



# Sostenibilidad

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL **2021**



LAGUN ARO



Terminamos 2021 en plena recuperación económica, pero sin poder dar por finalizada la pandemia que tanto ha afectado a la salud de las personas y a la economía.

A lo largo de este año hemos podido comprobar cómo las medidas puestas en marcha en el ejercicio anterior para proteger a nuestros grupos de interés y mantener nuestra actividad, han dado resultado.

Es en estos momentos difíciles en los que cobra más importancia formar parte del Grupo LABORAL Kutxa, Banca Cooperativa que, bajo el lema **'HAY OTRA FORMA'**, hace banca desde hace más de 60 años comprometida con el progreso de la sociedad, así como con el cuidado del medioambiente.

Con la mirada puesta en el horizonte, seguimos trabajando en diferentes proyectos de transformación digital, en nuestra estrategia de sostenibilidad y en la capacitación de nuestras personas, porque tenemos el convencimiento de que han sido, son y serán la clave de nuestro éxito.



# 1. Así somos

# Seguros Lagun Aro y Seguros Lagun Aro Vida

Compañías de seguros especializadas en productos multirriesgos, automóvil, responsabilidad civil, accidentes, vida y ahorro, están presentes desde 1982 en el mercado nacional.

Integradas en el grupo LABORAL Kutxa, a su vez forman parte de MONDRAGÓN, primer grupo empresarial vasco y segundo de economía social en España, con implantación en más de 150 países y con más de 80.000 empleos en los sectores financiero, industrial, distribución y conocimiento.

Nuestros valores:

- **respeto**
- **confianza**
- **participación**
- **compromiso**
- **innovación**
- **gestión ética**
- **transparencia**
- **desarrollo sostenible**



## Nuestros canales de distribución

### Canal LABORAL Kutxa

Entidad financiera que comercializa productos de seguros a través de sus 280 oficinas.

### Canal Mediación

Contamos con más de 500 mediadores y mediadoras que distribuyen nuestros seguros a lo largo de la geografía nacional.



# 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.

Seguros Lagun Aro ostenta la presidencia de la Unión Territorial del País Vasco y Navarra.



## Gestión ética y solidaria

Seguros Lagun Aro comparte los valores de reciprocidad y cooperación de LABORAL Kutxa, de modo que se compromete a:

- **diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades reales de los consumidores,**
- **asegurar que los asegurados y los grupos de interés participan activamente en la vida de la empresa, ya sea directamente o a través de sus representantes,**
- **combinar la gestión económica y la conducta ética,**
- **garantizar que sus actividades se enmarcan en el contexto de una economía centrada en las personas y orientada a un desarrollo ambientalmente sostenible y socialmente responsable.**

Desde 2018 contamos con la certificación del sello EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance), distintivo de calidad ética y solidaria otorgado por le Observatorio de las Finanzas Éticas (FETS).



A photograph of a man with glasses and a beard, wearing a grey sweater, sitting on the floor and holding a tablet. A young child with brown hair, wearing a light-colored hoodie, is lying on their stomach next to him, looking at the tablet. They are inside a tent-like structure made of a white sheet and wooden chairs. The scene is lit with a soft, warm light. The image is overlaid with a semi-transparent purple and pink gradient. There are also decorative geometric shapes: a green and pink triangle on the left and a pink triangle on the top right.

## 2. Seguros Lagun Aro

# Distribución geográfica de oficinas



# Fortaleza y solidez financiera

Con 349.000 clientes, 180 millones en primas y 406 millones en provisiones matemáticas, el beneficio antes

de impuestos ha alcanzado los **47,7 millones de euros\*** lo que mejora nuestro resultado del ejercicio anterior.

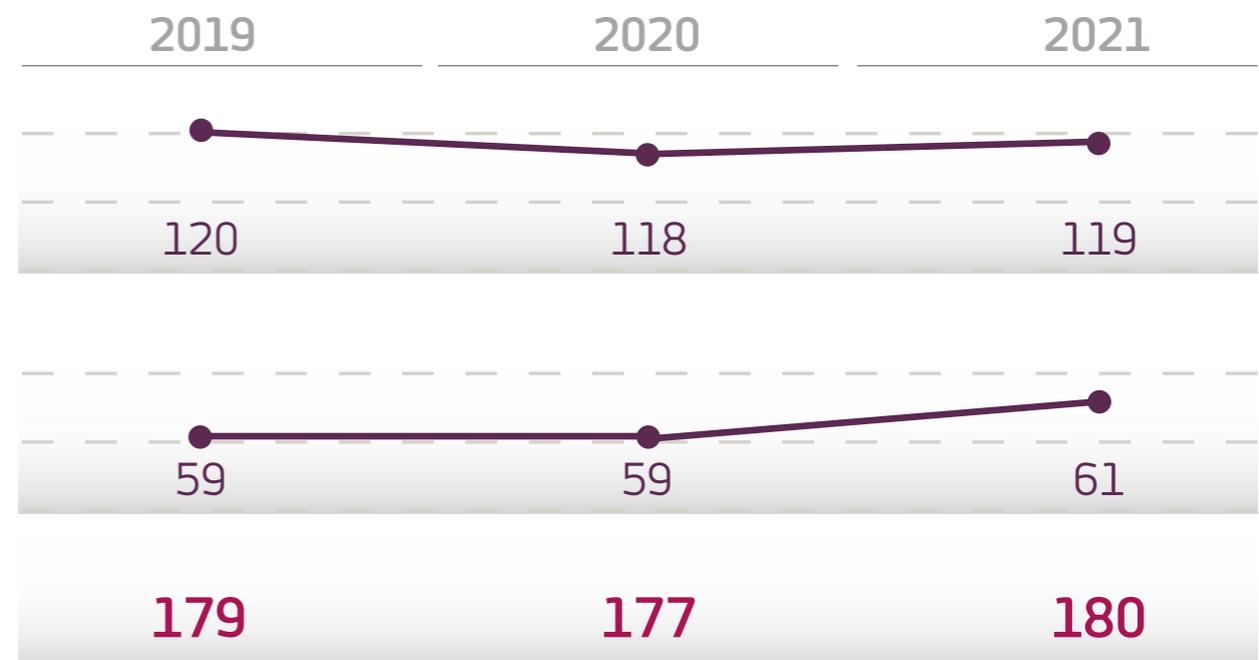
## PRIMAS EMITIDAS (millones de €)\*\*



NO VIDA

VIDA

TOTAL



\* Resultado ordinario del negocio de seguros.

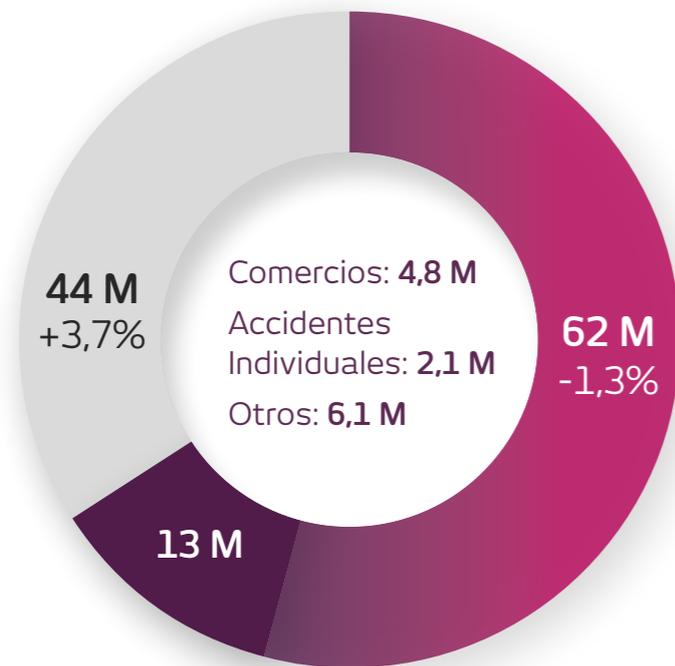
\*\* Negocio ordinario global que realizan las compañías de seguros (Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro vida S.A.), Caja Laboral Bancaseguros y LABORAL Kutxa en la parte dedicada a seguros.

