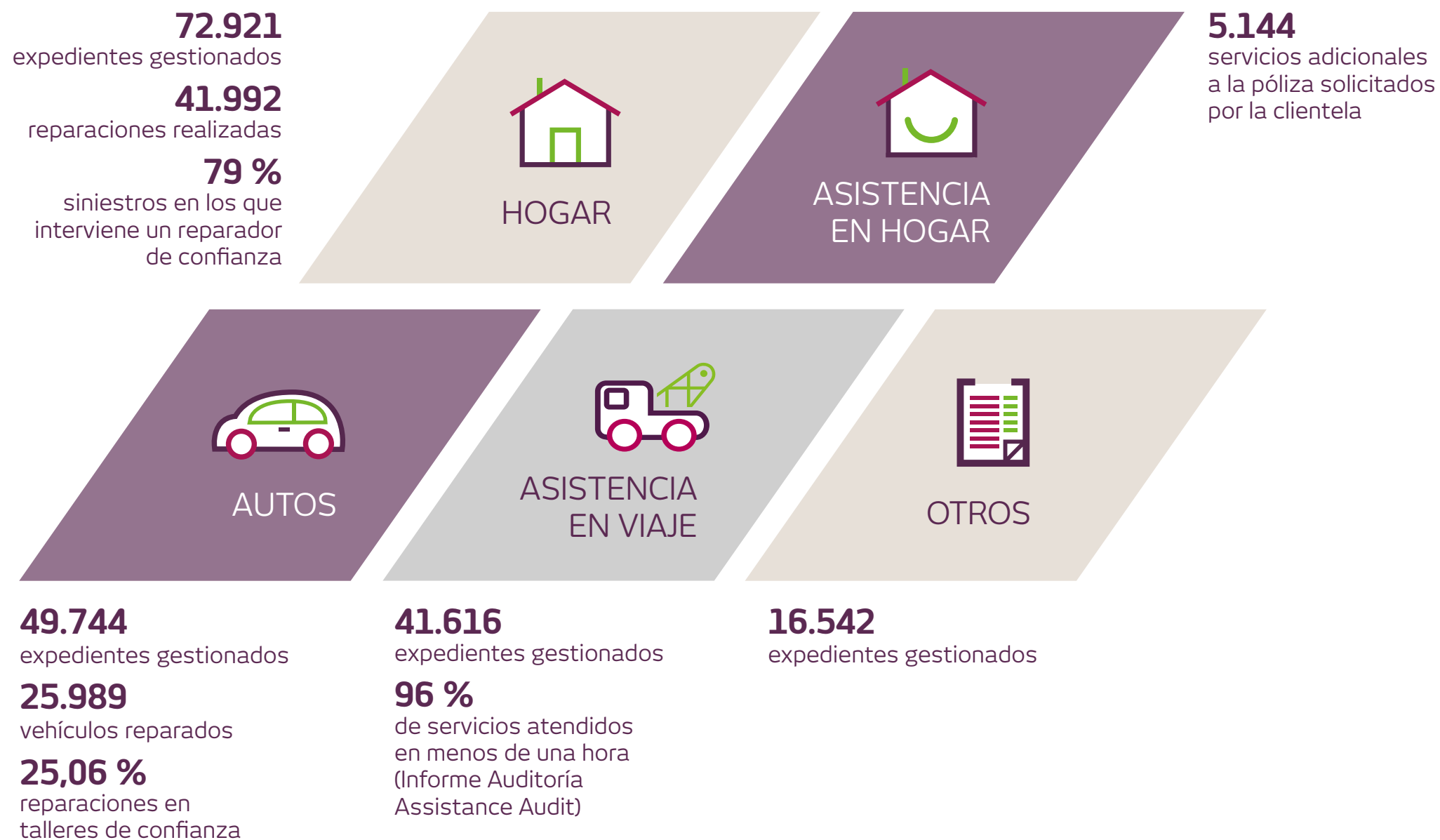
* Resultado ordinario del negocio de seguros

► NUESTRAS PERSONAS Y COLABORADORES



Datos al cierre de 2019.

➤ SERVICIOS



Datos al cierre de 2019.

A man in a light pink shirt and tie is sitting at a desk, looking at a laptop. A woman with curly hair, wearing a striped sleeveless top and white pants, is standing next to him, pointing at the laptop screen. The background is a mix of a textured brown wall and a plain white wall, separated by a diagonal line. The text '3. ENFOQUE Y GESTIÓN' is overlaid in white on the man's face and the woman's arm.

3. ENFOQUE Y GESTIÓN

ESTRATEGIA Y GESTIÓN: OBJETIVOS PRIORITARIOS

Tras un período de reflexión que se inició con la realización de la valoración del grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2016 -2019 y de un diagnóstico de situación interna y externa, durante 2019 se ha llevado a cabo la reflexión estratégica que culmina con la confección de un Plan Estratégico para los años 2020-2022.

Se trata del primer Plan Estratégico realizado desde una perspectiva integral en el Grupo LABORAL Kutxa con participación de Seguros Lagun Aro.

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 mercados financieros en un contexto de bajos tipos de interés.
- La adaptación a los nuevos requerimientos normativos: IDD, RGPD e IFRS17 entre otros.



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

- **Estrategia de negocio:** sin perder de vista la normativa de selección de riesgos de la Compañía, el incremento de la nueva producción en cada uno de los canales continúa siendo una prioridad.
- **Desarrollo de nuestras personas:** porque es uno de los aspectos más importantes de la estrategia de la Compañía, estamos trabajando en el programa BIDEAN cuyo lanzamiento está previsto en el próximo ejercicio.
- **Experiencia de cliente:** hemos realizado un ambicioso proyecto en el que tratamos de dar respuesta a importantes preguntas sobre la vivencia del cliente a lo largo de un siniestro. Hemos identificado 25 iniciativas para poder entregar al cliente la experiencia que necesita.

