

Helvetia Seguros

helvetia.es

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2017.

simple. claro. helvetia 

Tu aseguradora suiza



Índice

3	Presentación
4	Helvetia, tu aseguradora suiza
5	Grupo Helvetia
6	Estrategia <i>helvetia 20.20</i>
7	Organigrama de Helvetia Seguros
8	Principales cifras
10	Productos y servicios
11	Distribución de la actividad
12	Balance económico
13	Evolución de Helvetia Seguros en 2017
14	Enfoque de la Responsabilidad Corporativa
15	Estrategia de Responsabilidad Corporativa 20.20
16	Gestión de la Responsabilidad Corporativa
17	Diálogo con los grupos de interés
19	Nuestras prioridades
20	Oferta sostenible
21	Productos de seguros sostenibles y accesibilidad a la contratación
23	Satisfacción y lealtad del cliente
26	Compañía fiable
27	Gobierno Corporativo
30	Gestión del riesgo
32	Regulación creciente
34	Compras sostenibles
38	Gestión de personas
39	Compromiso con los empleados
44	Garantizar empleados cualificados
46	Compromiso con los mediadores
50	Compromiso social
51	Acciones sociales
54	Patrocinios
56	Índice de contenidos GRI

Presentación

Esta memoria que tiene en sus manos es la número diez de las publicadas por Helvetia Seguros. Diez años informando cumplidamente de nuestra actividad de negocio y de sus implicaciones sociales y medioambientales, procurando hacerlo de manera clara, transparente y abierta al diálogo. Además, igual que ya ocurriera en la del año anterior, la memoria se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI (opción esencial). En esta ocasión, se ha producido una sensible variación de los temas considerados “fundamentales” con respecto a la de 2016, ya que se han reordenado conforme a los cuatro pilares sobre los que se asienta la Estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo Helvetia.

GRI 102-14, 102-54

El primer pilar queda integrado por el concepto de ‘Oferta sostenible’. En él se reúnen los temas fundamentales que evidencian el carácter sostenible y la oferta de productos y servicios de nuestra compañía, incorporando asimismo todo lo que atañe a la accesibilidad a la contratación y también a las acciones y proyectos que buscan potenciar la satisfacción y lealtad del cliente.

El segundo pilar pivota sobre el concepto de ‘Compañía fiable’. Abarca todos los temas fundamentales que favorecen la confianza de los clientes, a través de cuestiones como la política de Gobierno Corporativo, la gestión del riesgo, la adaptabilidad al código regulatorio o los protocolos que garantizan la sostenibilidad en las compras y el ahorro energético.

‘Gestión de personas’ es el tercer pilar, y en él se engloban todas las acciones, políticas y estrategias relacionadas con la actividad de recursos humanos, incluyendo también a los mediadores en tanto que se trata de un grupo de interés de alto valor estratégico.

Y, finalmente, el cuarto pilar lleva por título ‘Compromiso social’. En él se reúnen todas las medidas que definen la relación de nuestra compañía con el entorno social, incluyendo también el tema estratégico de los patrocinios.

El año 2017 marca un camino de continuidad en la implantación del Plan Estratégico *helvetia 20.20*, y también un camino de sensible crecimiento en los principales indicadores de negocio, que han vuelto a situar a la compañía en el segundo lugar, por volumen de beneficio, de todas las unidades nacionales del grupo, habiendo superado por primera vez la barrera de los 400 millones de euros de primas emitidas. Pero, sobre todo, ha sido un año de incremento de nuestra vocación sostenible y social, como queda evidenciado en los numerosos indicadores presentados.

Esperamos que el contenido de esta memoria exprese de forma simple y clara nuestro progreso y los nuevos retos que nuestra realidad nos plantea. Agradecemos de antemano su interés y quedamos a su disposición para cualquier aportación que quiera hacernos llegar.



«Con ésta, son diez las memorias de Responsabilidad Corporativa editadas por Helvetia Seguros, bajo los principios de claridad, transparencia y diálogo.»

José María Paagman
Director general

Javier García
Director de Marketing y Responsabilidad Corporativa

Helvetia, tu aseguradora suiza

Somos una compañía de seguros dinámica y competitiva que opera en todo el territorio nacional. Con sede social en Sevilla y perteneciente al grupo asegurador suizo Helvetia, basamos nuestra filosofía de grupo en tres grandes valores: confianza, entusiasmo y dinamismo.

La orientación de nuestro negocio, totalmente volcado en la atención de las necesidades del cliente, unida a un trato próximo y personalizado, han situado a Helvetia Seguros en una posición de gran solvencia dentro del sector asegurador.

5 Grupo Helvetia

6 Estrategia *helvetia* 20.20

7 Organigrama de Helvetia Seguros

Grupo Helvetia

Helvetia es un grupo asegurador suizo, con casi 160 años de historia, que opera a nivel internacional. Con 6.592 empleados, ofrece sus servicios a más de 5 millones de clientes. Helvetia Holding AG, con sede en St. Gallen, es una sociedad anónima suiza que cotiza en la bolsa suiza (SIX).

GRI 102-2, 102-5

La principal actividad del Grupo Helvetia se centra en las áreas de Vida y No Vida y, en menor proporción, en el área de Reaseguros. Helvetia divide sus actividades comerciales en tres mercados: Suiza, Europa y mercados especializados. El mercado de Europa incluye los mercados nacionales de Alemania, Austria, España e Italia. Dentro de los mercados especializados, Helvetia ofrece seguros a medida en las áreas Marítima y de Transportes, Arte e Ingeniería. Estos mercados especializados, además de en Suiza y Francia, se hacen presentes por parte del grupo en Liechtenstein, Miami, Singapur y Malasia. En el folleto informativo de la compañía de 2017 ⁱ, se encuentra más información sobre nuestro modelo de negocio y nuestros productos.

ⁱ Folleto informativo de la compañía:
<https://bit.ly/2LDs8pV>



Estrategia *helvetia* 20.20

GRI 102-16

Actualmente, el sector asegurador se enfrenta a grandes retos. Los mercados de capitales se caracterizan desde hace tiempo por tipos de interés bajos y las compañías aseguradoras afrontan una difícil tarea a la hora de gestionar sus inversiones. La regulación nacional e internacional seguirá intensificándose, sobre todo en los ámbitos de Gobierno Corporativo, protección de los consumidores y Responsabilidad Corporativa. Por otra parte, con los cambios demográficos cambian, también, los perfiles de los clientes y sus expectativas. Por último, la digitalización repercute en toda la cadena de generación de valor de las aseguradoras. Por un lado, brinda oportunidades (por ejemplo, mediante procesos más eficaces) y permite el desarrollo de nuevas soluciones de seguros individualizadas y el uso de nuevos canales de distribución. Pero, por otro lado, también debemos enfrentarnos a nuevos retos, como por ejemplo la importancia de la seguridad de los datos.

En respuesta a éstos y otros retos, desarrollamos la Estrategia *helvetia* 20.20, gracias a la cual, en los próximos años, nos centraremos aún más en nuestros clientes y nos convertiremos en una empresa más innovadora y ágil. Este enfoque también queda reflejado con nuestro nuevo posicionamiento de marca a nivel de grupo mediante el lema «simple.claro.helvetia». Ofrecemos soluciones claras y sencillas a nuestros clientes.