## PRIMAS TOTALES:

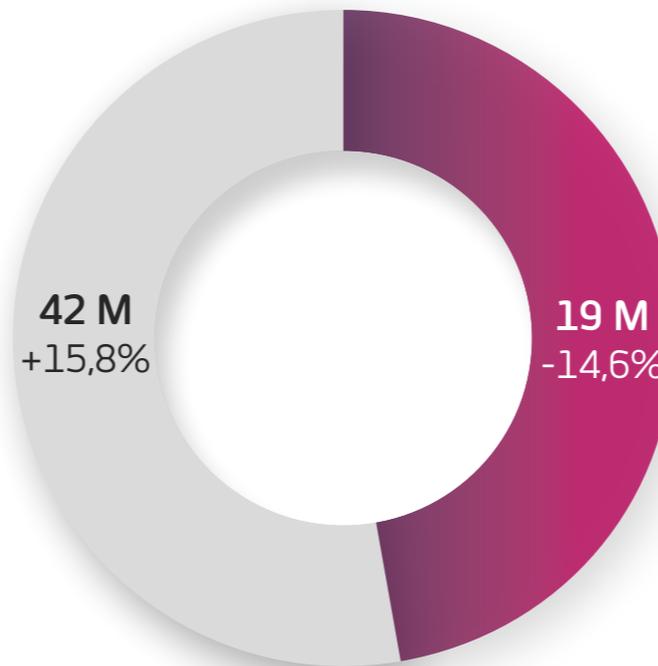
No Vida: 119 M€

Vida: 61 M€

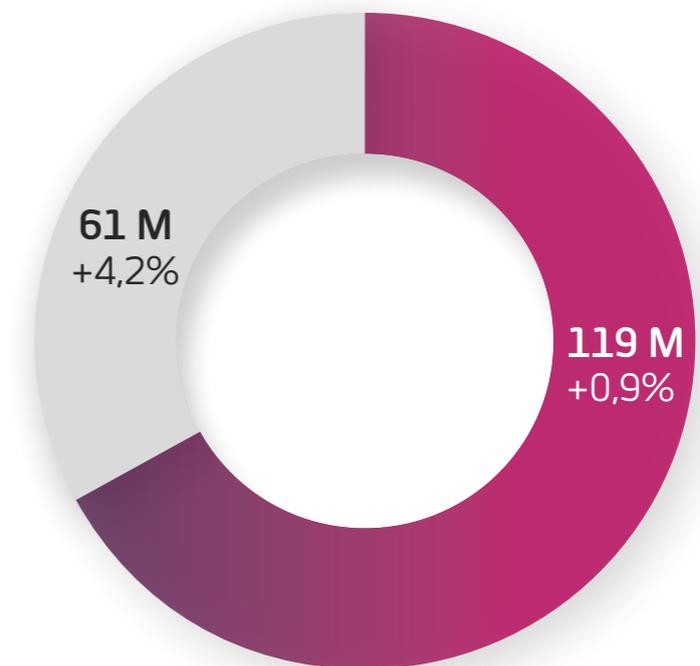
Total



- Autos
- Hogar
- Resto



- Ahorro
- Riesgo



- No Vida
- Vida

### Crecimiento SECTOR

<b>Autos</b>	-0,9%
<b>Hogar</b>	+4,9%

### Crecimiento SECTOR

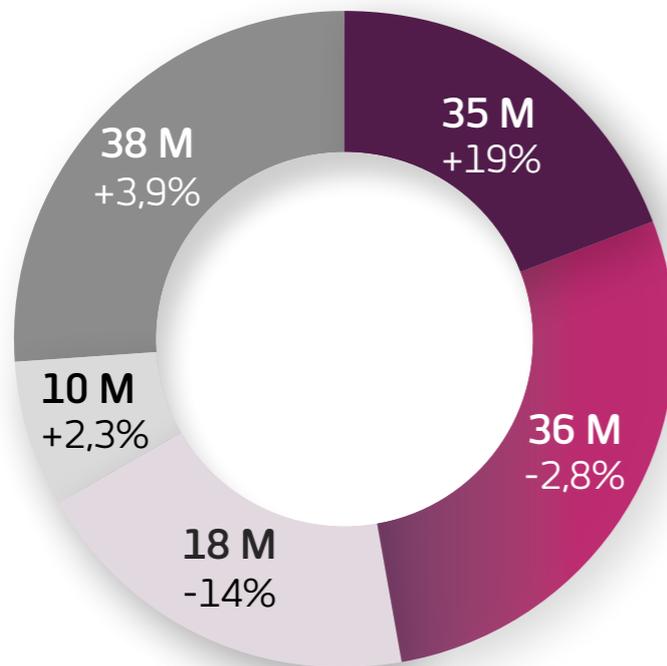
<b>Riesgo</b>	+3,5%
<b>Ahorro</b>	+9,1%

### Crecimiento SECTOR

<b>No Vida</b>	+3,3%
<b>Vida</b>	+7,9%

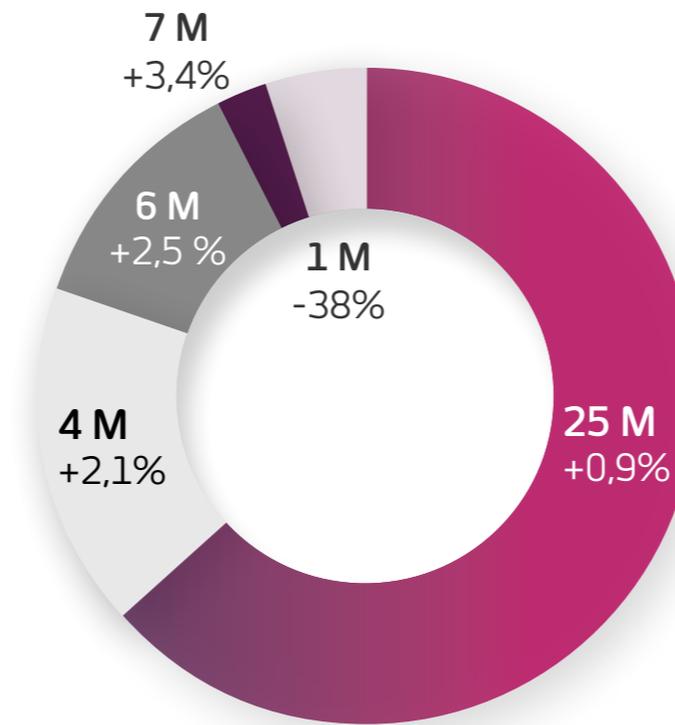
### PRIMAS POR CANAL:

**Bancaseguros:**  
137 M€



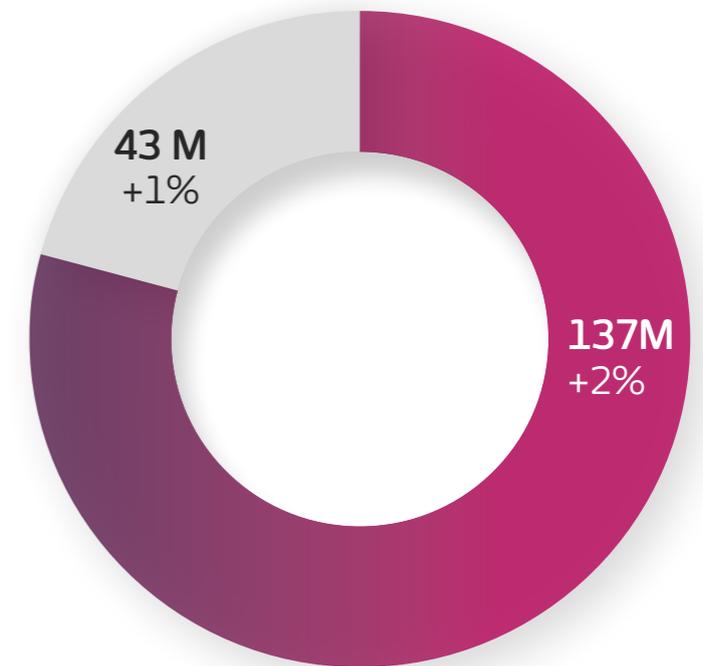
- Autos
- Hogar
- Resto
- Vida Riesgo
- Ahorro

**Mediación:**  
43 M€



- Autos
- Hogar
- Resto
- Vida Riesgo
- Ahorro

**Bancaseguros y Mediación**



- Bancaseguros
- Mediación

Distribución por canales %		
	Bancaseguros	Mediación
<b>Vida</b>	87%	13%
<b>No Vida</b>	71%	29%

# 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.

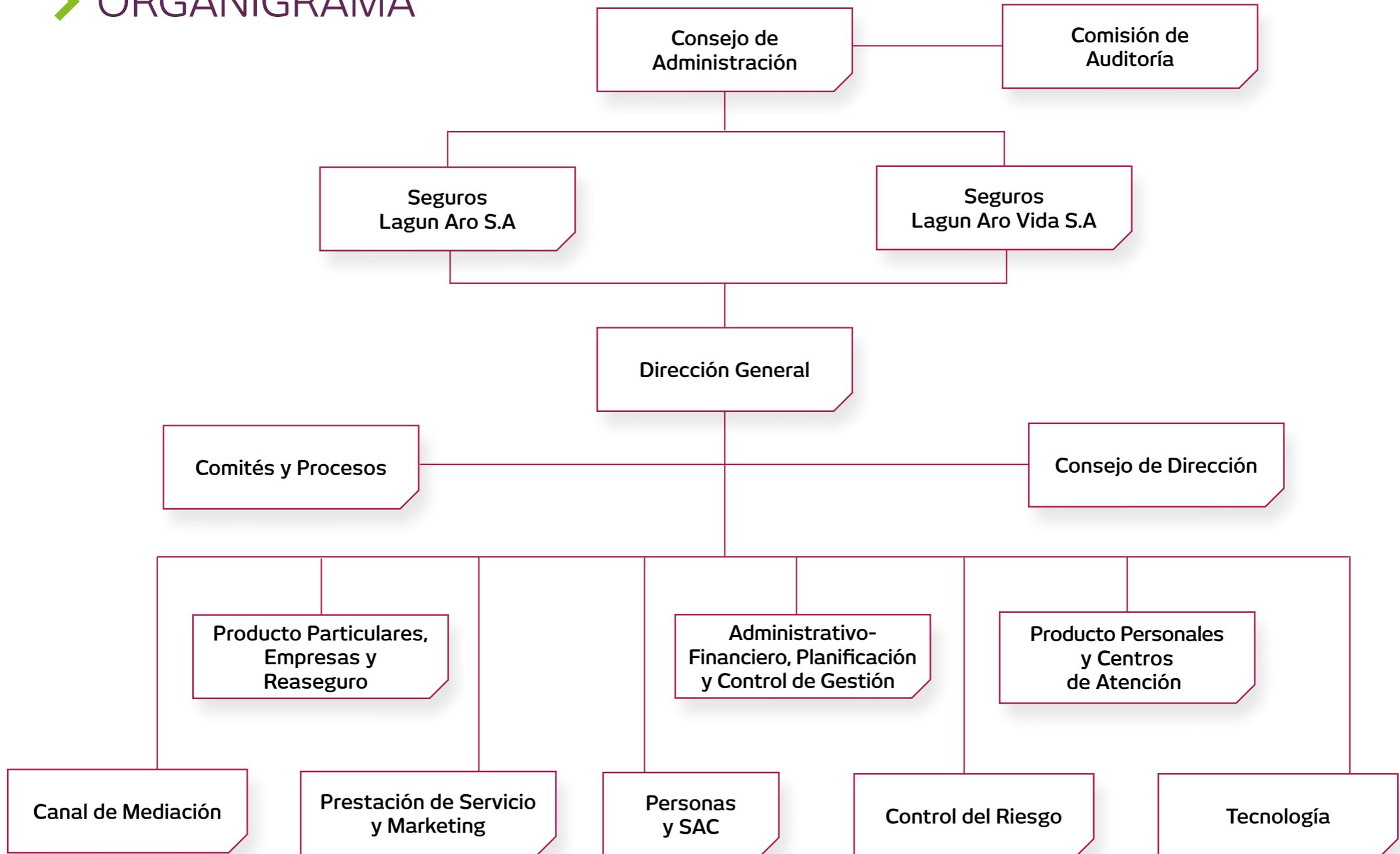
El Consejo de Administración establece la estrategia; evalúa y revisa el sistema de gobierno y aprueba las políticas que contienen las pautas que rigen la actuación de la organización.