- **Transformación digital:** en mayo lanzamos el 'Siniestro Digital', plataforma de comunicación en la que el cliente recibe detallada información del estado de su siniestro.



GRUPOS DE INTERÉS

La relación y compromiso con nuestros principales Grupos de Interés sigue las siguientes líneas de actuación:

- **CLIENTELA:** Con el fin de continuar desarrollando productos y servicios que nos permitan contar con una oferta completa, hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto de investigación de mercados con clientes y potenciales.
- **CANALES DE VENTA:** 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 igualdad y 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

Los asuntos que consideramos relevantes y que enmarcan 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

- **Atención presencial .**
- **Contact centers:** Laguntel, Lagun Aro ATIENDE y Servicio de Asistencia en Viaje
- **POSTAMAIL:** el cliente recibe los avisos de renovación de su póliza a través de este medio.
- **POSTANET** el cliente puede acceder on line al apartado de correspondencia para ver todas las comunicaciones recibidas.
- **Siniestro digital:** plataforma de comunicación on line en la que el cliente recibe información puntual y detallada del estado de su siniestro.
- **Programa Voz de Cliente:** tras la gestión de un servicio recogemos la experiencia vivida por el cliente.
- **Investigación:** trabajamos con clientes de manera participativa y dinámica, mediante talleres de innovación, grupos de discusión, entrevistas...

- **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**
- **Redes sociales:** Facebook, twitter, blog corporativo
- **www.seguroslagunaro.com**



➤ SOCIEDAD

- Colaboración con la Universidad de Mondragón (MU).
- Colaboración con el Basque Center for applied mathematics (BCAM).
- Integración en la Red INNOVABIDE.
- Participación en el programa educativo impulsado por UNESPA: 'El riesgo y yo'.
- Participación en UP! Primer bootcamp de seguros organizado por INESE.
- Participación Barómetro Finanzas Éticas.
- Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.

➤ PERSONAS DE LA COMPAÑÍA

- Reunión anual.
- Elkarte eguna: 60 aniversario LABORAL Kutxa.
- LAGUN BERRI. Sistemática de reuniones mensuales de responsables con sus equipos.
- LaguNet (intranet).
- Boletín de Igualdad, encuestas de comunicación inclusiva, discriminación de género y procedimiento de gestión de conflictos, acoso y violencia en el trabajo.
- Reuniones con el Comité de Empresa.

60
NOS UNE
LA MISMA
ILUSIÓN





➤ MEDIADORES

- Equipo de Atención al Mediador
- Bitácora: extranet
- Convención Anual de Mediadores
- Reunión con los miembros del Special Club
- Estudio de Satisfacción (bienal)
- Participación en la Semana del Seguro
- Participación en EUSKALSEGUR, foro de la Mediación

➤ PROVEEDORES Y COLABORADORES

- Equipo de atención a proveedores
- Convención de Aliados (bienal)
- 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	2017	2018	2019
Resultado Negocio Seguros (M€)*	32,0	38,9	39,5
Ratio combinado Negocio Seguros No Vida	85,6 %	80,7 %	80,9 %
Ratio solvencia No Vida	226 %	188 %	241 %
Ratio solvencia Vida	288 %	289 %	316 %
Primas (M€)	190	181	179
INDICADORES DE DESEMPEÑO EN PERSONAS	2017	2018	2019
Formación: Horas formación / plantilla total	27	29	20
Formación: Personas formadas / plantilla total	100 %	76 %	97,5 %
Seguridad y salud - Absentismo en %	2,44 %	4,57 %	3,89 %
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	2017	2018	2019
Consumo energético mensual impresoras kW*h (28,91 kW*h mes equipo)	376	202	202
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Folios/mes	14.657	6.442	9.047
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Árboles/mes	1,72	0,76	1,06
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Agua/mes H ₂ O	5.570	2.448	3.448
Emisiones CO ₂ : Toneladas CO ₂ /mes	0,26	0,12	0,16

* Resultado ordinario del negocio de seguros

GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD

► TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

El buen gobierno corporativo se ha configurado como un gran activo para Seguros Lagun Aro. Durante el año 2019 en Seguros Lagun Aro se ha llevado a cabo un modelo de transparencia en la gestión de la Compañía, impulsado por las prácticas de buen gobierno, fundamentado sobre todo en la transparencia de información al mercado, mediante la publicación del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) en nuestra web.

Seguros Lagun Aro se ha alineado con los principios y valores éticos de LABORAL Kutxa. Y es que en Seguros Lagun Aro la ética se aplica en la práctica diaria de la empresa, ya que consideramos que es un elemento clave dentro de la organización para salvaguardar la estructura de buen gobierno dentro de nuestra entidad, aplicada también a los siguientes ámbitos:

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

Los valores que constituyen la filosofía para lograr el éxito, dar sentido y servir de guía a la conducta diaria en la entidad, son los siguientes:

- Respeto a los Derechos Humanos
- Respeto a la legalidad y a la normativa interna de la organización
- Satisfacción de la clientela
- Profesionalidad
- Compromiso Social
- Creatividad
- Participación y Cooperación
- Relación Ética

➤ ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN:

Comprometida con la excelencia empresarial y las mejores prácticas corporativas, Seguros Lagun Aro se encuentra adherida a las siguientes guías de autorregulación impulsadas por UNESPA cuyas recomendaciones seguimos:

- guía de buenas prácticas de gobierno corporativo
- guía de buenas prácticas de control interno
- guía de buenas prácticas de comercialización
- guía de buenas prácticas de resolución de reclamaciones

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

➤ COMPLIANCE

La función de Cumplimiento dentro de Seguros Lagun Aro contribuye a la consecución de la estrategia de la entidad a través de políticas y procedimientos adecuados, realizando tareas de asesoramiento, evaluación de cualquier modificación legal y así evitar que los riesgos de incumplimiento se materialicen. En este sentido, junto con LABORAL Kutxa, se ha elaborado un radar normativo con las principales normativas que se distribuye, cada quince días, por las distintas áreas.