Durante 2017, esta estrategia ha continuado creando valor en este sentido, consiguiendo los siguientes avances:

1. Optimizando la gestión, con nuevas herramientas, del cambio de comportamiento de los clientes.
2. Explorando nuevos modelos de negocio en el camino de la transformación digital.
3. Desarrollando nuevos productos de Vida para afrontar el mantenimiento de los bajos tipos de interés.
4. Profundizando en la eficiencia de la estructura y los costes de nuestro modelo de negocio para que éste siga siendo competitivo.
5. Buscando oportunidades para aumentar el tamaño, mediante el crecimiento orgánico y M&A.

Con estas bases, la entidad se muestra capacitada para ser en el futuro:

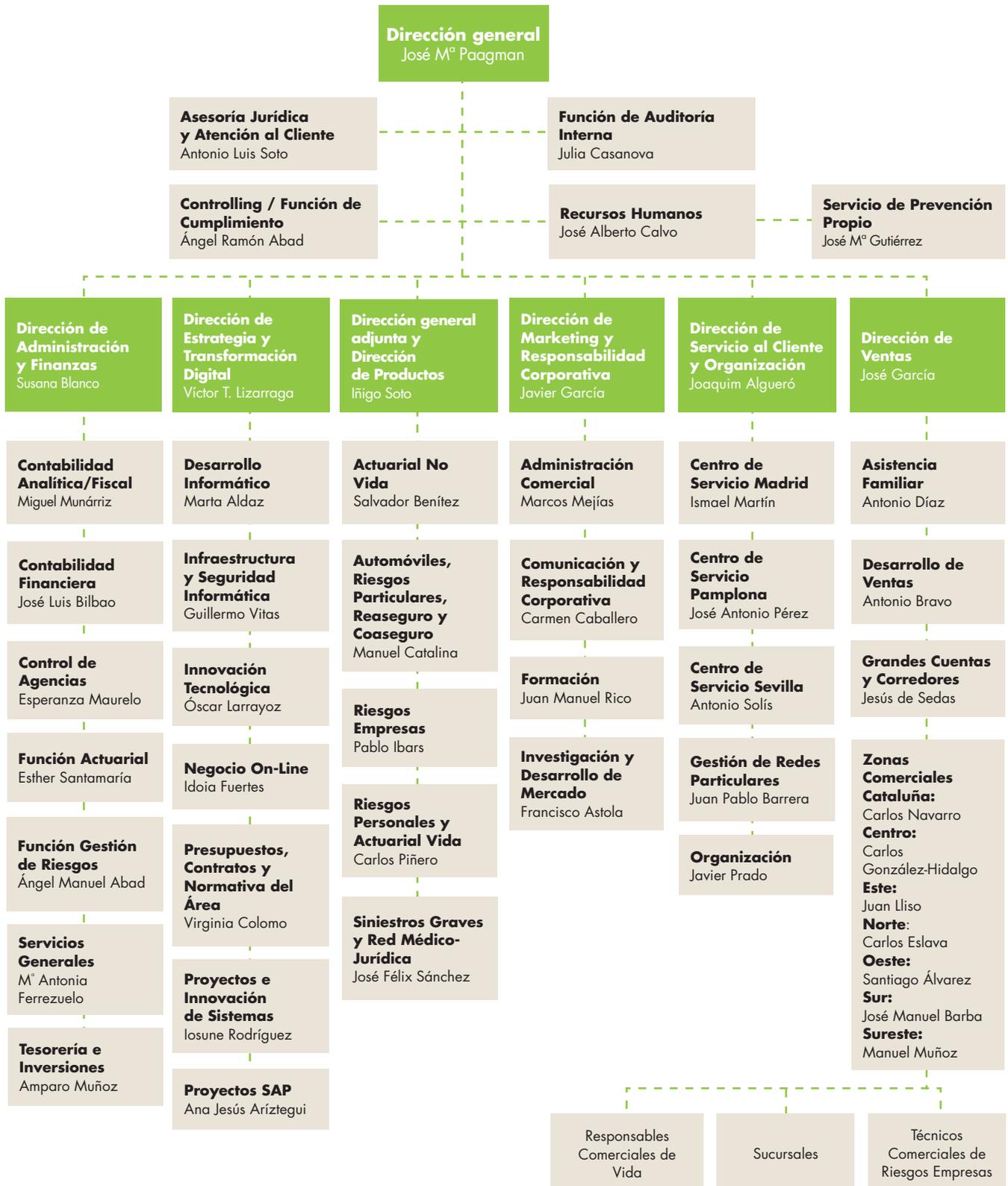
1. Más digital.
2. Más centrada en el cliente, gracias a la combinación de sus fortalezas tradicionales con nuevas oportunidades.
3. Más ágil y más eficiente.

Con el objetivo estratégico de ofrecer:

1. Más valor para los clientes y mediadores, desarrollando soluciones de seguros de No Vida y de Vida adaptadas, personalizadas y simples.
2. Más valor para los empleados, mostrándose como una empresa atractiva para trabajar en ella y orientada al futuro.
3. Más valor para los accionistas, con un continuo incremento del resultado y el dividendo.

Organigrama de Helvetia Seguros

GRI 102-18, 102-45



■ Miembros del Comité de Dirección

Datos actualizados a fecha de publicación de esta Memoria.

Principales cifras

- 10 Productos y servicios**
- 11 Distribución de la actividad**
- 12 Balance económico**
- 13 Evolución de Helvetia Seguros en 2017**

Sevilla Sede social

GRI 102-3, 102-4, 102-7

Sevilla, Madrid y Pamplona Centros de Servicio

53 Sucursales

9 Delegaciones

572 Empleados (-0,6%)

3.737 Mediadores (-1,8%)

574 Oficinas de agencia con identificación corporativa (+0,4%)

721.901 Clientes (+5,4%)

406,1 millones de euros Volumen de primas (+4,7%)

29,3 millones de euros Beneficio neto (+12,5%)

(Datos a 31 de diciembre de 2017. Las variaciones porcentuales son con respecto a 2016).

Productos y servicios

GRI 102-2

Particulares

-  Seguros de Automóvil
-  Seguros de Vehículos clásicos
-  Seguros de Motos y Ciclomotores
-  Seguros de Hogar
-  Seguros de Decesos (Plan de Asistencia Familiar)
-  Seguros de Vida
-  Seguros de Ahorro
-  Seguros de Comunidades
-  Seguros de Salud
-  Seguros de Accidentes
-  Seguros de Embarcaciones de recreo
-  Seguros para personas con discapacidad
-  Seguros de Obras de Arte
-  Seguros de Instrumentos Musicales
-  Seguros de Animales

Empresas

-  Seguros de Comercio
-  Seguros de Empresas
-  Seguros de Transportes y Mercancías
-  Seguros de Autos para Empresas
-  Seguros de Ingeniería
-  Seguros de Responsabilidad Civil
-  Seguros de Colectivos de Empleados
-  Seguros para organizaciones de personas con discapacidad

Distribución de la actividad

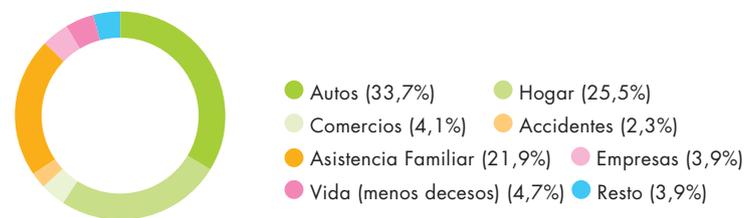
La estructura comercial de Helvetia Seguros abarca todo el territorio nacional, a través de una red de 53 sucursales y 3 centros de servicio especializados. Esta organización da soporte a una amplia estructura de mediadores distribuida por toda España, que está compuesta por agentes exclusivos, agentes vinculados, corredores, operadores de bancaseguros y otros.