Existe una política de **“Adecuación de puestos clave”** aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es garantizar que todas las personas que dirigen la compañía cumplen los requisitos de aptitud y honorabilidad especificados por la normativa (artículo 38 LOSSP).



El Consejo de Dirección se ha reforzado con la integración del área de Control del Riesgo, que se ha reorganizado ubicándose en la misma las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento normativo.

## ➤ ORGANIGRAMA



# Principales variables

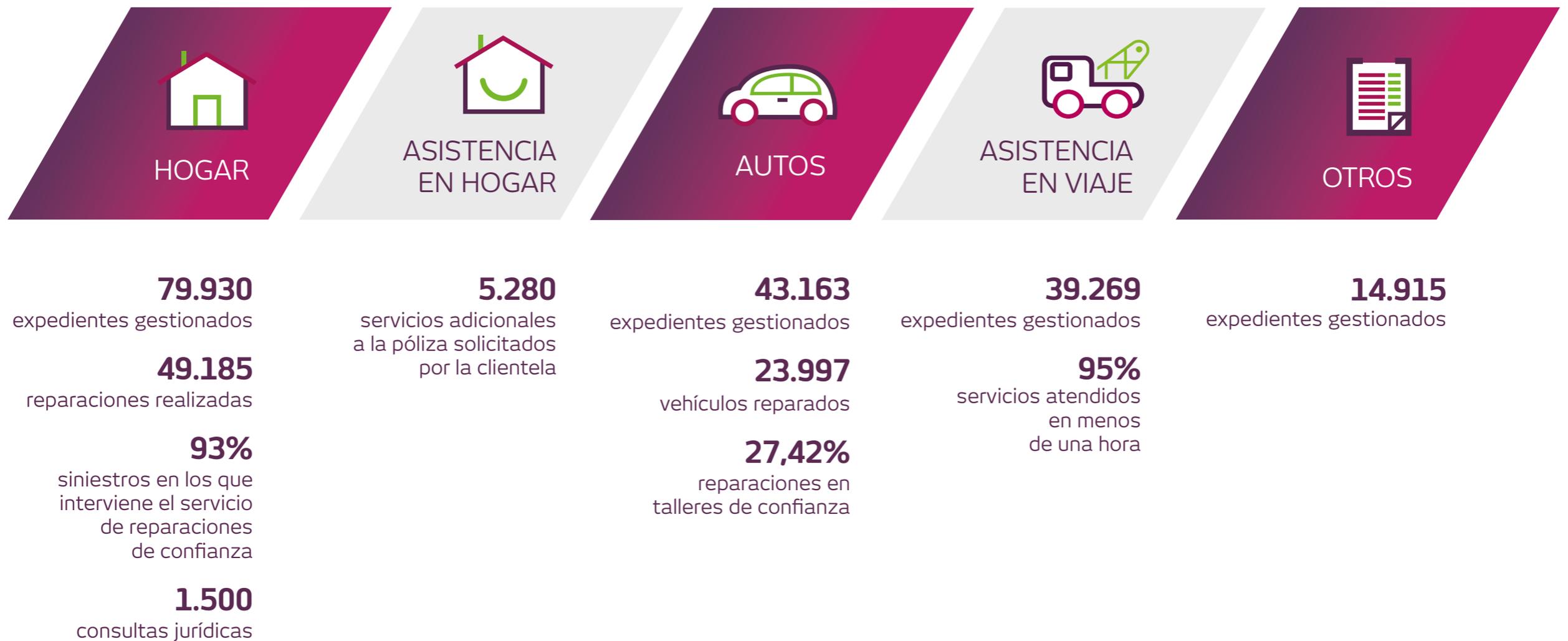
## > NEGOCIO



Datos al cierre de 2021.

\* Resultado ordinario del negocio de seguros.

## > SERVICIOS



## > COLABORADORES Y COLABORADORAS



**77**  
Atención al cliente  
y siniestros

**22**  
Atención  
redes comerciales

## > NUESTRAS PERSONAS





### 3. Enfoque y Gestión

# Estrategia y gestión

Durante 2019 se llevó a cabo la reflexión estratégica que permitió la confección de un Plan Estratégico para los años 2020-2022. Esta reflexión se realizó por primera vez desde una perspectiva integral en el Grupo LABORAL Kutxa con la participación de Seguros Lagun Aro.

Anualmente Seguros Lagun Aro elabora su Plan de Gestión, en el que se establecen objetivos y planes de acción, de acuerdo con el balance de los indicadores cuantitativos de su cuadro de mando de gestión, así como de las conclusiones cualitativas.

En la actualidad los principales riesgos de negocio son los relacionados con:

- **Escenario económico complejo:**
  - altas tasas de inflación y su repercusión en los costes de los proveedores

- la evolución de los ingresos financieros en un contexto de bajos tipos de interés
- reducción de la prima media del seguro de automóvil y el estancamiento de nuevas matriculaciones por la incertidumbre del diésel y los nuevos condicionantes de circulación en las grandes ciudades

- **Efecto del cambio climático en la siniestralidad de ramos multirriesgos**
- **Impacto regulatorio: adaptación a los exigentes requerimientos normativos: IDD, RGPD, Sostenibilidad e IFRS17 entre otros**
- **La ciberseguridad**
- **La evolución de la pandemia**

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

- **Estrategia de negocio:** el incremento de la nueva producción en cada uno de los canales continúa siendo una prioridad, todo ello sin perder de vista nuestra normativa de selección de riesgos.
- **Experiencia de cliente:** trabajamos para conocer y mejorar la opinión, percepción, experiencia y satisfacción de nuestra clientela, tanto en el lanzamiento o reformulación de productos como en la prestación de nuestros servicios.
- **Transformación digital:** buscamos el agilizar los tiempos de respuesta a la clientela así como ofrecer procesos más sencillos.
- **Desarrollo de nuestras personas:** establecer una nueva cultura de desarrollo, implantando un modelo de desarrollo (BIDEAN) que busca la mejora continua de las personas en su puesto de trabajo y en relación a sus habilidades personales, a partir de las competencias profesionales, de negocio y digitales.
- **Sostenibilidad:** se ha avanzado en la estrategia-gobernanza de la sostenibilidad elaborando la política de sostenibilidad del Grupo LK; se ha diseñado un modelo de gobierno con la creación de un Comité de Sostenibilidad así como un Equipo transversal y una Oficina de Sostenibilidad.
- **Adaptaciones normativas:** obtención de estados contables de acuerdo a la IFRS17 e IFRS9, requisitos en materia de sostenibilidad entre otros.
- **Ciberseguridad:** seguimos desarrollando el Plan Director de la Seguridad de la Información, en el que se han establecido iniciativas a ejecutar en los próximos dos años en los ámbitos de Gobierno, Seguridad, Vigilancia y Resiliencia.

# Sostenibilidad

En 2021, con ayuda de una consultora externa, hemos realizado Análisis GAP centrado en:

- Análisis de materialidad para los principales aspectos ASG.
- Políticas y manuales de suscripción.
- Posición a nivel de producto sostenible.
- Estrategia de finanzas sostenibles.
- Valoración del riesgo medioambiental, asociado a los activos y pasivos existentes en el balance, en base a las recomendaciones de EIOPA, considerando los dos escenarios recomendados por el Banco de Inglaterra (Escenarios CBES).

Este diagnóstico unido al marco establecido en el Grupo LK sirven de base para la Hoja de Ruta de Sostenibilidad que se está definiendo en la Organización para los próximos ejercicios 2022-2023.

# Grupos de interés

Los grupos de interés que tenemos definidos son:

- **Cientela:** entregar la mejor experiencia posible a nuestra clientela es parte de nuestro propósito, por eso trabajamos para recabar su opinión, percepciones, experiencia y satisfacción.
- **Canales de Venta:** mantenemos un diálogo permanente tanto con LABORAL Kutxa como con nuestra Red de Mediación, así como un plan de formación para cada canal, al objeto de asegurar la calidad de servicio que prestan a nuestra clientela.
- **Nuestras Personas:** nos comprometemos a proporcionar un entorno laboral estable y saludable, impulsar el desarrollo de las personas, favorecer la igualdad y la conciliación de la vida familiar y personal .
- **Proveedores de Negocio:** priorizamos la colaboración con pequeñas y medianas empresas locales .
- **Sociedad:** comprometidos a contribuir con nuestra actividad al desarrollo de nuestro entorno apostamos por contrataciones locales, colaboramos con la Universidad y apoyamos a diferentes ONGs.