Por otro lado, durante el año 2019 se han llevado a cabo las cuestiones establecidas en el Programa de Cumplimiento Normativo, que fue aprobado en el Comité de Riesgos, Inversiones y Cumplimiento Normativo, en el que se abordaron las siguientes cuestiones:

- 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. Hemos continuado trabajando para adaptar su funcionamiento interno acorde con dicha normativa en todas las áreas y procedido a impulsar todos los cambios previstos.

- En cuanto a la Directiva de Distribución de Seguros, hemos llevado a cabo acciones en las distintas áreas implicadas para ir adaptándonos a las nuevas exigencias.
- Reevaluación de los riesgos penales de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2019 y como consecuencia de ello, actualización del modelo de prevención penal. Hemos actualizado el mapa de riesgos penales, identificando las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometido los delitos que deben ser prevenidos.

► GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Con relación a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo hemos publicado una nueva versión del manual de prevención que incorpora novedades legislativas y otras mejoras.

Atendiendo a la normativa vigente seguimos aplicando una sistemática de control en esta materia mejorando los procesos de detección.

También hemos efectuado el primer Informe de Autoevaluación de Riesgos de blanqueo de capitales y Financiación del terrorismo.



➤ CONTROL INTERNO

El sistema de control interno de la Entidad consta de procesos y procedimientos administrativos y contables integrados así como de sus correspondientes mecanismos de información establecidos a los distintos niveles relevantes de la Entidad. El sistema de control interno dispone de una función independiente de verificación del cumplimiento.

Además de las actividades de control que se realizan en cada uno de los procesos, desde el área de riesgos y auditoría interna se impulsa la implantación de controles en aquellos riesgos donde se ha detectado su ausencia, así como la mejora de los que se detecta que no son eficaces. La función de Auditoría Interna realiza esta labor a través de la ejecución del plan anual de auditoría aprobado por la Comisión de Auditoría.

➤ PRIVACIDAD DE LA CLIENTELA

En relación con la protección de datos de nuestros clientes, disponemos de todos los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legalidad en este materia.

La confianza y la transparencia son las líneas que guían el uso que hacemos de la información de nuestros clientes.

A lo largo del próximo año tenemos previsto realizar acciones formativas para el tratamiento de este tipo de información con todos los empleados. Y es que para Seguros Lagun Aro la protección de datos y la confidencialidad son dos cuestiones claves en nuestro día a día empresarial.





4. NUESTRA CLIENTELA

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Cercanía, tranquilidad, seguridad y el valor de acompañar al cliente en un momento crítico, cuando tiene un problema, son nuestra razón de ser.

Que el producto adquirido, es bueno, se da por hecho. La clave no está en el qué sino en el cómo. Cómo se gestionen el incidente y los distintos contactos que se generan con el asegurado a lo largo de su ciclo de vida, es lo que marca la diferencia.

Nos movemos en un mundo de percepciones, de estas dependen las emociones y el recuerdo que la marca genera en la mente del consumidor y por ende, su vinculación con la compañía.

Así, con el objetivo de mejorar la Experiencia del Cliente a lo largo de la gestión del siniestro, en 2019 hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto de análisis y diagnóstico en los ramos de Autos, Hogar y Comercio, donde más allá de revisar nuestros procesos, plazos o agentes intervinientes, hemos puesto el foco en la vivencia del cliente tratando de encontrar respuesta a diversas cuestiones.

- **¿Cómo se siente ante un siniestro?**
- **¿Qué pasa por su cabeza?**
- **¿Cómo afecta a su vida cotidiana?**
- **¿Lo encuentra de difícil solución?**
- **¿Se siente suficientemente acompañado?**

Fruto de este análisis han surgido diferentes alternativas sobre las que ya estamos trabajando y con las que esperamos llegar a brindar a nuestros clientes una experiencia memorable fruto de la cual nos recuerden y recomienden. Queremos que se sientan orgullosos de su compañía.

Este año además, hemos lanzado Siniestro Digital: una plataforma de comunicación on line, en la que el cliente recibe información puntual y detallada del estado de su siniestro.

En ella también encontrará, siempre a su disposición, los datos de contacto de las personas que intervienen en la resolución de su incidente, los compromisos de servicio, el plan de trabajo de los gremios, facturas...

PROGRAMA VOZ DE CLIENTE

En 2019 hemos conseguido que el 88% de los clientes de Automóvil y el 71% de los clientes de Hogar que han sufrido un percance en su vehículo o vivienda se muestren satisfechos o muy satisfechos, otorgando a la gestión realizada valoraciones por encima de 7.



88 %



**Clientela satisfecha
o muy satisfecha.**



71 %



**Clientela satisfecha
o muy satisfecha.**

*Fuente: Estudio continuo de satisfacción de clientes tras el cierre del siniestro.
Quor. 2019.*





INVESTIGACIÓN

Con el fin de continuar desarrollando productos y servicios que nos permitan contar con una oferta completa, capaz de satisfacer las demandas presentes y futuras, hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto de investigación de mercado con clientes y potenciales.

En esta ocasión hemos puesto el foco en la digitalización, en torno a los ramos de Autos, Hogar y Vida.

Sin olvidarnos de las nuevas necesidades como los seguros para bicicletas y patinetes eléctricos, nos enfocamos hacia el vehículo conectado, la domótica en el hogar, la ciberseguridad o la vida activa y saludable.

En la primera fase de la investigación, IDEACIÓN, trabajamos con clientes de manera participativa y dinámica, mediante talleres de innovación, por temáticas y perfiles de clientes.