Distribución del volumen de primas según tipo de mediadores

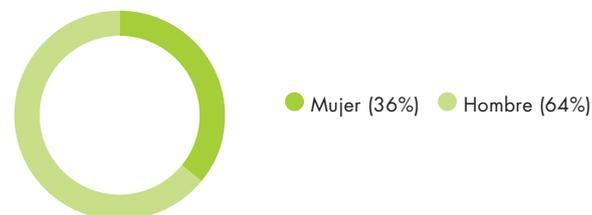


(Variaciones porcentuales con respecto a 2016).

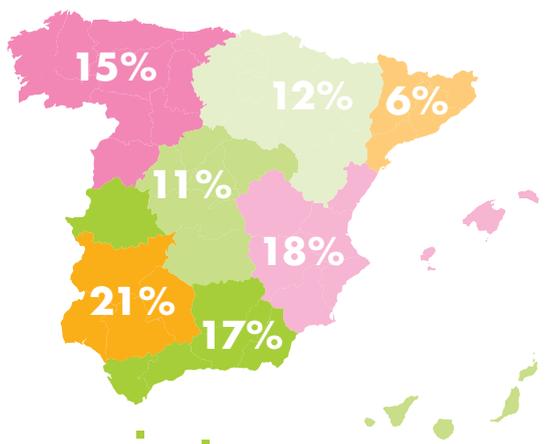
Distribución del número de pólizas según tipo de productos



Distribución de clientes por sexo



Distribución territorial de clientes por zonas comerciales



Cataluña Centro Este Norte Oeste Sur Sureste

Distribución territorial de mediadores por zonas comerciales

GRI 102-6



Balance económico

Helvetia Seguros incrementó en 2017 su beneficio en un 12,5%, superando, por primera vez, los 400 millones de euros en primas. Concretamente, el beneficio neto se situó en 29,3 millones de euros, mientras que el volumen total de primas se situó en 406,1 millones de euros, registrando un crecimiento del 4,7% respecto al ejercicio anterior, siendo del 4,8% en No Vida, y del 4,5% en Vida. Por su parte, el Grupo Helvetia incrementó, en el ejercicio 2017, su beneficio neto subyacente hasta los 502,4 millones de CHF, y su volumen de negocio en un 1,5%, hasta los 8.641,3 millones de CHF.

Estos positivos resultados, superiores a los datos sectoriales, se han basado en una evolución satisfactoria de prácticamente todos los elementos que constituyen la base del negocio: un crecimiento diversificado y rentable de la facturación de primas, tanto en Vida como en No Vida; un ratio combinado y una tasa de siniestralidad de No Vida en línea con el mercado; y una optimización de costes basada en una constante actualización de los procesos operativos y en las sinergias obtenidas por la integración de Nationale Suisse. El resultado de los ingresos financieros netos se ha situado en términos similares al registrado en 2016, si excluimos el efecto de determinadas plusvalías en inmuebles realizadas en dicho ejercicio.

Principales datos de Helvetia Seguros

29,3 millones de euros Beneficio neto (+12,5%)

406,1 millones de euros Volumen de negocio (+4,7%)

284,3 millones de euros Volumen de negocio de No Vida (+4,8%)

121,8 millones de euros Volumen de negocio de Vida (+4,5%)

71,5% Tasa de siniestralidad neta de No Vida (-2,2%)

Principales datos del Grupo Helvetia

502,4 millones de CHF Beneficio neto subyacente (+2,2%)

402,9 millones de CHF Resultado IFRS después de impuestos (+7,0%)

8.641,3 millones de CHF Volumen de negocio (+1,5%)

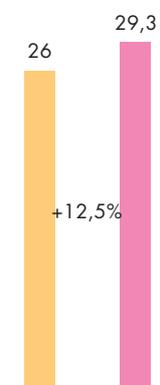
91,8% Ratio combinado (neto) (+0,2%)

Evolución de Helvetia Seguros en 2017

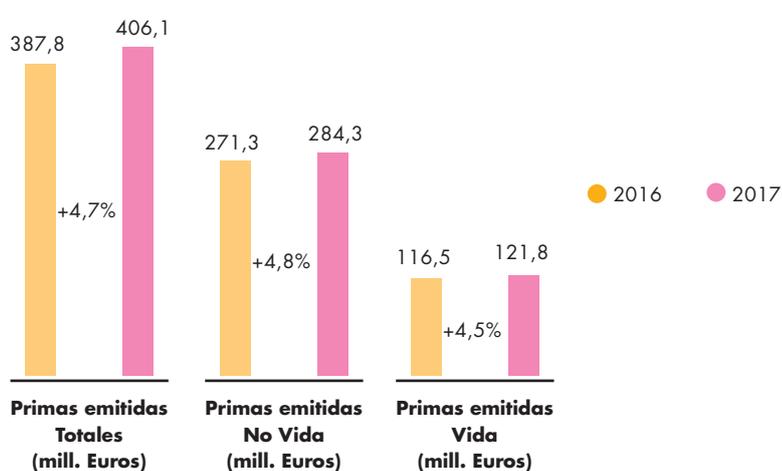
Primas totales por ramos (en millones de euros)

	2016	2017	+/- (%)
Total primas No Vida	271,3	284,3	+4,8
Autos	109,8	115,8	+5,4
Patrimoniales	121,0	125,0	+3,3
Personales	14,5	16,0	+9,9
Transportes	13,8	14,6	+6,1
Responsabilidad Civil	12,2	12,9	+5,0
Total primas Vida	116,5	121,8	+4,5
Total Vida-Ahorro	20,2	19,0	-5,4
> Unit-linked	35,8	38,2	+6,4
Total Vida-Riesgo	60,5	64,6	+6,7
TOTAL	387,8	406,1	+4,7

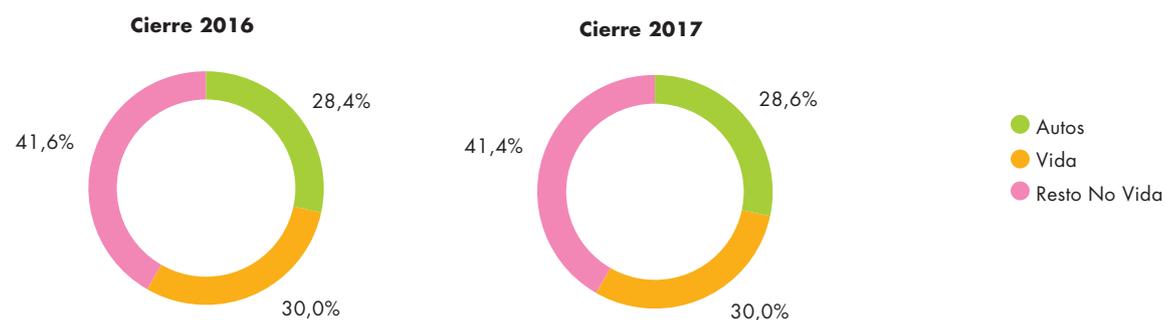
Beneficio neto (millones de euros)