# Asuntos relevantes

El análisis del posicionamiento en materia de factores ASG a través del contraste con la materialidad de LABORAL Kutxa así como con una muestra

representativa del sector nos ha llevado a la revisión de nuestros asuntos relevantes, que enmarcan nuestros compromisos y prioridades de gestión:

1. Seguridad y privacidad de datos
2. Apoyo a la sociedad
3. Gobernanza y transparencia
4. Cliente
5. Innovación
6. Cambio climático
7. Lugar de trabajo, talento e inclusión
8. Producto sostenible
9. Gestión de proveedores
10. Gestión de residuos y recursos
11. Inversión sostenible



# Canales de diálogo con nuestros grupos de interés

## ➤ CLIENTELA

- **Atención presencial.**
- **Contact centers:** Laguntel, ATIENDE y Servicio de Asistencia en Viaje.
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC).**
- **Redes sociales:** facebook, twitter, blog corporativo.
- **[www.seguroslagunaro.com](http://www.seguroslagunaro.com)**
- **Chat on line**
- **Programa Voz de Cliente:** tras la gestión de un servicio recogemos la experiencia vivida para conocer de primera mano su opinión.
- **Investigación:** trabajamos con clientes de manera participativa y dinámica, mediante talleres de innovación, grupos de discusión, entrevistas...
- **En la Banca on-line LABORAL Kuxa:**
  - POSTAMAIL:** nuestra clientela recibe los avisos de renovación de su póliza a través de este medio.
  - POSTANET:** nuestros clientes pueden acceder on line al apartado de correspondencia para ver todas las comunicaciones recibidas.
  - SINIESTRO DIGITAL:** plataforma de comunicación on line con la que la clientela recibe información puntual y detallada del estado de su siniestro.

## ➤ SOCIEDAD

- Colaboración con la Universidad
- Integración en la Red INNOVABIDE
- Memoria de Sostenibilidad

## ➤ PERSONAS DE LA COMPAÑÍA

- Reunión anual
- **LAGUN BERRI.** Sistemática de reuniones mensuales de responsables con sus equipos
- **LaguNet** (intranet)
- Boletín de Igualdad
- Reuniones con el Comité de Empresa

## ➤ MEDIADORES Y MEDIADORAS

- Equipo de Atención al Mediador
- Bitácora: extranet
- Convención Anual en formato digital
- Jornadas presenciales con los miembros del Special Club
- Estudio de Satisfacción (bienal)
- Participación en la Semana del Seguro

## ➤ PROVEEDORES Y COLABORADORES

- Equipo de atención a la red de proveedores
- Convención de Aliados (bienal)
- Extranet de profesionales

# Gobierno, responsabilidad e integridad

## ► TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

En Seguros Lagun Aro compartimos los principios de transparencia, valores éticos, buen gobierno corporativo y protección del medioambiente de LABORAL Kutxa.

Los objetivos han ido encaminados a perseguir una total transparencia y compromiso en el ámbito de la sostenibilidad, involucrándose la Dirección en los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

Los valores que siguen constituyendo nuestra filosofía para lograr el éxito y servir de guía a la conducta diaria en la entidad son los siguientes:

- **Satisfacción de la clientela**
- **Profesionalidad**
- **Compromiso social**
- **Creatividad**
- **Participación y cooperación**
- **Relación ética**

## › GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN

Seguimos las recomendaciones de las siguientes guías de autorregulación de UNESPA, a las que estamos adheridos:

- 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 datos del tomador
- 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

Continuamos llevando a cabo las diferentes adaptaciones de las principales normativas:

- **IFRS17**
- **Sostenibilidad**
- Implantación de los **impactos de la trasposición de la Directiva de Distribución de Seguros**, con el Real Decreto 3/2020 en las distintas áreas implicadas.
- Elaboración de **políticas internas** para asegurar un adecuado y eficiente control de la entidad.

Hemos reforzado nuestro modelo de Compliance, alineados con las exigencias del regulador en cuanto a que esta función clave asuma más tareas de prevención, detección y gestión de riesgos de incumplimiento, y con ello contribuya a promover y desarrollar una cultura de cumplimiento en la entidad.

## › CONTROL INTERNO

El sistema de control interno consta de procesos y procedimientos administrativos y contables integrados así como de sus correspondientes mecanismos de información establecidos. Además, el sistema dispone de una función independiente de verificación del cumplimiento.

Adicionalmente a las actividades de control que se realizan en cada una de las áreas, desde control del riesgo y auditoría interna se monitorizan los riesgos más significativos. En esta área se impulsa la implantación de controles en aquellos donde se ha detectado su ausencia así como la mejora de los 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.



## ➤ **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Reconocemos la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y estamos comprometidos en mantener los órganos y procedimientos necesarios conforme a la legislación vigente y a los estándares internacionales.

Seguimos aplicando y mejorando los sistemas de control, entre los que se incluye una política expresa de admisión de clientes, procedimientos adecuados en materia de diligencia debida, información, formación, conservación de documentos y detección de operaciones sospechosas.

## ➤ **PRIVACIDAD DE LA CLIENTELA**

En la presente anualidad hemos aprobado la Política de Gobierno de Protección de Datos Personales que implica el nombramiento de una delegada de

Protección de Datos (DPD) que asume las funciones de informar, asesorar y supervisar de manera autónoma e independiente el cumplimiento de la normativa.

También hemos actualizado el registro de las actividades de tratamiento efectuadas bajo responsabilidad de la Entidad que incluye los fines de cada tratamiento, su legitimación y las categorías de datos tratados. Como consecuencia de lo anterior, se ha realizado un análisis objetivo de los riesgos inherentes a cada tratamiento y se han realizado las correspondientes evaluaciones de impacto con el fin de adoptar las medidas necesarias para eliminarlos o mitigarlos.

Como en años anteriores, no hemos recibido sanciones de la Agencia Española de Protección de Datos.

## ► CIBERSEGURIDAD

Partiendo del Plan Director de Seguridad de la información establecido, hemos trabajado en varias iniciativas que han permitido una mejora significativa en cuanto a la capacidad de prevención, detección y respuesta frente a los incidentes de ciberseguridad.

Destacamos:

- Implantación de un servicio de ciberinteligencia.
- Despliegue de una herramienta de prevención de fuga de datos.
- Formación en materia de ciberseguridad para toda la plantilla a través de simulacros, charlas y cursos.
- Despliegue de nuevas herramientas de monitorización, detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad.
- Puesta en marcha del servicio de respuesta ante incidentes de ciberseguridad 24x7.

- Establecimiento de un proceso de mejora continua a través de análisis de riesgos, pruebas de penetración y gestión de vulnerabilidades.



A woman with dark hair and bangs, wearing a white t-shirt and a denim apron, is smiling while talking on a smartphone. She is sitting at a desk in what appears to be a boutique or clothing store, with a pen in her hand and a piece of paper in front of her. The background shows clothing racks and shelves. The image is overlaid with a semi-transparent purple and pink gradient. The text '4. Nuestra clientela' is centered in white.

## 4. Nuestra clientela

## Experiencia de Cliente

Trabajar en **Experiencia de Cliente** es:

- ponerle en el centro de la organización y de nuestras decisiones,
- trabajar en que esas expectativas se cumplan por encima de lo esperado,
- entregar la mejor respuesta y experiencia posible.

En esta línea, hemos evolucionado la gestión de los siniestros de hogar priorizando y gestionándolos en función del impacto que tienen en el día a día del cliente.



## Voz de Cliente

No se nos ocurre mejor manera de dar por finalizada la gestión en torno a la prestación del servicio, que dejar al cliente que se exprese y nos brinde así la posibilidad de conocer de primera mano, qué ha ido bien y dónde podemos mejorar.

Fruto de esa evaluación, conocemos en 2021 que el 88,6% de nuestra clientela de automóvil y el 73% de hogar se muestra satisfecha o muy satisfecha (evaluaciones por encima de 7 en una escala de 0 a 10) con la gestión del siniestro.



# Protección de la clientela

La Compañía cuenta con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para resolver las quejas y reclamaciones de su clientela.

Fruto de la gestión de dichas reclamaciones, el SAC traslada propuestas de mejora, e incluso correctoras, a los diferentes procesos implicados al objeto de mejorar continuamente los servicios que prestamos.

A pesar de la singularidad de los dos últimos años, la entrada de quejas y reclamaciones no se ha incrementado, en buena parte por las diferentes actuaciones que la Compañía ha implementado para mantener sus niveles de servicio.