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 sus clientes.

La actividad de este Servicio ha vuelto a disminuir en un 3,5%, consecuencia de las diferentes acciones implantadas en la Compañía para mejorar el servicio que se presta a la clientela.

Los **resultados** de este Servicio son:



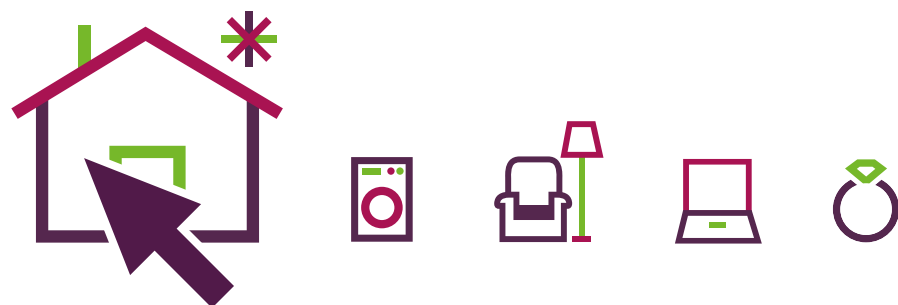
	2017	2018	2019
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	713	721	696
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	46,9 %	46,2 %	49,93 %
Plazo medio respuesta (días)	7,51	9,86	10,35
Nº de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y FP (DGS)	46	24	30
Nº de informes finales recibidos del supervisor (DGS) favorables (total o parcialmente) al reclamante	3	7	2

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Buscamos la manera de mejorar la experiencia del cliente digital apostando por la sencillez y facilidad de uso de nuestros desarrollos.

➤ HOGAR ÓPTIMA ON

Con solo dos datos, metros cuadrados y código postal, el cliente obtiene el presupuesto online de su seguro de hogar. La póliza se firma electrónicamente, el contrato queda automáticamente archivado y el cliente recibe toda la documentación por correo electrónico.





➤ SINIESTRO DIGITAL

Hemos lanzado un servicio de seguimiento online con toda la información relacionada con el siniestro con acceso para las personas aseguradas desde su propio smartphone en tiempo real:

- Información actualizada con la evolución del siniestro.
- Plan de trabajo de los Profesionales.
- Datos de contacto de las personas que intervienen en el siniestro.
- Ventajas y compromisos de los profesionales.
- Visualización de facturas.

El cliente consulta 6,16 veces de media su siniestro.

➤ VÍDEO VERIFICACIÓN

El 75 % de las verificaciones de vehículos previas a la contratación ya las realizamos a través de la video-verificación, reduciendo costes, agilizando el proceso de contratación y evitando emisiones de CO2 a la atmósfera al reducir los desplazamientos de los verificadores.

➤ PERITACIÓN EN STREAMING

A lo largo de 2019 hemos ampliado este servicio implantándolo en toda nuestra Red de Talleres de Confianza. Se trata de una peritación "a la carta" ya que el cliente elige el momento de la misma. Además, al reducirse los desplazamientos del equipo pericial se minimiza el impacto sobre el medio ambiente de manera importante.

➤ OBTENCIÓN DE DATOS DEL VEHÍCULO

La aplicación implantada nos permite, con tan solo la matrícula del vehículo, obtener información del mismo (marca, modelo...) evitando solicitar la documentación correspondiente y reduciendo el proceso de tarificación así como la posibilidad de cometer errores.