Volumen de primas y crecimiento



Composición de la cartera

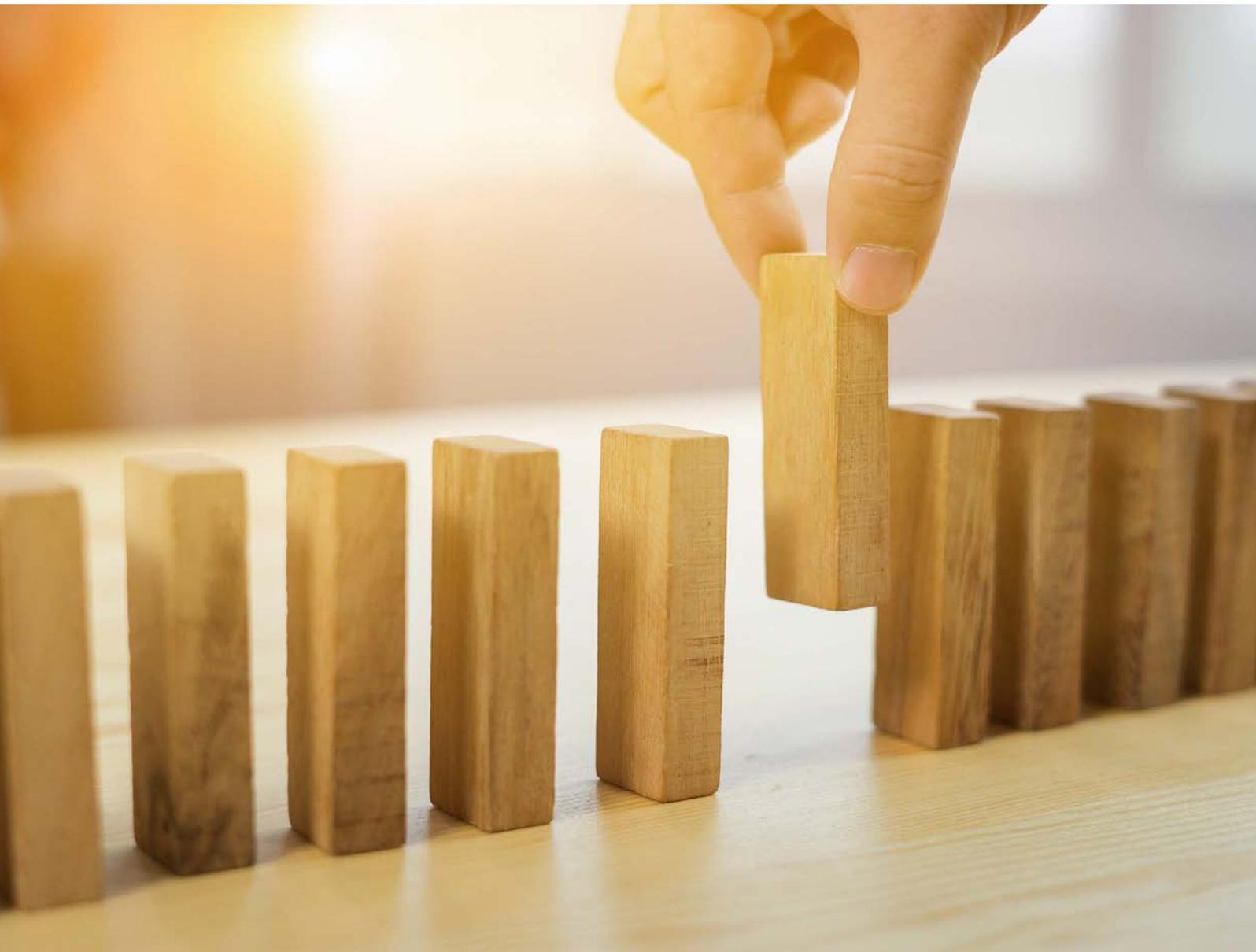


Enfoque de la Responsabilidad Corporativa

- 15 **Estrategia de Responsabilidad Corporativa
20.20**
- 16 **Gestión de la Responsabilidad Corporativa**
- 17 **Diálogo con los grupos de interés**
- 19 **Nuestras prioridades**

Estrategia de Responsabilidad Corporativa 20.20

A raíz de la Estrategia *helvetia 20.20*, el Grupo Helvetia revisó el enfoque sobre su compromiso con la Responsabilidad Corporativa y lo mejoró. Para ello, se examinaron los aspectos identificados como esenciales en 2012 y se revisaron los puntos de partida y objetivos estratégicos. La Estrategia de Responsabilidad Corporativa 20.20 impulsa, como estrategia funcional, los objetivos de la Estrategia *helvetia 20.20*. Fue aprobada en junio de 2016 por la Dirección del Grupo Helvetia y sentó las bases para el compromiso con la Responsabilidad Corporativa de los mercados nacionales. Con ella, nos gustaría alcanzar cuatro objetivos: posicionar a Helvetia como una aseguradora responsable (Oferta sostenible), como una empresa de confianza (Compañía fiable), como un empleador atractivo (Gestión de personas) y como un socio local comprometido (Compromiso social).



Gestión de la Responsabilidad Corporativa

GRI 102-18

La máxima responsabilidad del compromiso con la Responsabilidad Corporativa del Grupo Helvetia recae en su CEO, Philipp Gmür. El órgano superior es el *CR Advisory Board* (Consejo Consultivo de RC) que, como órgano rector, dirige y coordina la orientación estratégica de la Responsabilidad Corporativa en los mercados nacionales. En cada mercado nacional, un miembro de la dirección de la empresa asume la responsabilidad en este comité. En el caso de España queda representada por Javier García, director de Marketing y Responsabilidad Corporativa.

A nivel de grupo, el Departamento de Responsabilidad Corporativa, que se encuentra dentro del Área Corporate Center, controla la evolución de la estrategia y asesora a los directivos de los mercados nacionales y del grupo. Este Departamento trabaja directamente con expertos del grupo y de los mercados nacionales en la implantación de nuevos proyectos y en la realización de las tareas operativas en materia de Responsabilidad Corporativa. En el caso de España, el Departamento de Comunicación y Responsabilidad Corporativa es el punto de contacto con este Departamento, y es el responsable de la implantación de la Estrategia de Responsabilidad Corporativa a nivel local y de llevar a cabo los procesos propios del país en relación con la sostenibilidad. Asimismo, se encarga de velar por una gestión eficiente del tratamiento de los datos, de garantizar el diálogo con los grupos de interés, de la elaboración de los informes de Responsabilidad Corporativa, así como de gestionar toda la información y comunicación en este ámbito.



Diálogo con los grupos de interés

Helvetia Seguros mantiene una relación activa, productiva y responsable con sus grupos de interés, de una manera transparente, honesta y rigurosa. Consideramos que la única forma noble de crecer es hacerlo con el entorno, recogiendo las preocupaciones de los distintos grupos de interés en su actividad económica y comercial y favoreciendo el desarrollo humano, social y medioambiental.

GRI 102-40, 102-42

En el diálogo constante con estos grupos, llevamos a cabo una actualización y revisión permanente de nuestra relación, de acuerdo con los constantes cambios que se producen en el entorno. Esta relación implica a todos los departamentos de Helvetia Seguros, por lo que tiene un carácter transversal.

Cinco son los grupos de interés de Helvetia Seguros: clientes, mediadores, empleados, proveedores y sociedad. Un cuadro de diálogo establece el alcance y las implicaciones de la relación con cada uno de estos grupos.