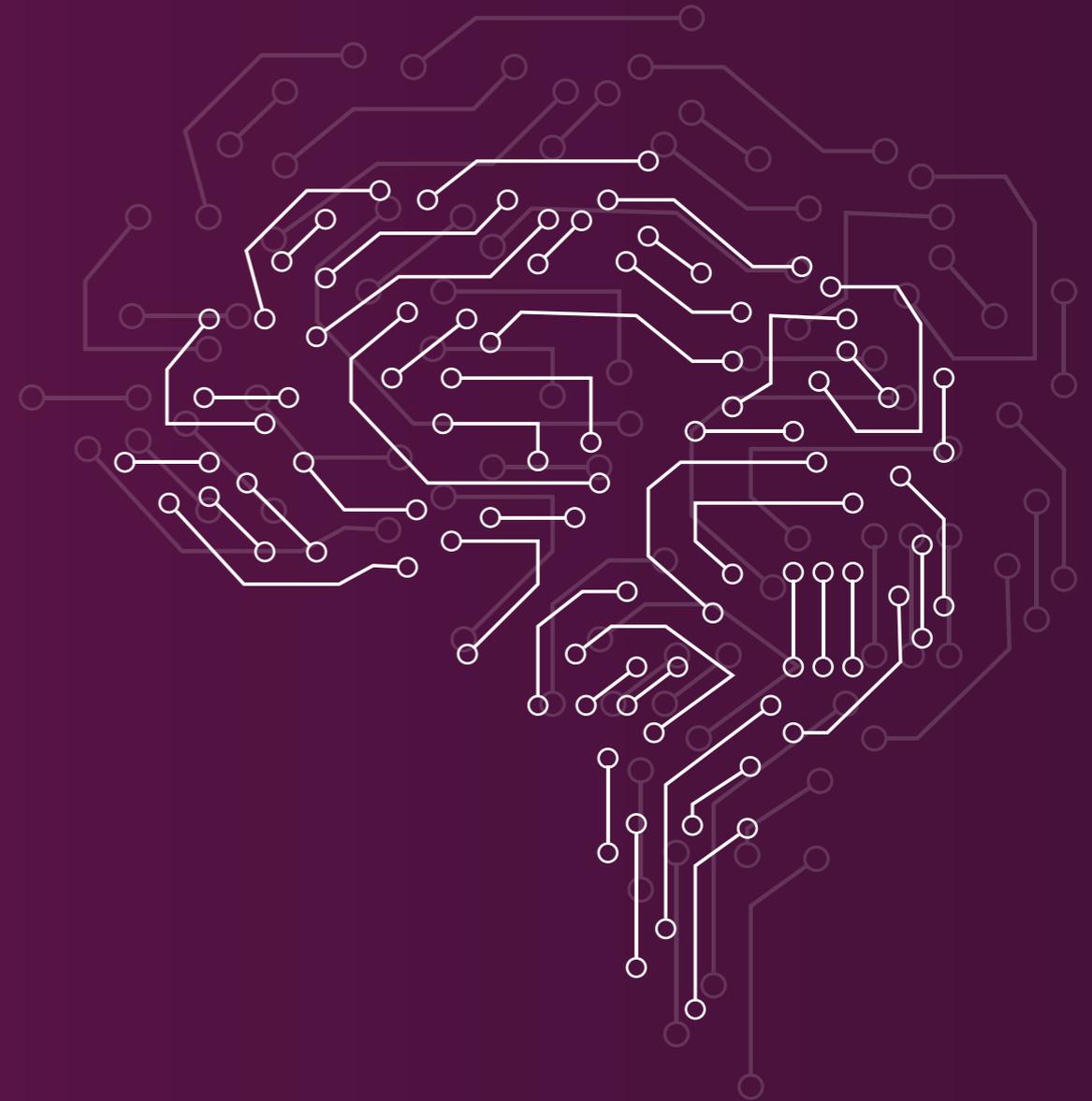
Los principales **indicadores del SAC** son los siguientes:

	2019	2020	2021
Expedientes recibidos (reclamaciones y quejas)	696	696	694
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	50%	48%	48%
Plazo medio respuesta (días)	10	11	12
Propuestas de mejora	3	6	14
Nº de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	30	24	16
% de informes finales recibidos del supervisor (DGSFP) favorables (total o parcialmente) al reclamante	19%	19%	7%

# Innovación colaborativa

En un entorno repleto de nuevos avances y posibilidades, se ha trabajado muy cerca del ecosistema de innovación, colaborando con universidades, start ups, centros de investigación... con el objetivo de captar conocimiento y mejorar la posición competitiva.

De este modo, la Unidad de Innovación y Open Business, junto a las diferentes áreas de negocio, han colaborado en identificar oportunidades de nuevos modelos de negocio, nuevos productos y servicios, así como la participación en proyectos basados en inteligencia artificial. Todos ellos proyectos que permiten optimizar la eficiencia de procesos y mejorar la experiencia de cliente.



# Transformación digital

Con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestra clientela hemos desarrollado las siguientes acciones:

## ➤ DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE SUSCRIPCIÓN EN LOS SEGUROS DE VIDA

Se trata de un proceso de selección on line con un cuestionario de riesgos global, dinámico y personalizado, que se podrá cumplimentar y firmar digitalmente de forma confidencial y segura, y que será capaz de tomar decisiones de forma automática y en tiempo real.

## ➤ REDISEÑO DEL PROCESO DE TARIFICACIÓN EN SEGUROS DE AUTOS EN LA BANCA ON LINE

De forma que su experiencia desde el móvil sea más completa y sencilla. Se trata de un nuevo tarificador que facilita el precio del seguro de coche con solo introducir la matricula.



## ➤ NUEVO AVISO DE RENOVACIÓN DIGITAL

Comunicación en formato web, que permite personalizar los contenidos adaptándolos a cada cliente en base la modalidad de seguro contratada, de forma que conozca las ventajas, disponga de información de coberturas opcionales o novedades y acceda desde el móvil a toda la documentación.

### ➤ **AUTOVERIFICACIÓN DEL AUTOMÓVIL**

Para agilizar el proceso, hemos implantado esta funcionalidad de autoverificación del vehículo en la contratación del seguro. El cliente aporta fotos de su vehículo que se contrastan por un proceso de **Inteligencia Artificial**.

### ➤ **VIDEOPERITACIÓN EN MULTIRRIESGOS**

El cliente con su teléfono móvil colabora en la peritación on line de los daños de su vivienda. Esta herramienta nos permite ser más ágiles y eficientes. También nos ayuda a minorar el impacto medioambiental de nuestra actividad al reducir notablemente el kilometraje que realizan los peritos.

### ➤ **ADHESIÓN AL REGISTRO INFORMATIZADO DE CARTAS VERDES (RECIS):**

Nuevo sistema liderado por OFESAUTO en colaboración con TIREA, que prescinde del formato en papel y permite comprobar en tiempo real el aseguramiento del vehículo a través de un código QR.

### ➤ **RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION)**

Seguimos apostando por el desarrollo de diferentes RPA para la realización de tareas mecánicas y repetitivas. Acumulamos ya 25 procesos/tareas robotizadas, suponiendo una liberación de 4.120 horas que destinamos a otros trabajos en los que las personas aportan más valor.

### ➤ **TRANSFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

La modernización de las herramientas ofimáticas y colaborativas ha posibilitado que todas las personas dispongan de un portátil y un escritorio virtual con todas las herramientas informáticas para desempeñar su trabajo, incluyendo aplicaciones para videoconferencias y teléfonos softphone.

Esta transformación permite trabajar en remoto con la misma experiencia de usuario de la oficina y de forma segura, ya que hemos centralizado, en los puestos virtuales en Datacenter, las políticas y medidas de seguridad corporativas aplicadas a puesto y centralizado el almacenamiento, mitigando los riesgos de pérdida y fuga de información.

## ➤ INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En el marco de la incorporación de la inteligencia artificial al mundo del seguro, hemos trabajado con la Universidad de Mondragón en los siguientes proyectos:

- Personalización de ofertas a la clientela
- Actualización y mejoras en los modelos de retención de pólizas de autos
- Actualización y mejoras en los modelos de siniestros de automóvil

## ➤ PROPUESTAS DE SOLUCIONES DE SEGURO EN BASE A LOS NUEVOS HÁBITOS DE MOVILIDAD

Trabajamos junto al alumnado del Máster de Emprendimiento Empresarial de la Universidad de Deusto, en formato reto, incorporando a las soluciones los elementos clave en el actual concepto de movilidad:

- Intermodalidad
- Fomento del transporte sostenible
- Propuesta integral y personalizada



# Productos y servicios que cubren necesidades especiales

## ➤ NUEVA CUENTA MULTISEGUROS LK

Un servicio que permite a nuestra clientela regularizar el pago de sus seguros, estabilizar su presupuesto anual y disfrutar de una mayor comodidad a la hora de pagar las primas de seguro.

## ➤ ASISTENCIA A LA VIDA DIARIA

Diferentes servicios en caso de hospitalización o fallecimiento, como pueden ser el envío de un auxiliar a domicilio, asistencia sociosanitaria, gastos de alojamiento de familiares, envío de medicamentos, apoyo escolar y cuidado de animales domésticos.



## ➤ JÓVENES Y SEGURO DE AUTOMÓVIL

Hemos flexibilizado la contratación y mejorado el alcance. La declaración de un conductor o conductora joven en una póliza permitirá la conducción del resto de vehículos que la unidad familiar tenga asegurados en la compañía.

## ➤ + VIDA INVALIDEZ Y ENFERMEDADES GRAVES:

Dirigido a autónomos y personas a las que les preocupa la enfermedad grave y desean tener cubierta una segunda opinión médica o un tratamiento rápido y de calidad, así como paliar la disminución de ingresos.

### ➤ VIDA MUJER

Seguro pensado específicamente para mujeres, siendo la garantía principal el cáncer femenino. Anticipa el capital asegurado en el momento del diagnóstico con el objetivo de poner todos los medios para lograr la curación de la enfermedad y hacer frente a los gastos de la convalecencia.

### ➤ ACCIDENTES

Dirigido a mayores de 55 años, cuenta con garantías y servicios adaptados y de alto valor: fractura de huesos, quemaduras, hospitalización, adaptación de la vivienda y asistencia para la vida diaria.



### ➤ PROTECCIÓN DE PAGOS

Un seguro para proteger las cuotas del préstamo frente a un posible desempleo.

También estamos trabajando en:

- Nueva modalidad **TODO RIESGO AUTOMÓVIL**: más económica, basada en la utilización de talleres de confianza y en los kilómetros realmente recorridos por el vehículo.
- Nueva modalidad **HOGAR SEGUNDAS RESIDENCIAS**: específica para este tipo de viviendas y con garantías como antiocupas y daños vandálicos.