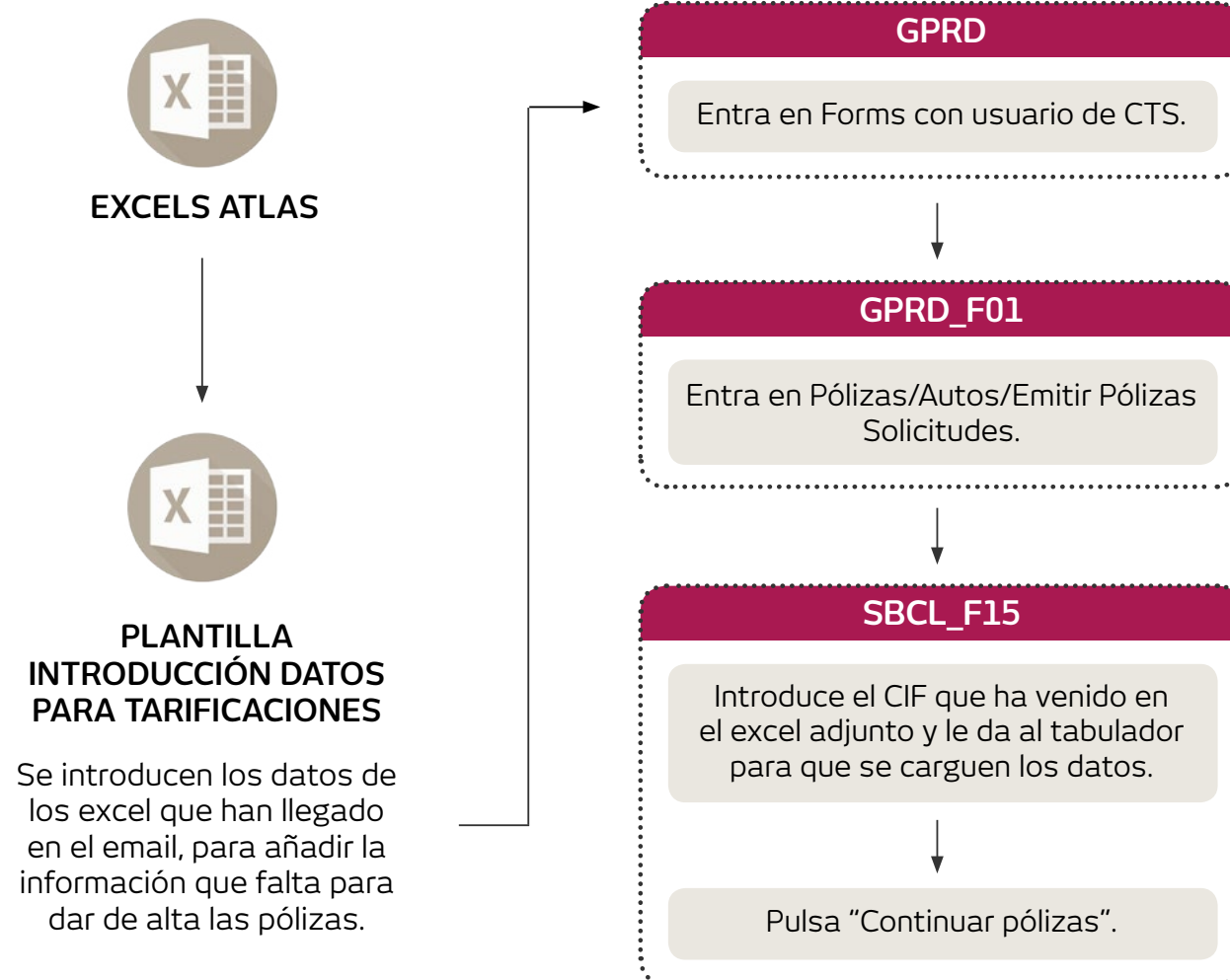


> RPA

Estamos desarrollando diferentes RPA (robotic process automation) para la realización de tareas mecánicas y repetitivas liberando así a las personas para aquellos trabajos que aportan más valor a la Compañía.

A lo largo de este año hemos implantado 4 procesos en las siguientes áreas que suponen 500 horas/año de tareas manuales:

- Inversiones.
- Registro fallecimiento.
- Gestión documental en la prestación de multirriesgos.





➤ CIBERSEGURIDAD

En un año en el que el incremento de ataques cibernéticos a todas las empresas ha sido importante, hemos aumentado el nivel de protección de los sistemas aplicando nuevas contramedidas. Destacamos la **implantación de un sistema NAC para control de accesos**, la restricción de acceso a correo y almacenamiento en nube no corporativa, y la realización de formaciones de concienciación a todo el personal sobre el uso responsable de los sistemas informáticos para minimizar los riesgos de ataques cibernéticos.

Además, hemos realizado la prueba de BRS anual teniendo apagado uno de los dos DataCenter durante una semana entera, trabajando con normalidad con el otro DataCenter activo, dejando garantizado de esta manera la continuidad de negocio en caso de contingencia grave en uno de los DataCenter.

NUEVOS PRODUCTOS QUE CUBREN NECESIDADES ESPECIALES

VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL

ELÉCTRICOS: nuestro seguro de hogar incluye una nueva cobertura para cubrir la responsabilidad civil derivada de este tipo de vehículos.

+VIDA: diseñado 100 % para ser disfrutado en vida, mejorando y asegurando la calidad de vida de nuestros clientes dado que amplía, mejora y flexibiliza las coberturas y contingencias ligadas a la supervivencia como la incapacidad permanente en cualquiera de sus grados y la enfermedad grave. Nuestros productos de vida incluyen servicios de alto valor para nuestros clientes como el Testamento Familiar y Vital on-line, trámites de gestoría relacionados con el deceso, segundo diagnóstico médico presencial ante enfermedades graves, Asistencia para la Vida Diaria ante una enfermedad o accidente, Programa rehabilitador de ayuda a la integración, adaptación y movilidad, ...

SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS: continuamos ampliando nuestra gama de productos y ponemos a disposición de nuestros clientes un seguro de protección de pagos para proteger las cuotas del préstamo hipotecario frente a un posible desempleo.





5. NUESTROS MEDIADORES

RECONOCIMIENTO A NUESTROS MEDIADORES



➤ CONVENCIÓN DE MEDIADORES

Se celebró el 7 de marzo en el AIC (Automotive Intelligence Center) de Boroa. Nuestros mejores mediadores disfrutaron de una jornada de reconocimiento en un entorno donde pudimos observar los cambios que se están produciendo en el sector de la automoción.

➤ COLABORACIÓN EN LA 2ª CONVENCIÓN NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO EN LA PROFESIÓN DE CORREDOR DE SEGUROS

Seguros Lagun Aro ha colaborado en el patrocinio de dicha convención que se celebró el 20 de junio en Madrid bajo el lema "Nuevos Corredores hoy, pilares del canal mañana".

➤ JORNADA DE FORMACIÓN PARA LOS MIEMBROS DE NUESTRO ESPECIAL CLUB

Los miembros del SPECIAL CLUB han recibido dos jornadas de formaciones en Julio y Octubre. El 10 y 11 el consultor Julio Eloy Páez ofreció unas jornadas muy dinámicas sobre la Planificación y Optimización del tiempo. El 29 de octubre Javier Sierra, consultor especialista en el sector de seguro, impartió un curso de formación sobre cómo aportar valor comercial en todos los puestos de la correduría, todo ello fue muy valorado por nuestro mediadores.