Datos destacados	Diálogo	Alcance
Cientes		
721.901 clientes 1.059.418 pólizas contratadas 67% de clientes con más de dos años de permanencia 21% de clientes con más de una póliza	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción directa con el cliente - Encuestas de satisfacción - Estudios de mercado - Sistema multiplataforma de atención al cliente: atención personalizada, atención telefónica, web, B2C, redes sociales y correo electrónico - Envíos postales - Medios de comunicación - Publicidad - Patrocinio 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura de seguros - Accesibilidad a los seguros - Información comprensible y transparente - Tramitación de daños rápida y justa - Comunicación fluida, rápida y constante - Protección de datos
Empleados		
572 empleados 15,14 años de antigüedad media 92% contratación indefinida 46,4 años media de edad	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de evaluación: <i>Employee Dialogue</i> - Encuestas periódicas a empleados - Sugerencias y comentarios de los empleados - Reuniones de seguimiento - Grupos de trabajo - Convenciones generales y por áreas - Portal B2B y portal del empleado - Comunicaciones y boletines internos - Portal de noticias interno "allegra!" - Revista "En buena compañía" - Memoria RC - Web corporativa y redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Salud en el puesto de trabajo - Horarios laborales flexibles y conciliación de la vida familiar y laboral - Desarrollo de ideas y capacidades propias - Formación continua e igualdad de oportunidades - Integración y contacto social - Remuneración acorde al rendimiento
Mediadores		
3.737 mediadores 1.673 agentes exclusivos 87 agentes vinculados 1.965 corredores 12 operadores de bancaseguros 574 oficinas de agencia con identificación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción - Contacto directo y cercano - Convenciones - Portal B2B - Revista "En buena compañía" - Memoria RC - Web corporativa y redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de colaboración a largo plazo - Gestión de contactos y mejora de procesos - Infraestructura y herramientas - Incentivos - Reputación
Proveedores		
Más de 60 proveedores recurrentes 310 talleres de reparación de vehículos 200 peritos de Diversos y Autos 110 letrados Más de 150 funerarias Más de 15.000 especialistas médicos 3.600 clínicas dentales concertadas	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Contacto cercano - Grupos de trabajo - Convenciones - Portal B2B - Revista "En buena compañía" - Memoria RC - Web corporativa y redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de colaboración a largo plazo - Transparencia en cuanto a criterios de compra y selección de proveedores - Confianza - Solvencia de Helvetia
Sociedad		
11 iniciativas solidarias 13 principales patrocinios deportivos 9 acciones sociales y culturales 10 actividades Sala Helvetia Más de 50 iniciativas locales	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios y encuestas - Contacto continuo a través de diferentes acciones y canales - Donaciones y patrocinio - Consultas relacionadas con la ocasión y el proyecto - Participación en iniciativas y con asociaciones - Web corporativa y redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo local, protección del medioambiente y compromiso con la sociedad - Consideración de los propios intereses en la toma de decisiones - Transparencia en la elaboración de informes - Gobernanza corporativa y política de remuneración - Cooperación sobre aspectos de sostenibilidad a nivel sectorial

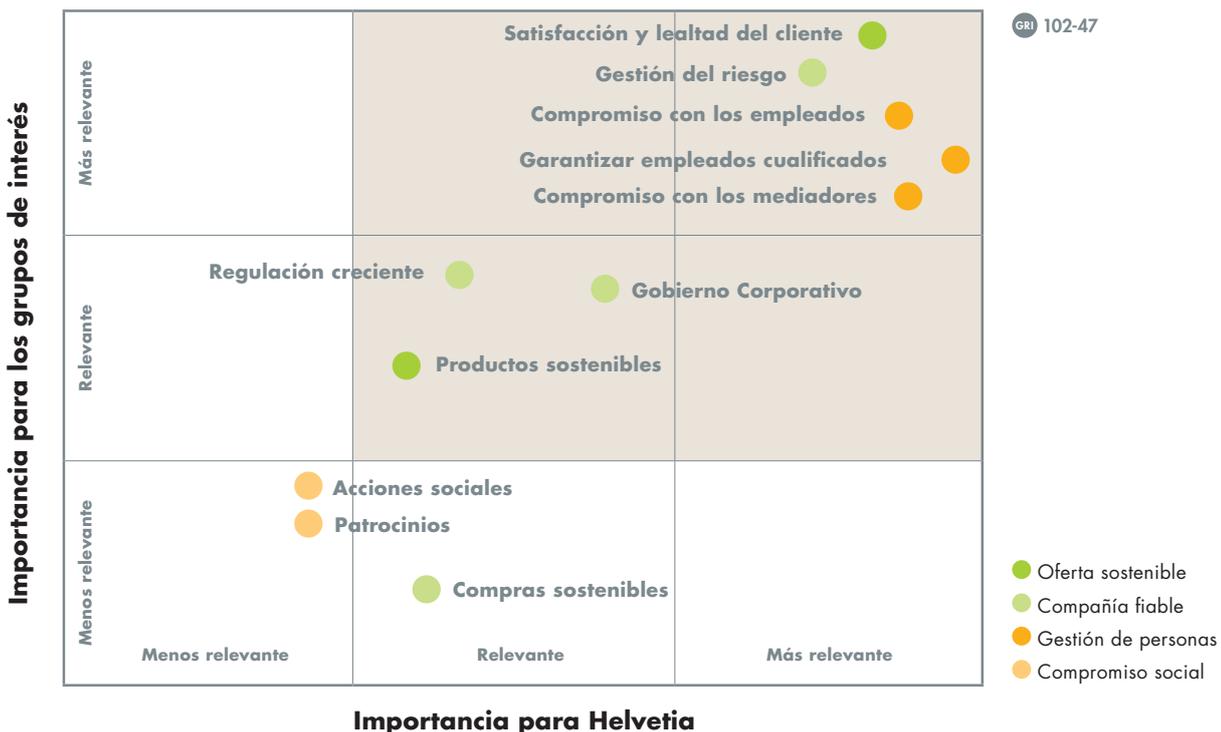
Nuestras prioridades

GRI 102-46, 102-49

Para nosotros, es importante implicarnos en aquellos temas en los que, gracias a nuestra actividad empresarial, podamos tener un impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad. Por ello, examinamos las cuestiones esenciales. Tras un trabajo de identificación de las cuestiones potencialmente relevantes para la Responsabilidad Corporativa en Helvetia, un análisis de las normas de sostenibilidad y del sector, y un debate con los distintos grupos de interés sobre la relevancia actual y a medio plazo de estos temas, el Grupo Helvetia aprobó en junio de 2016 diez temas fundamentales y la matriz de materialidad resultante.

Nuestras prioridades se clasifican en cuatro áreas, que representan las metas de la Estrategia de Responsabilidad Corporativa 20.20. En el siguiente cuadro, se presenta la matriz de materialidad actual de Helvetia Seguros. En ella, se muestra la relevancia de cada uno de los temas para las partes interesadas externas e internas de Helvetia.

La memoria de Responsabilidad Corporativa de Helvetia España se adapta a las características y comportamientos del mercado español. Así, por ejemplo, el grupo incluye como tema fundamental la Política Pública, donde se informa de las relaciones de interacción directa entre la compañía y la Administración Pública. Del mismo modo, el grupo plantea como tema fundamental uno dedicado a Inversiones Sostenibles. La naturaleza de la actividad de Helvetia en España invalida el primer tema fundamental, ya que en el mercado español esa interacción no concurre. Asimismo, las Inversiones Sostenibles están en el horizonte de la compañía como objetivo, pero su implantación está en fase de materialización todavía, por lo que se ha prescindido de su inclusión como tema fundamental en España. Por el contrario, España incorpora varios temas fundamentales no contemplados por el grupo, pero que son propios de la actividad de Helvetia en nuestro país: el contexto regulatorio del mercado español, el compromiso con los mediadores y la estrategia de patrocinios.