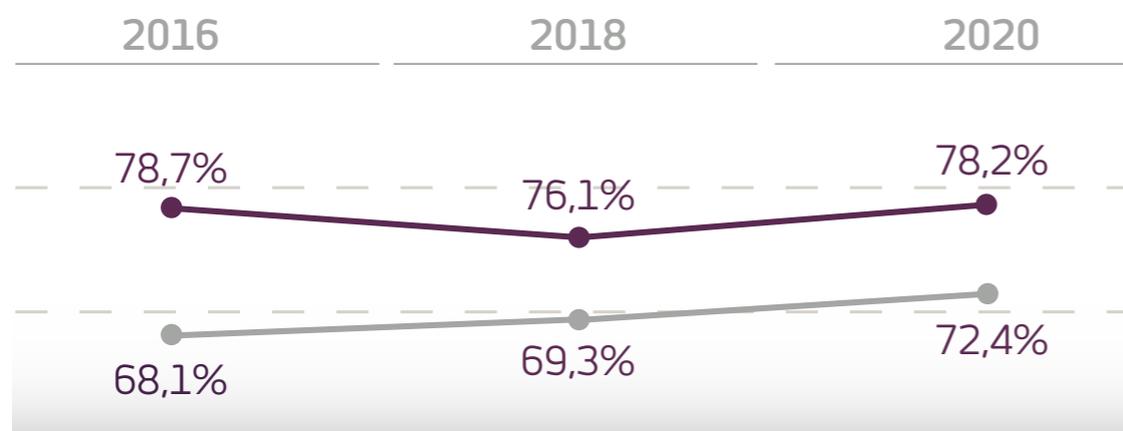


A woman with curly brown hair, wearing a blue blazer over a light-colored top, is pointing her right hand towards a whiteboard. The whiteboard is covered with various colored sticky notes (yellow, pink, green) and has some faint text visible, including the word 'PROF'. The background is a blurred office setting. The image is overlaid with a semi-transparent purple and pink gradient. There are also decorative geometric shapes in shades of green and pink on the left and right sides of the page.

## 5. Nuestra Red de Mediación

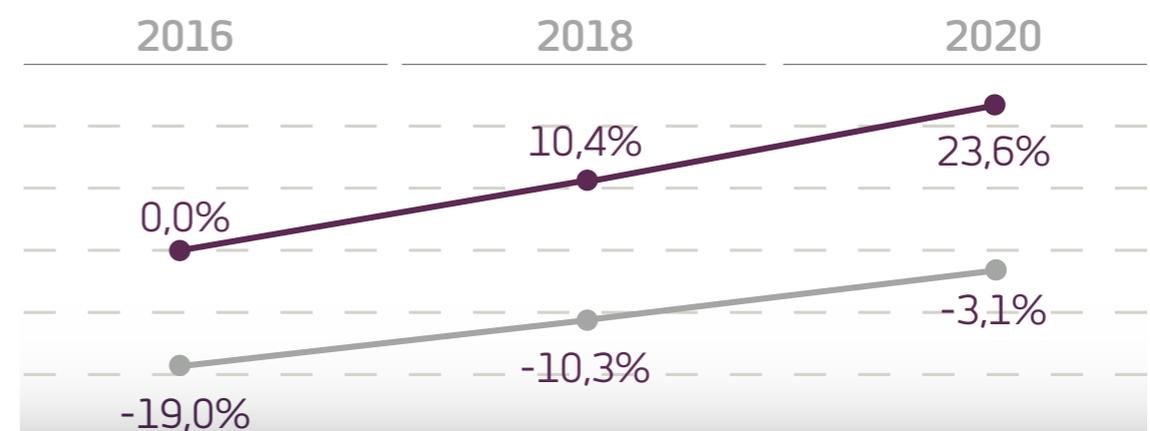
Mantenemos un diálogo constante con nuestros mediadores y mediadoras, analizando su nivel de satisfacción con mediciones bienales.

**EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN**  
**% CORREDORES SATISFECHOS** (valoraciones de 7 a 10)



■ Lagun Aro  
 ■ Total Entidades

**NPS: ÍNDICE DE PROMOTORES NETOS**



■ Lagun Aro  
 ■ Total Entidades

Resultados del Estudio de Mercado a Corredores y Corredurías realizado por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

# Reconocimiento a la mediación

## ➤ MEDIADORES TV

En este complicado año en el que hemos tenido que virtualizar los eventos y las reuniones, hemos recreado una cadena de televisión, Mediadores TV, en la que emitimos un programa ameno para trasladar los principales datos y objetivos de la Compañía.



## ➤ SPECIAL CLUB

Reunimos al Special Club para conocer necesidades actuales tras la crisis sanitaria y como entrante para proyectos futuros. Los encuentros sirvieron para resaltar valores como la cercanía y el trabajo en equipo con la mediación, valores en los que la Compañía trabaja constantemente.

## ➤ CLUB VIDA

Nuestro equipo técnico de Seguros Personales viene impartiendo diversas formaciones sobre los productos y sus garantías, así como sobre fiscalidad y seguridad social, materias indispensables para un buen asesoramiento y diagnóstico de los riesgos de nuestra clientela.



## 6. Nuestras personas

## Diálogo con la plantilla

Existen diversos canales de diálogo con las personas, entre los que destacamos la **Reunión Anual**, las reuniones internas **LAGUNBERRI** y la intranet **LaguNet**.

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

2021 ha sido el último año del convenio 2018-2021. En 2022 se dará inicio a la negociación de un nuevo convenio.



## Cultura Organizativa

Hemos lanzado el cuestionario de cultura con el objetivo de realizar un **Diagnóstico Cultural en la Entidad**.

A partir de los resultados obtenidos estamos diseñando el **Plan de Cultura** que incorpora la comunicación de los resultados y la puesta en marcha de planes de acción específicos.



# Planificación estratégica de plantillas (PEP)

Hemos comenzado a implantar las principales prioridades identificadas, concretamente:

- Incorporación de nuevos perfiles en ámbitos de **tecnología, datos, ciberseguridad, modelos, auditoría...**
- Consideración de los **requisitos definidos en la PEP** en los procesos de promoción interna y en las pruebas de selección externa.
- Adicionalmente, hemos revisado el **catálogo de competencias de BIDEAN**, herramienta para el desarrollo de las personas de la organización que promueve su adaptabilidad, iniciativa, capacidad de aprendizaje, cultura de autoexigencia, corresponsabilidad y trabajo colaborativo.



## Trabajo flexible y conciliación

El 100% de las personas de la Compañía disfrutan de un horario de trabajo flexible en la entrada y la salida. En 2021, para preservar la salud de las personas hemos mantenido la posibilidad de finalización de la jornada laboral desde el domicilio por las tardes.

Además, el Convenio Colectivo contempla medidas de conciliación de la vida personal y laboral mediante permisos, licencias y horario continuo de verano para la atención de necesidades de naturaleza familiar de la plantilla.

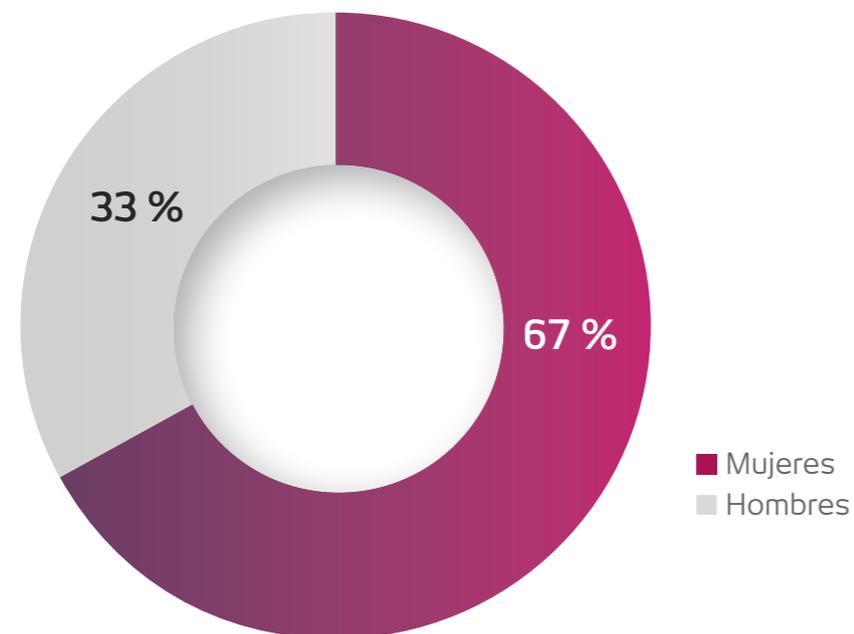
Todas las personas cuentan con herramientas colaborativas de Office 365 como Teams, Task, o Planner para trabajar en equipo, gestionar proyectos y mejorar en definitiva el proceso de trabajo.



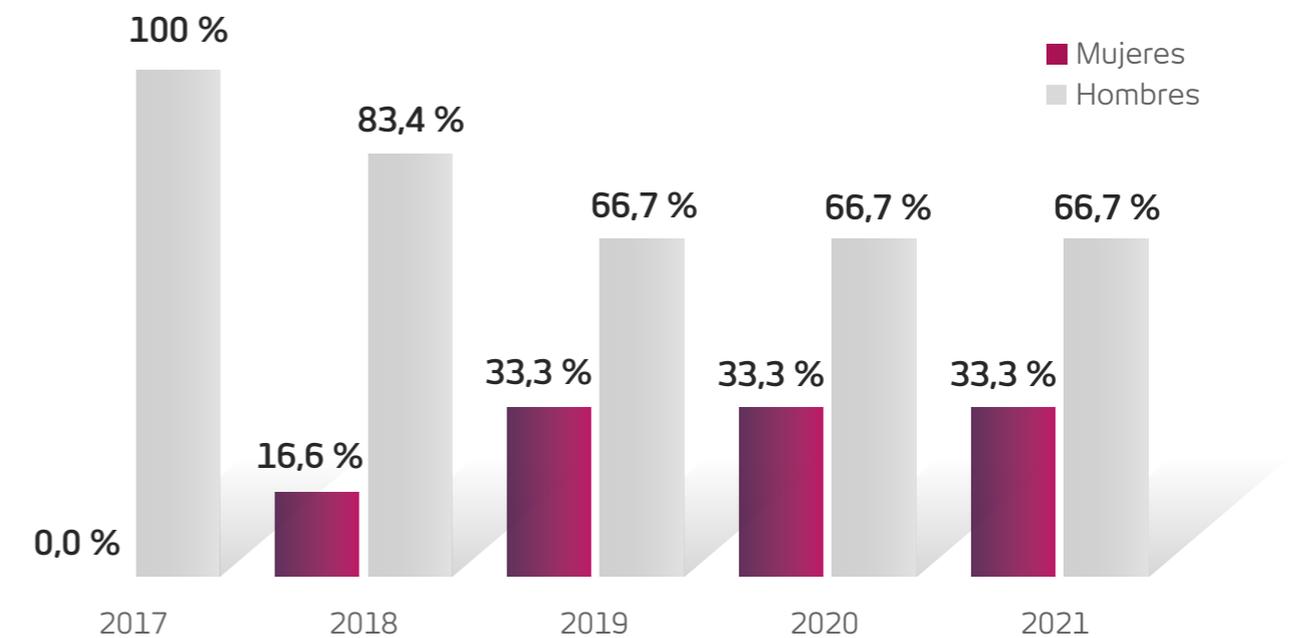
# Igualdad

Llevamos trabajando desde el año 2019 por la igualdad y estamos diseñando ya el III Plan.