6. NUESTRAS PERSONAS

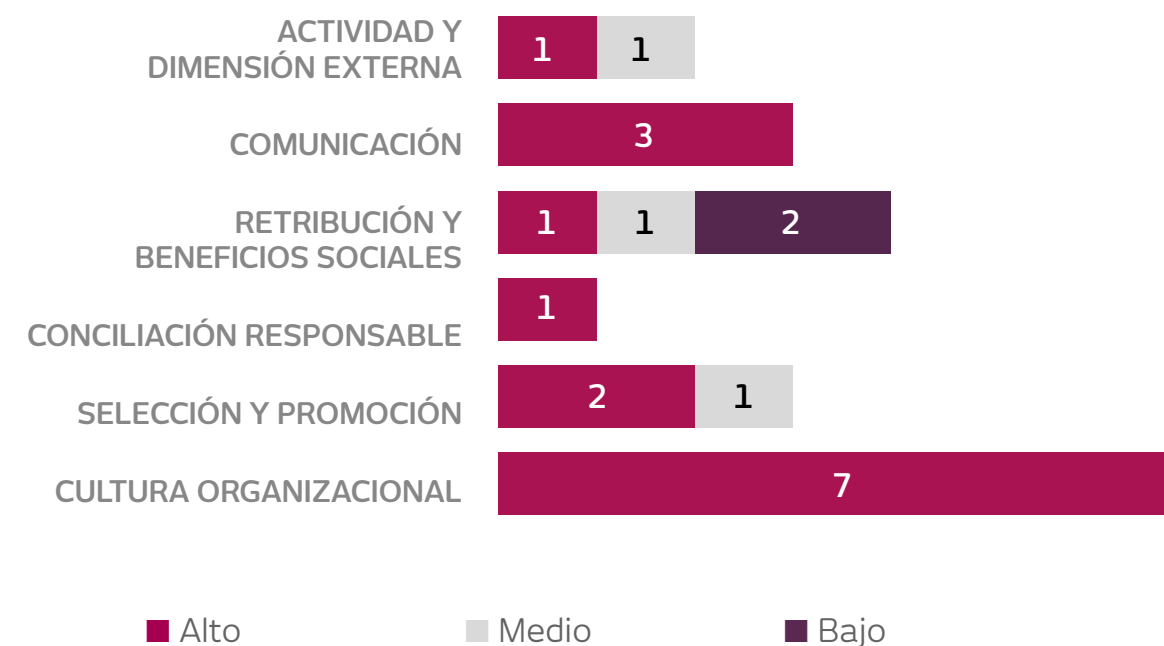
IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Seguros Lagun Aro elaboró y aprobó su II Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en 2017. El plan de estructura en 7 líneas de trabajo y 12 objetivos a conseguir en el período 2017-2020.



El nivel de desarrollo de las acciones previstas para esta anualidad ha sido positivo ya que el 70% (14 acciones) ha tenido un desarrollo alto y el 20% (4 acciones) han tenido un desarrollo medio. Por lo tanto el 90% de las acciones se han desarrollado en mayor o menor medida.

% Nivel de desarrollo por línea estratégica



Acciones destacadas en 2019:

- Se ha realizado un concurso interno para la creación de un logo y un lema propios.

Berdintasunerako bideLAGUN



Acompañando la igualdad

- Se han revisado y adaptado las bases de datos e informes para su muestra desagregada por sexo.
- Avanzando hacia la superación de la segregación horizontal, durante este año los procesos selectivos realizados han dado como resultado la integración de una mujer en un ámbito muy masculinizado como es la gestión de proveedores y la integración de un hombre en un ámbito muy feminizado como es el administrativo.
- En los 4 procesos de promoción implementados se ha promocionado a 4 mujeres.
- Se ha realizado un estudio sobre la formación recibida en los 2-3 últimos años por parte de mujeres y hombres.
- Hemos realizado una prueba piloto para implantar la modalidad de TELETRABAJO en la que han participado 8 personas.
- Mensualmente se han difundido píldoras formativas para sensibilizar a la plantilla sobre el uso no sexista del lenguaje y las imágenes.
- Se ha realizado una encuesta sobre los contenidos de la GUÍA para la comunicación inclusiva con una participación del 63 % de las personas.
- Se ha nombrado a una persona responsable de velar por el uso de la comunicación inclusiva en la web, redes sociales, intranet....
- Se han puesto en marcha dos campañas de sensibilización vinculadas a las campañas institucionales del 8 de marzo y 25 de noviembre.
- Se ha realizado una comunicación sobre 'Tolerancia 0' ante el acoso sexual en la entidad.
- Se ha diseñado y difundido el Boletín de Igualdad de Seguros Lagun Aro, que ha tenido muy buena acogida.

FORMACIÓN

Durante este año se ha impartido formación al 97,5% de la plantilla a través de 3.737 horas de formación lo que suponen 20,3 horas de formación por persona.

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

Formación	2017	2018	2019
Horas de formación	3.200	4.753	3.737
• Mujeres	1.142	2.609	2.568
• Hombres	2.058	2.144	1.170
Horas de formación/persona	17,88	29	20
Directores/as	1.823	965	620
Jefes/as y Directores/as Oficina	584	1.385	643
Técnicos/as	781	2.379	2.311
Administrativos/as	12	25	163

EUSKERA

Como cada dos años hemos colaborado con la 21 Edición de la KORRIKA llevando el LEKUKO en su salida de Bilbao.

El año pasado participamos como entidad promotora de EUSKARALDIA y durante este año hemos desarrollado diferentes actividades entre los trabajadores para fomentar el uso del euskera en el ámbito laboral a nivel interno (trebakuntza, ikastaroak, irteerak, lehiaketak,...) y a nivel externo (clientes, proveedores, entidades, ...).



EMPRESA SALUDABLE

Continuando con el proyecto de promoción de la salud **"En Seguros Lagun Aro cuidamos de lo nuestro"** y con los objetivos de:

- Afianzar y ampliar los conocimientos en hábitos de vida saludable.
- Potenciar el efecto "contagio" a través de iniciativas grupales.
- Iniciar a las personas en disciplinas que ayuden en la gestión de las emociones.



Se han realizado las siguientes **actividades**:

➤ **JORNADAS FORMATIVAS**

- Healthy live
- Mindfulness
- Menopausia
- Cuida tu corazón

➤ **TALLERES**

- Pausa Activa
- Visita al Súper
- Tupper

➤ **ENVÍO DE DOSIERES**

"TU MES PERFECTO" con ideas, recetas y menús para tres tipos de perfil: personas que viven solas, familias con menores y deportistas.