Oferta sostenible

En este capítulo se integran todos los temas fundamentales que corresponden a la responsabilidad de Helvetia Seguros en relación con una oferta de seguros sostenible. Estos temas son: Productos de seguros sostenibles y accesibilidad a la contratación, y Satisfacción y lealtad del cliente.

21 Productos de seguros sostenibles y accesibilidad a la contratación

- 21 Actuaciones y compromisos
- 22 Verificación y progreso en 2017

23 Satisfacción y lealtad del cliente

- 23 Actuaciones y compromisos
- 25 Verificación y progreso en 2017

Productos de seguros sostenibles y accesibilidad a la contratación

Nuestra compañía tiene en cuenta cuestiones de sostenibilidad en las soluciones de seguros y servicios que ofrece. Con ellas, pretende identificar de manera temprana las oportunidades y los riesgos que pueden detectarse en el camino hacia una economía inclusiva, aprovechar las oportunidades de mercado y evitar pérdidas económicas.

GRI 103-1

Actuaciones y compromisos

Accesibilidad en la contratación

Con la creciente digitalización de nuestros servicios, cada vez es más importante hacerlos accesibles para todas las personas. Así, durante 2017 se han dado importantes pasos en el proceso de favorecer una mayor accesibilidad de los clientes a nuestros productos y servicios y también a la contratación.

GRI 103-2

Uno de los principales avances llevados a cabo en 2017 fue, en octubre de dicho año, la puesta en marcha de la nueva página web, una página centrada en los productos y servicios que ofrece la compañía. Con un innovador diseño, una estructura optimizada y una clara orientación móvil, persigue facilitar la usabilidad tanto del proceso de consulta y contratación de seguros por parte de los usuarios, como de la utilización de los servicios disponibles.

Dentro de estos avances en el diseño web corporativo, en 2016 el Grupo Helvetia estableció la normativa sobre diseño web sin barreras, con el objetivo de conseguir un diseño orientado a las directrices del Consorcio World Wide Web (W3C) relativas a la facilidad de acceso a Internet. De esta forma, la nueva página web de Helvetia Seguros será accesible gradualmente de conformidad con las pautas de accesibilidad al contenido en la web (WCAG), en su versión actual 2.0, con un nivel de cumplimiento A, mejorando así la usabilidad básica de los contenidos web.

Por último, en 2017 Helvetia Seguros siguió avanzando también en la incorporación de productos contratables de forma *online*, con la introducción del seguro de Motos. Así, a través de la web corporativa o a través de la web de sus mediadores, es posible la tarificación, contratación y firma digital de este seguro, desde cualquier dispositivo y en cualquier momento. Este producto se suma a los de Hogar, Decesos y Vida Riesgo, también contratables a través de la plataforma web.

Nuevos productos

Durante 2017, se llevó a cabo la actualización de algunos productos y la incorporación de otros nuevos. En todos los casos, los productos se presentaron con un formato simple y claro. Estos productos actualizados en 2017 fueron:

Plan de Asistencia Familiar. A comienzos de enero, se ampliaron los servicios médicos incluidos en la cobertura de Cuidado Personal del seguro de Decesos, más conocido como Plan de Asistencia Familiar. Como principal novedad, además de una consulta anual de Pediatría, Ginecología y Dermatología, los clientes de este producto disponen de un consulta gratuita de Podología. Además, los asegurados tienen la posibilidad de consultar su historial médico en la nube, permitiendo que en caso de urgencia cualquier médico pueda acceder a él.

Helvetia Edificios. En febrero se lanzó al mercado el nuevo producto para comunidades, Helvetia Edificios. Este producto destaca especialmente por adaptarse a todos los perfiles de clientes y adecuarse a los requerimientos de ventas de nuestra red comercial, con tres opciones de contratación: Helvetia Comunidad Residencial, para comunidades de viviendas y edificios de

un solo propietario; Helvetia Comunidad de Negocios, para edificios en propiedad para alquilar a terceros destinados a oficinas; y Helvetia Comunidad de Garajes Privados, para vecinos residenciales de la urbanización.

GRI 103-2

Helvetia Compromiso

Durante 2017, se ha seguido avanzando en la introducción de los productos Helvetia Compromiso, dirigidos a personas con discapacidad y a sus cuidadores. Así, se llevó a cabo una acción de comunicación y de difusión a través de un audiovisual que se distribuyó mediante los principales canales de comunicación de la compañía. Esta actividad se ha complementado con la estrategia de captación de agentes especializados, a la que se pretende dotar de un nuevo impulso en 2018.

Verificación y progreso en 2017

Helvetia Seguros cuenta ya con recursos definidos para el desarrollo de la página web corporativa y de las páginas web de los mediadores en los próximos años. Así, la compañía seguirá incorporando nuevos productos de contratación *online*, y trabajará en nuevos proyectos de Inteligencia Artificial como el IBM Watson. Igualmente, Helvetia Seguros seguirá mejorando su diseño web y la documentación digital para que sea accesible para aquellas personas con problemas audiovisuales.

GRI 103-3

Por otro lado, en 2018 se pondrá en marcha un Plan de Comunicación específico para potenciar la gama de productos Helvetia Compromiso y se seguirá trabajando para incorporar nuevos productos con claros objetivos de protección del medioambiente.

Por lo que respecta a la producción y comercialización de productos sostenibles, estos productos suponen para nuestra compañía un valor estimado de 988.000 euros, tal y como Helvetia España ha reportado al grupo. En total, se han emitido cerca de 5.500 pólizas relacionadas con vehículos eléctricos en sus distintas modalidades (eléctricos, eléctricos con generador, híbridos diésel-eléctrico e híbridos gasolina-eléctrico).

GRI FS8

Satisfacción y lealtad del cliente

La base de las relaciones comerciales duraderas y del éxito de nuestra compañía es una equilibrada colaboración con los clientes. Es muy importante también en este sentido, asesorarles de forma correcta y transparente, así como una gestión responsable de sus datos y una oferta de servicios atractivos. La gestión de los siniestros de forma sencilla, accesible y sin burocracia, genera confianza y mejora la situación del cliente en un momento de gran importancia para él. Si no cumplimos los principios de una adecuada gestión con nuestros clientes, ponemos en grave riesgo nuestra reputación.

GRI 103-1

La orientación al cliente es uno de los tres pilares de la Estrategia *helvetia 20.20* y una de las medidas estratégicas que tenemos en España ("Focalización en el cliente"). Nuestro objetivo es optimizar el ciclo de vida de los clientes, garantizando su satisfacción y potenciando su lealtad. Además, nos gusta conocer lo máximo posible sus expectativas, hábitos y necesidades para tomarlas como punto de partida a la hora de desarrollar nuevos productos y servicios. Esta información influye directamente en las decisiones estratégicas de desarrollo empresarial.

Actuaciones y compromisos

GRI 103-2

En 2017 se continuó trabajando para mejorar el servicio y la calidad de la escucha de los clientes, a través de varias líneas de acción complementarias: Encuestas de satisfacción, Monitorización de la escucha, Mejoras en las herramientas CRM, Análisis de nuevos perfiles de clientes y Atención de siniestros.

Encuestas de satisfacción

En 2017, Helvetia Seguros participó en la encuesta de satisfacción de Icea (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de pensiones), en este caso centrada en Hogar. El dato es prácticamente similar al obtenido en 2015, aunque peor que el obtenido en 2016, siendo una caída poco significativa que es necesario valorar a medio plazo. Por otro lado, los datos de la encuesta propia, que analizan la valoración del trato y la valoración de la gestión en relación con la atención de siniestros, fueron mejores que los alcanzados en 2016, y en ambos casos por encima de los objetivos previstos para el año.