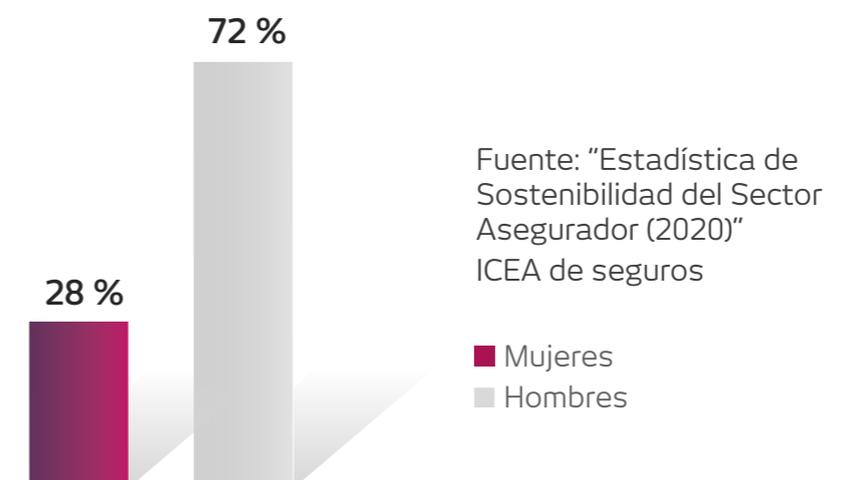
## Personas en Seguros Lagun Aro



## Composición del Consejo de Dirección



## Directivos/as en el Sector Asegurador



## Acciones desarrolladas:

### ➤ TRANSICIÓN HACIA EL III PLAN DE IGUALDAD

Hemos creado una nueva Comisión de Igualdad, realizado el Diagnóstico entre las personas de la Compañía y diseñado el III Plan de Igualdad.

*Berdintasunerako bideLAGUN*



*Acompañando la igualdad*

### ➤ 8M “¿QUIÉN CUIDA?”

Poniendo el foco en el peso que tiene la mujer entre el personal socio sanitario y en la labor gratuita de cuidados que realizan muchas mujeres en los hogares.

### ➤ 8M: LECTURA ININTERRUMPIDA “LA CASA DEL PADRE” DE KARMELE JAIO

Nos invita a reflexionar sobre el actual modelo de masculinidad.

### ➤ OFFICE IGUALDAD

Nuevo espacio en la intranet corporativa destinado a publicar acciones, noticias y actividades relacionadas con la igualdad.

### ➤ 25 NOVIEMBRE

Hemos reflexionado sobre conceptos como micromachismos, sexismo, sesgos de género, contacto físico protocolario no deseado...comportamientos que pasan desapercibidos y de gran arraigo social.

# Formación

De nuevo, hemos realizado la mayor parte de la formación en un entorno digital. Destacamos las **DIGITALKIS**, o charlas de concienciación y evolución digital. Ese año se han centrado las herramientas de uso colaborativo para adquirir destreza en el uso de la tecnología.

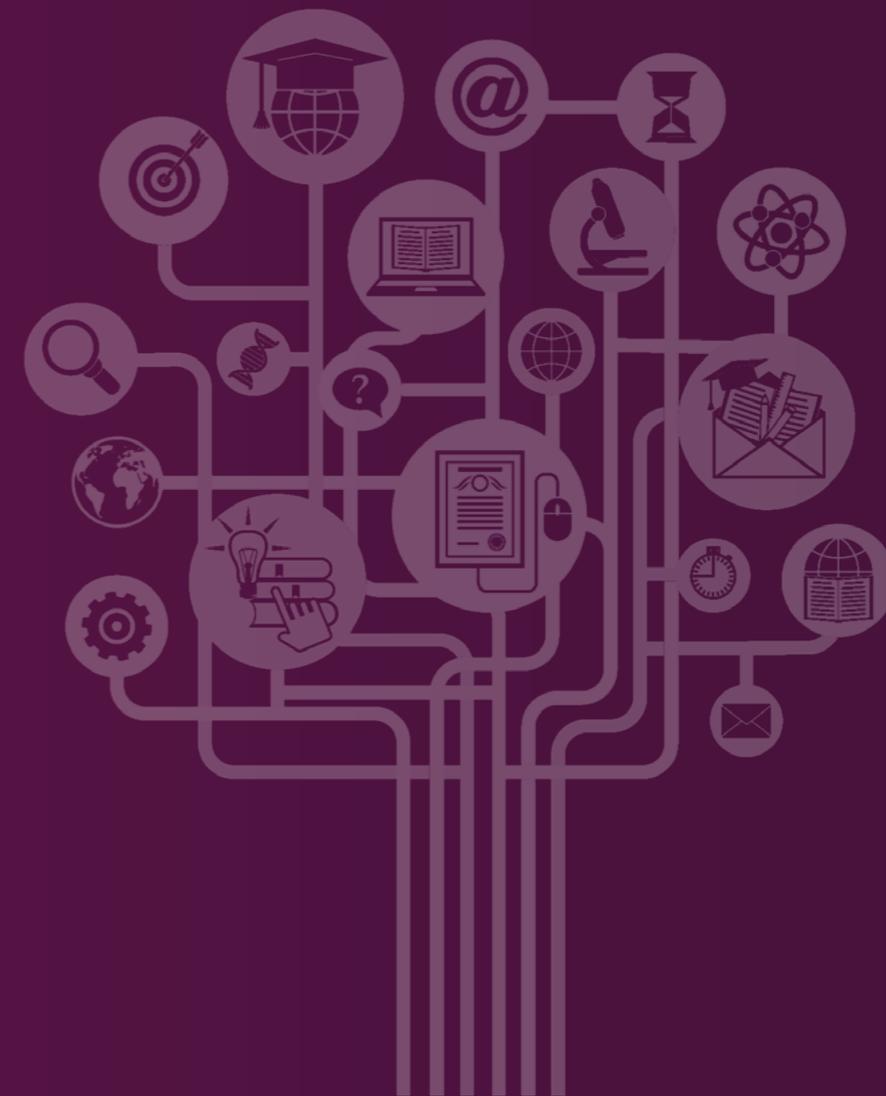
Otro tema abordado es el de la ciberseguridad, reflexionando en la responsabilidad que tenemos cada una de las personas de la Compañía.

También se ha continuado trabajando en desarrollo de habilidades, actualización técnica e idiomas.



Disponemos de **GARATUZ**, plataforma con un catálogo de posibles formaciones donde queda registrado el historial formativo de cada persona.

Formación	2019	2020	2021
Horas de formación	3.737	4.330	2.341
• Mujeres	2.568	2.464	1.289
• Hombres	1.170	1.866	1.052
Horas de formación/persona	20	26	15
Personas formadas/plantilla total	98%	99%	95%
Directores/as	620	312	325
Responsables	643	858	652
Técnicos/as	2.311	1.874	1.153
Administrativos/as	163	1.286	212



# Empresa saludable

La seguridad y la salud de las personas ha seguido siendo una prioridad por lo que hemos mantenido algunas de las medidas que pusimos en marcha con motivo de la pandemia:

- videoconferencias sobre nutrición, ejercicio físico, estiramientos y bienestar emocional.
- servicio de cuidado emocional y ayuda psicológica.



## Trabajo en remoto

Con el objetivo de mantener la protección de nuestras personas, hemos continuado con rotaciones alternando trabajo en casa con trabajo en la oficina y dando cumplimiento a las recomendaciones y protocolos del Ministerio de Sanidad y Osalan.

A lo largo de este año tampoco se ha producido ni un solo contagio en las instalaciones de la Compañía.



## Euskera

Seguimos potenciando el uso del euskera en el ámbito laboral, desarrollado diferentes actividades entre las que destacamos diálogos entre personas que dominan la lengua.

Continuamos con la formación, tanto presencial como on line, y promoviendo el uso del euskera en nuestras comunicaciones.





## 7. Medioambiente

# Sostenibilidad y Cambio Climático

Hemos elaborado un análisis de sensibilidad al cambio climático a cierre de 2021.

Tras este primer ejercicio exploratorio, que complementa la autoevaluación prospectiva de riesgos que se realiza anualmente, han quedado identificados los posibles riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático.