➤ **CONSULTAS PERSONALIZADAS**

➤ **RETOS**

- Pasos individuales en una semana
- Pasos por departamento en 15 días





Los **resultados** obtenidos han sido los siguientes:

- PARTICIPACIÓN MEDIA DEL 70 %.
- PARTICIPACIÓN MAYORITARIAMENTE FEMENINA: 80 %.
- LA ACCIÓN MEJOR VALORADA: MINDFULNESS.
- EL RESULTADO DE LAS VALORACIONES ES DE UN 8,5.
- HEMOS ENVIADO 52 BICICLETAS A LA FUNDACIÓN VICENTE FERRER, como resultado de los retos individuales y departamentales.

También hemos reprogramado las máquinas del café para que por defecto salga sin azúcar. Con esta medida **consumimos 2,5 kgs menos de azúcar cada mes.**

DIÁLOGO SOCIAL

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

2019 supone el segundo año del convenio firmado para los años 2018-2021. En esta anualidad hemos llevado a cabo un programa piloto de TELETRABAJO en nuestra empresa con resultados muy positivos en clave de conciliación, reducción de traslados....





7. CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Compartimos política, procedimientos y gestión medioambiental con LABORAL Kutxa, que cuenta con la certificación ambiental ISO 14001.

Por la propia naturaleza de nuestra actividad, el impacto medioambiental provocado es reducido.

A continuación detallamos las **principales acciones llevadas a cabo a lo largo del presente ejercicio con el objetivo de reducir nuestro consumo de recursos:**

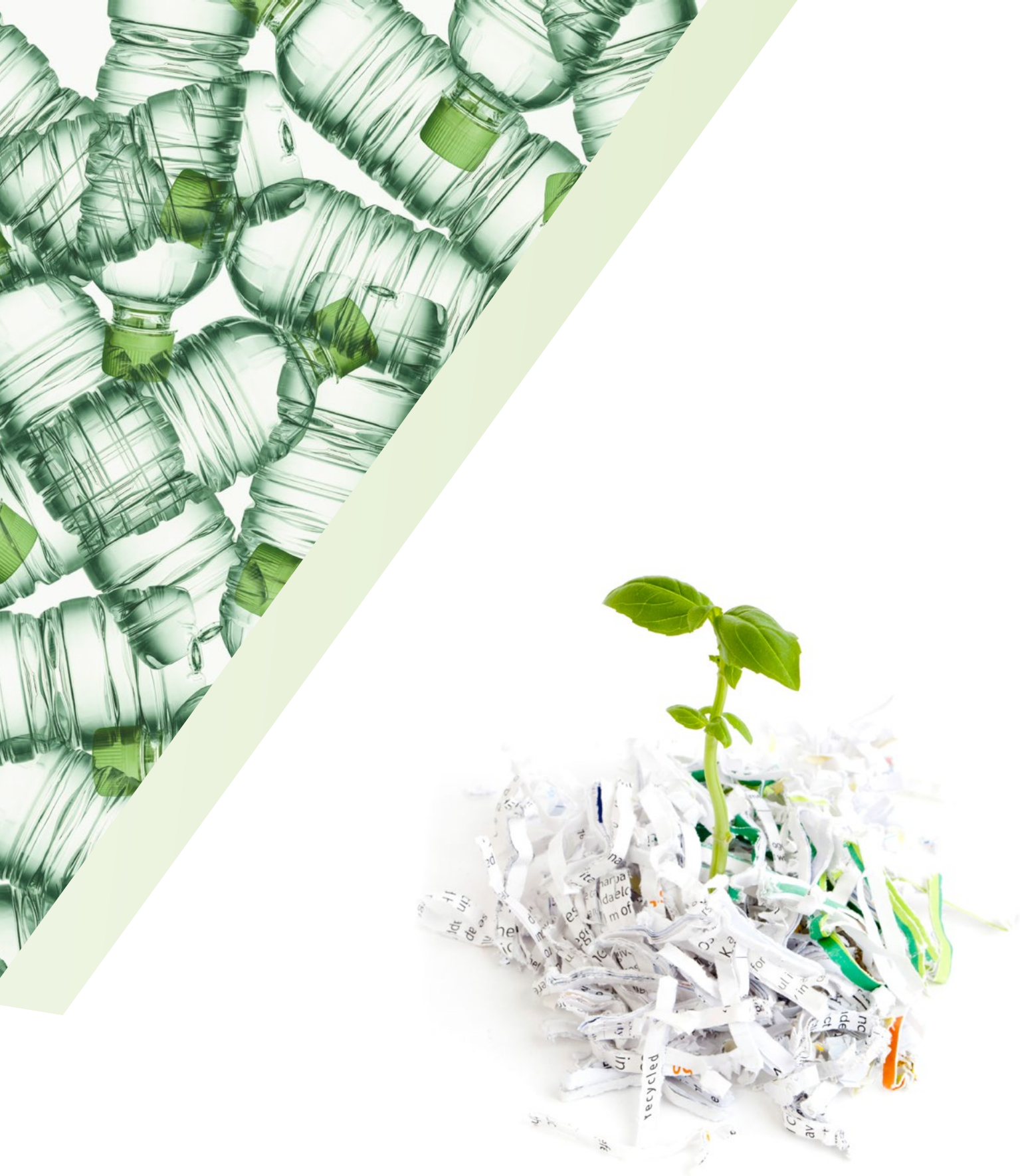
- Nuestra gestión tiene el foco puesto en lo relacionado con el **consumo de papel y tóner**. El gran esfuerzo realizado en este punto desde finales de 2017 ha llevado a reducir en más de 1 millón las impresiones y fotocopias anuales derivadas de nuestra actividad.