	2016	2017	Objetivo 2017
% Satisfacción atención telefónica siniestros			
Valoración del trato	95,9	96,4	>95%
Valoración de la gestión	91,7	93	>90%
% Satisfacción encuesta ICEA siniestros*			
	91,9	87,1	

% satisfechos = valores igual o superiores a 7 sobre 10

*Producto de Hogar

Monitorización de la escucha

GRI 103-3

Después de una fase de pruebas de dos años, en 2017 se puso en marcha el procedimiento de monitorización de la escucha telefónica basado en la herramienta *Speech Analytics*. Este sistema implica un sensible cambio en la forma de monitorizar y evaluar la calidad de la atención telefónica de los siniestros, introduciendo un criterio de objetividad que redundará en la mejora de la atención al cliente.

El procedimiento permite establecer qué hacer con cada una de las categorías definidas para las llamadas a Atención de Siniestros, de manera que se pueda tener conocimiento de las llamadas consideradas "interesantes" y actuar de una manera ágil y rápida.

Mejoras en la herramienta CRM

La herramienta CRM (*Customer Relationship Management*) se ha consolidado como el principal instrumento interno de gestión de los clientes, favoreciendo un conocimiento preciso de sus comportamientos y, en consecuencia, una mejor atención de sus necesidades.

Durante 2017, se acometieron importantes mejoras en la "Visión 360°" del cliente, estableciendo nuevos indicadores, y se realizaron numerosas mejoras generales, como la optimización de las herramientas de búsqueda, mayor información de campañas o cambios de formato para la adaptación a dispositivos móviles. Asimismo, se habilitó en esta herramienta un nuevo cuadro de mando sobre Agentes Operativos que permite tener acceso a información relevante de estos agentes.

Análisis de nuevos perfiles de clientes

GRI 103-2

La constatación del envejecimiento en el perfil medio del cliente tipo ha llevado a la compañía a desarrollar una línea de acción encaminada a una mayor penetración en el nicho de los clientes considerados 'millennials'. Esta acción implicó un estudio de investigación con el objetivo de detectar las necesidades específicas de este segmento en materia aseguradora. Este estudio sirvió de base para la creación de un grupo de trabajo de cara a planificar medidas de actuación en relación con este colectivo. Las medidas, que comenzarán a aplicarse en 2018, irán en tres direcciones: en comunicación, con un lenguaje más directo y sencillo; en productos, con soluciones para necesidades específicas como el seguro de alquiler; y en tarificación, con ofertas específicas adaptadas a las posibilidades del segmento.

Atención de siniestros

Durante 2017 se atendieron un total de 342.997 siniestros, lo que supuso un incremento del 2,5% con respecto a 2016. En relación a llamadas atendidas, éstas se situaron en 378.036, lo que supone un 6,5% más que en el año precedente.

Atención a siniestros	2016	2017	Variación
Siniestros atendidos	334.618	342.997	+2,5%
Siniestros atendidos por centros de servicio	147.277	155.466	+5,5%
Llamadas atendidas en atención de siniestros	354.681	378.036	+6,5%
% de llamadas atendidas	97,4%	97,7%	+0,3%
Llamadas atendidas en menos de 5 segundos	96%	95,1%	-0,9%

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

Las encuestas de satisfacción en la atención de siniestros evidencian que durante 2017 Helvetia Seguros mejoró el nivel de satisfacción de sus clientes en los dos parámetros analizados, el trato y la gestión, situándose en ambos casos por encima de los objetivos anuales fijados. No obstante, no ha ocurrido lo mismo en el caso específico de la satisfacción por los siniestros de Hogar, analizados por Icea, y en los que se ha producido un descenso de más de cuatro puntos. Por ello, Helvetia Seguros trabajará durante 2018 para la mejora interna de cara a recuperar las décimas de valoración perdidas.

Respecto a la monitorización de la escucha, se prevén análisis de evaluación anuales, a fin de determinar la validez del procedimiento y su eficacia. No obstante, los primeros resultados obtenidos evidencian que se está mejorando el funcionamiento interno del servicio telefónico de atención de siniestros y la implicación de los tramitadores en el proceso.

En cuanto al CRM, durante 2018, en línea con los últimos años, se llevarán a cabo nuevas actualizaciones. El balance en relación con los cambios introducidos en 2017 es altamente satisfactorio, destacándose de manera especial la mejora de las utilidades para los mediadores y una mayor claridad y sencillez en la utilización de la herramienta.

En relación con el análisis de los clientes *'millennials'*, confiamos en que, a raíz de las acciones previstas, la compañía mejore su penetración comercial en este colectivo. De cara a 2018, Helvetia Seguros prevé llevar a cabo un análisis similar para el segmento de extranjeros (inmigrantes y expatriados).

Por último, en lo referente a la atención de siniestros, todos los parámetros fueron favorables en 2017, salvo el de las llamadas atendidas en menos de 5 segundos, donde se registró un ligero decrecimiento, y en las cuales ya se está trabajando para corregirlo durante 2018.

Compañía fiable

La confianza es uno de los principios más importantes de una aseguradora orientada a los clientes y, por ello, se incluye entre los valores de nuestra compañía. No solo nos gustaría ganar esta confianza con los servicios que ofrecemos dentro de nuestra actividad principal, sino también gracias a la forma en la que gestionamos nuestra empresa. Dentro de esta gestión, incluimos el respeto por las leyes aplicables y las normas voluntarias derivadas de ellas, así como una gestión de riesgos atenta y una gestión consciente de los recursos. Para ello, es necesario el trabajo conjunto de diferentes áreas de la compañía.

En este capítulo se abordan los temas fundamentales de Gobierno Corporativo, Gestión del riesgo, Regulación creciente y Compras sostenibles. Este último tema implica dos grandes aspectos: por un lado, la gestión responsable en relación con la contratación de productos y servicios, bajo los términos de eficiencia, ahorro y corresponsabilidad; por otro lado, el compromiso con el medioambiente y con la eficiencia y el ahorro energético.

27 Gobierno Corporativo

- 27 Actuaciones y compromisos
- 28 Verificación y progreso en 2017

30 Gestión del riesgo

- 30 Sistema de gestión del riesgo
- 31 Integración de los riesgos de sostenibilidad
- 31 Verificación y progreso en 2017

32 Regulación creciente

- 32 Actuaciones y compromisos
- 33 Verificación y progreso en 2017

34 Compras sostenibles

- 34 Actuaciones y compromisos
- 35 Verificación y progreso en 2017

Gobierno Corporativo

Una gestión empresarial íntegra y de confianza es la base de la integración de las normas voluntarias y obligatorias en el día a día. Para ello, Helvetia Seguros considera necesario un buen gobierno corporativo a la hora de enfrentarse de forma proactiva a los retos sociales y medioambientales a corto y largo plazo. Si no se respetan las leyes aplicables y los principios éticos, pueden producirse consecuencias negativas importantes como la pérdida de reputación, daños económicos, sanciones y multas e incluso restricciones de la actividad comercial. En el caso contrario, un buen gobierno corporativo propicia efectos positivos de Helvetia Seguros sobre su entorno comercial y sobre la sociedad, favoreciendo una competencia justa y previniendo el incumplimiento de las obligaciones con la sociedad y el medioambiente.

GRI 103-1

Actuaciones y compromisos

Para la configuración y división del trabajo de nuestros órganos de dirección y control, nos centramos en marcos jurídicos conocidos y en las leyes aplicables. Principalmente en España Helvetia Seguros está sujeta a supervisión por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). Asimismo, informamos de ello con transparencia en los informes financieros anuales y de solvencia.