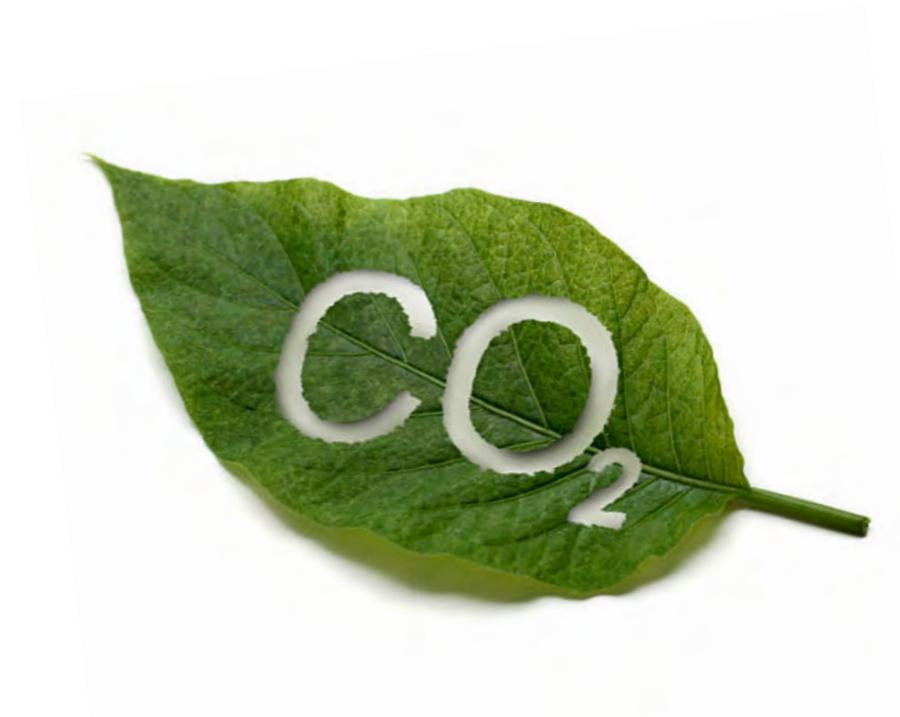
También hemos realizado tanto análisis cualitativos como cuantitativos a través de una metodología de escenarios para el riesgo de transición.

Para poder realizar este tipo de evaluaciones periódicamente, prevemos tomar las consideraciones necesarias para registrar todos los eventos relacionados con el cambio climático.



# Consumos

Nos esforzamos en reducir el impacto directo en el medio ambiente de nuestra actividad. **El 100% de la electricidad consumida procede de fuentes renovables.**



CONSUMOS	2019	2020	2021
Huella de carbono* (toneladas de CO <sub>2</sub> )	168	30	59
Consumo energético mensual impresoras kW*h (28,91 kW*h mes equipo)	202	202	202
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Folios/mes	9.047	4.291	6.481
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Árboles/mes	1,06	0,50	0,76
Implicaciones ambientales de la producción de papel: Agua/mes H <sub>2</sub> O	3.448	1.631	2.463
Emisiones CO <sub>2</sub> : Toneladas CO <sub>2</sub> /mes	0,16	0,08	0,12

\* Para su obtención se ha tenido en cuenta la calculadora Klima 2050 del Gobierno Vasco. El aumento en 2021 se debe a la recuperación de la movilidad después de la pandemia.

Aunque por la naturaleza de nuestra actividad el impacto medioambiental provocado es reducido, seguimos poniendo en marcha iniciativas para ralentizar el cambio climático:

- **Eliminado totalmente el plástico de nuestras pólizas:** sustituyendo no solo la funda sino también la tarjeta de asistencia, ambas de plástico, por otras de papel con Certificación PEFC. Esto supone prescindir de más 9.500 m<sup>2</sup> de plástico cada año.
- **Canales de comunicación digitales:** 308.382 comunicaciones enviadas relacionadas con la renovación pólizas y la información fiscal, lo que contribuye a reducir considerablemente el consumo de papel y de tóner.
- **Póliza Digital:** estamos trabajando para implantarla lo que nos permitirá reducir considerablemente el consumo de papel.

- La situación vivida por el COVID19 ha supuesto una necesidad de apostar por los **canales de comunicación no presenciales para atender a nuestra clientela:**

<b>LLlamadas atendidas</b>	325.021
<b>LLlamadas emitidas</b>	181.588
<b>Chat on line</b>	4.198
<b>app+web</b>	2.850
<b>SMS</b>	369.720
<b>Alertas meteorológicas</b>	1.300.953



- **Mantenemos nuestra apuesta por los envases reutilizables** habiendo eliminado el plástico de los envases utilizados en los Servicios Centrales de la Compañía (vasos, botellas y contenedores de comida).
- **Seguimos trabajando en la gestión de residuos** separándolos en diferentes contenedores. Para ello además de colocar los contenedores correspondientes, hemos eliminado las papeleras de uso individual en todos los puestos de trabajo de los Servicios Centrales.
- **Reciclaje de papel:** se ha gestionado la retirada para el reciclado de 1.503 kilos de papel.





## 8. Parte de la comunidad

## Gestión de Compras

Realizamos la gestión de compras de modo conjunto con LABORAL Kutxa y priorizando la adquisición de la mayor parte de bienes y servicios en las zonas donde tiene presencia.



	2019	2020	2021
<b>Volumen de compra (euros)</b>	<b>9.623.698</b>	<b>10.230.834</b>	<b>10.007.211</b>
% de compras interiores, no importadas	98,71%	93,56%	96,40%

# Impuestos y tributos

Ejercemos nuestras obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad, contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al desarrollo de la sociedad.



Impuestos y tributos (en €)	2019	2020	2021
Impuesto de sociedades	1.903.944	1.781.642	2.932.993
Tributos (IBI, IAE)	88.617	92.165,41	84.762
IVA	106.201	102.878	97.585
<b>Total</b>	<b>2.098.762</b>	<b>1.976.686</b>	<b>3.114.340</b>

# Universidad

- **Mantenemos convenios de colaboración con la Universidad de Mondragón y la Universidad de Deusto** para la realización de prácticas. Se trata de facilitar el conocimiento de la metodología de trabajo, favoreciendo el desarrollo de competencias técnicas, metodológicas, personales, participativas y obteniendo una experiencia práctica que facilite la inserción en el mercado de trabajo.
- **Accidentes de trabajo In Itinere e In Mission:** hemos participado en un estudio de investigación realizado por la Facultad de Psicología de Universidad del País Vasco, para analizar los factores de riesgo asociados a los accidentes de tráfico de las personas trabajadoras en los trayectos al y desde el trabajo, así como durante la jornada de trabajo.



# Colaboraciones

- Formamos parte de la red **Innovabide**, red de empresas comprometidas con la Seguridad Vial a través de la gestión avanzada, puesta en marcha por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco.

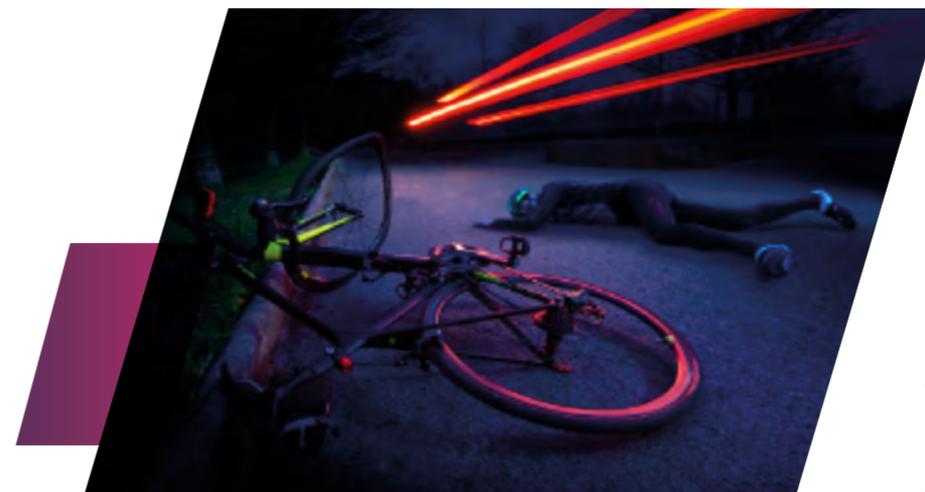


BIDE-SEGURTASUNAREKIN BAT EGITEN DUTEN  
EUSKAL ENPRESEN SAREA  
RED DE EMPRESAS VASCAS COMPROMETIDAS  
CON LA SEGURIDAD VIAL

**BIDE ←**  
**INDARKERIA**  
**STOP**  
**VIOLENCIA**  
**→ VIAL**

- Colaboramos con **STOP VIOLENCIA VIAL**: organización ciudadana sin ánimo de lucro que trabaja para prevenir los accidentes de tráfico, ayudar a los familiares de las víctimas y crear conciencia social por una conducción respetuosa y responsable.

En 2021 destacamos el **Concurso Fotográfico IKUSI ETA IKASI**, por un espacio público de calidad convivencia vial segura y sostenible y la publicación del vídeo 'Sillas para transportar a menores en bicicleta'.



De Víctor Puyo Dionis,  
"Esa llamada no era importante",  
fotografía de la  
exposición itinerante  
del concurso  
fotográfico.

- **Fundación Vicente Ferrer:** financiación del proyecto **“Bicicletas que cambian vidas”**, para la distribución de bicicletas para 53 estudiantes en la región de Adoni (Kurnool) en la India. Este proyecto ha contribuido a la integración social de 25 chicas y 27 chicos en situación de vulnerabilidad, al garantizar la continuidad de sus estudios de secundaria.



- **Colaboramos en el programa de mentoring de la FUNDACIÓN GAZTENPRESA**, de LABORAL Kutxa, cuya finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación y consolidación de empleo a través de la generación de pequeños negocios y empresas. En 2021, Gaztenpresa ha apoyado la creación de 278 empresas y de 547 puestos de trabajo.
- **Realizamos 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:** 3 veces al año acuden a nuestras instalaciones ya que contamos con un grupo habitual de personas de la Compañía donantes.



LAGUN ARO