Las principales acciones realizadas tienen que ver con el archivo digital, la utilización de medios electrónicos de comunicación con la clientela y el seguimiento del número de impresiones realizado por los trabajadores. En esta línea, el 80% de los puestos de la compañía ya cuentan con doble pantalla para evitar impresiones innecesarias.

- 132 kg menos de plástico al año: también estamos trabajando en reducir progresivamente la utilización de materiales plásticos en diferentes elementos de uso diario, eliminando más de 7.200 envases de plástico que han sido sustituidos por envases para alimentos eco-respetuosos.

En esta misma línea se ha facilitado una taza de loza a todas las personas de la Compañía con la que además de ayudarnos a reforzar el logotipo de igualdad, dejamos de consumir 25.590 vasos de café al año. Adicionalmente se han sustituido los vasos y las paletinas de plástico de un solo uso por envases compostables.





- En paralelo seguimos trabajando en la gestión de residuos mediante la colocación de los correspondientes contenedores comunes que diferencian tres tipos de residuos: papel, envases/plástico y resto.

También se han realizado diferentes comunicaciones para sensibilizar a la plantilla sobre el cuidado del medio ambiente.

- Medios audiovisuales: con el objeto de facilitar las reuniones a distancia, reduciendo el traslado de personas, prácticamente todas las salas cuentan con sistemas de videoconferencia.

A high-angle photograph of a group of people holding their hands together in a circle on a grassy area with some fallen leaves. The image is overlaid with a large, diagonal, textured gold-colored shape on the left side and a dark grey shape on the right side. The text is centered over the hands.

8. PARTE DE LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso se extiende también a la sociedad en general.

➤ **SEGUROS LAGUN ARO PARTICIPÓ EN UP!, PRIMER BOOTCAMP SECTORIAL DE SEGUROS:**

Se trataba del primer bootcamp que organizaba INESE para promover la innovación y cuyo premio consistía en un viaje a Londres para visitar las principales compañías en la cuna del seguro a nivel europeo.

Con un proyecto para hacer instagrameables los seguros, el equipo de jóvenes universitarios, liderado por Seguros Lagun Aro, ganó el primer premio.

➤ **SEGUROS LAGUN ARO, NUEVO MIEMBRO DE INNOVABIDE:**

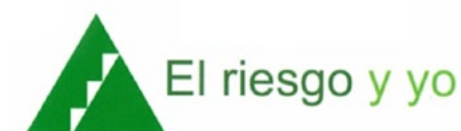
Innovabide es una red de 30 empresas vascas para la mejora de la Seguridad Vial en las mismas. Se puso en marcha en 2017 desde la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco. Los principales objetivos de esta red son reducir la siniestralidad en carretera, disminuir el número de víctimas relacionadas con el puesto de trabajo (in itinere o in mision) y fomentar una conciencia de movilidad segura.



➤ **LLEVAMOS A LAS AULAS LA REFLEXIÓN SOBRE CÓMO AFRONTAR EL RIESGO.**

A lo largo de 4 semanas, ocho voluntarios de Lagun Aro han participado en el programa “El riesgo y yo” dirigido a estudiantes de 3º de la ESO. La iniciativa se ha realizado entre mayo y junio y está impulsada por UNESPA y coordinada por la Fundación Junior Achievement. El programa quiere concienciar al alumnado sobre los riesgos a los que se exponen en su vida diaria y sobre las actitudes y emociones que muestran hacia el riesgo.

La iniciativa “El Riesgo y yo” forma parte del proyecto Estamos Seguros, en el que participa la Compañía y cuyo objetivo es acercar el seguro a la gente así como que se conozca el papel que desempeña nuestro sector en la sociedad.



GESTIÓN DE COMPRAS

Dada la importancia que tiene una adecuada gestión de la cadena de suministro en el marco de una actuación responsable, realizamos la gestión de compras de modo conjunto con LABORAL Kutxa y priorizamos la adquisición de la mayor parte de bienes y servicios en las zonas donde tenemos presencia.



	2017	2018	2019
Volumen de compra (euros)	10.324.143	9.887.968	9.623.698
% de compras interiores, no importadas	98,51%	97,59%	98,71%

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

Seguros Lagun Aro ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad contribuyendo de esta for-

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

Impuestos y tributos (en €)	2017	2018	2019
Impuesto de sociedades	2.940.677	1.950.927	1.903.944
Tributos (IBI, IAE)	99.090	92.340	88.617
IVA	181.036	176.963	106.201
Total	3.220.803	2.220.230	2.098.762

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.

Con la finalidad de sensibilizar a la sociedad sobre los comportamientos de riesgo y la problemática vial que supone la movilidad en las zonas urbanas, a lo largo de 2019 se ha continuado con la exposición itinerante "Peatón, Ciclista, que no atraviesen tu vida" en diferentes lugares de Euskadi.

- Colaboramos en el programa de mentoring de la FUNDACIÓN GAZTENPRESA, iniciativa de LABORAL Kutxa cuyo objetivo general es la creación, desarrollo y mantenimiento de pequeños negocios y micropymes, identificando oportunidades de empleo a través del autoempleo para personas que se encuentren desempleadas o en riesgo de estarlo. En 2019 los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 405 empresas, creando 787 puestos de trabajo.
- Damos cumplimiento de la LISMI mediante la realización de una donación de carácter monetario a GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOA para el desarrollo

de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad.

- Donantes de Sangre de Bizkaia: acuden 3 veces al año a nuestras instalaciones ya que contamos con un grupo de personas de la compañía que son donantes habituales.



De Miguel Armentia, "*Ciclista sin luces, ciclista fantasma*", es una de las tres fotografías ganadoras del concurso fotográfico organizado por STOP ACCIDENTES.



LAGUN ARO