GRI 103-2

i Informe anual del grupo:
<https://bit.ly/2sjodGo>

i Informe sobre la
Situación Financiera y de
Solvencia 2017:
<https://bit.ly/2GZNUjP>

Por otra parte, Helvetia Seguros se posiciona como una empresa de servicios financieros de confianza consciente de la importancia del cumplimiento normativo. Los principios y directrices de la gestión de cumplimiento normativo se establecen en el Reglamento sobre cumplimiento normativo del Grupo Helvetia, elaborado y aprobado por el Consejo de Administración del mismo.

Asimismo, estamos atentos a los riesgos de gobernanza clásicos, así como a los de sostenibilidad, y nos centramos principalmente en los cambios que se producen en las condiciones legales; la protección de datos y de la privacidad; la seguridad de la información y las tecnologías; la competencia desleal; el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la discriminación; la seguridad y la salud en el trabajo; los actos delictivos como fraude, malversación, robo, soborno o corrupción; los conflictos de intereses; la propiedad intelectual y el derecho de bienes intangibles; las normas medioambientales; y las cuestiones fiscales. Para asegurarnos el cumplimiento de nuestras normas, realizamos regularmente auditorías internas.

Organización

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la compañía. Actúa como máximo órgano de decisión y supervisión, mientras que la gestión ordinaria es desempeñada por los órganos directivos y ejecutivos.

El órgano de gobierno delegado del Consejo de Administración para la coordinación, supervisión y gestión ordinaria de la compañía es el Comité de Dirección. Su estructura organizativa está alineada con la cadena de valor y las unidades operativas del negocio.

Helvetia Seguros cuenta también con un responsable de Cumplimiento, que se encarga de verificar el cumplimiento normativo a todos los niveles de la compañía, asegurándose de la implementación de las medidas legales, regulatorias y éticas requeridas.

Código de cumplimiento

GRI 103-2

El Código de cumplimiento establece los principios básicos de cumplimiento normativo y es obligatorio para todos los empleados del Grupo Helvetia. A través del Departamento de Controlling, la compañía vela por la adecuada observación de este código dentro de la organización.

Privacidad y datos del cliente

En relación a la normativa vigente sobre la protección de datos de los clientes, Helvetia Seguros dispone de todos los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la misma. Por ello, durante 2017 no se ha registrado ninguna queja o reclamación al respecto del tratamiento y uso de los datos de carácter personal de los distintos clientes.

GRI 418-1

Gestión comercial justa

La gestión comercial justa hace referencia a una política que garantice una actuación comercial conforme a las normas, mediante la articulación de reglamentos y normas internas que garanticen una gestión intachable. Dicha impecabilidad no ha de ser sólo interna, sino que debe también impregnar a toda la organización y sus colaboradores, muy especialmente a mediadores y proveedores.

Durante 2017, Helvetia Seguros se ha mantenido vigilante ante la posibilidad de infracción de leyes y normas relacionadas con los productos y servicios. Por otro lado, ha velado por la transparencia y veracidad en las comunicaciones comerciales. En este sentido, durante 2017 no se registró ningún procedimiento incoado contra la compañía ni se interpuso ninguna sanción relacionada con la comercialización de los productos y servicios de Helvetia Seguros.

GRI 419-1

Uno de los principios básicos de la comunicación de Helvetia Seguros con sus clientes es la apuesta por una mayor claridad y transparencia en la documentación comercial. En este sentido, la compañía está bien posicionada de cara a la implantación de la nueva Directiva Europea sobre Distribución de Seguros, que obliga a las empresas a un mayor rigor en la formulación de las ofertas, y cuya entrada en vigor está prevista para 2018.

Así, de manera paulatina, Helvetia Seguros está llevando a cabo la mejora de la presentación de sus productos, coincidiendo con su actualización, o bien, en el caso de los nuevos productos, con una formulación más sencilla y comprensible.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

El responsable de Cumplimiento de Helvetia Seguros informa al director de Cumplimiento del grupo al menos una vez al semestre de los temas importantes y de los posibles casos de incumplimiento existentes. En este sentido, durante 2017 no se produjo ninguna incidencia comunicada y probada en materia de Cumplimiento.

Con respecto al Código de Cumplimiento, durante el pasado ejercicio se ha seguido comunicando a todos los nuevos empleados, los cuáles han realizado un módulo formativo obligatorio en esta línea.

En el caso de las nuevas normativas cuya implantación está prevista en 2018, la compañía está trabajando intensamente, lo que igualmente le permitirá posicionarse de una manera óptima de cara a los cambios. La introducción de criterios de mayor exigencia y rigor en la relación con los clientes derivada de las nuevas normativas previstas supone en todo caso una

oportunidad para Helvetia Seguros en su objetivo de fortalecer su posicionamiento de cara a los clientes, reforzando su condición de empresa ética, íntegra y justa. GRI 103-3

En este sentido, la puesta en marcha de la nueva Directiva Europea sobre Distribución de Seguros reforzará aún más el compromiso de Helvetia Seguros con la transparencia y la información clara y sencilla hacia sus clientes.



Gestión del riesgo

Debido al desafiante entorno económico actual, la gestión integral de riesgos es de máxima prioridad para la compañía en la manera de gestionar su negocio. Los principales objetivos de la gestión de riesgos continúan siendo la sostenibilidad a largo plazo y la protección activa del capital. Pero además de esta protección del capital, nuestro equipo de gestión de riesgos se concentra en la reputación de Helvetia Seguros y de todo el Grupo Helvetia.

GRI 103-1

En los últimos años, ha cambiado la percepción de qué circunstancias o comportamientos se consideran legítimos o ilegítimos a nivel social, ecológico o económico. Estamos convencidos de que los riesgos de sostenibilidad, como la violación de derechos humanos o laborales o de las normas medioambientales, están ganando importancia, al igual que los debates sobre un uso viable de las energías y la escasez de agua. Estos avances pueden producir grandes cambios y desequilibrios globales que también pueden tener efectos económicos a medio y largo plazo. La reestructuración del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los debates sobre la contribución de las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una muestra de que se concede un importante papel a las empresas a la hora de mejorar la sostenibilidad y, por consiguiente, que su comportamiento se evaluará de forma crítica.

Sistema de gestión del riesgo

GRI 102-11, 103-2

Debido a la naturaleza del negocio, la compañía refleja fielmente los riesgos financieros en su balance. Los principales riesgos para Helvetia Seguros hacen referencia al riesgo de suscripción de Vida y No Vida y al riesgo de Mercado. Los riesgos son controlados de manera efectiva a través del reaseguro y la diversificación. Mediante el proceso de gestión de riesgos, los riesgos financieros son gestionados de acuerdo a la estrategia de negocio y al apetito de riesgo, definido en la estrategia de riesgo.

Helvetia Seguros emplea una política de gestión de activos y pasivos prudente, en respuesta al desafiante entorno de bajos tipos de interés, complementada con inversiones en capital diversificadas y seguras, principalmente en bienes inmuebles, renta fija, fondos de inversión, y focalizándose en medidas específicas relativas a productos más eficientes desde un punto de vista de capital.

Además de los riesgos financieros, los riesgos operacionales también se sitúan dentro de los límites de riesgo aceptados.

La gestión integrada de riesgos garantiza que todos los riesgos materiales que afectan a la compañía sean identificados, evaluados y controlados con tiempo suficiente, y puedan ser gestionados y supervisados adecuadamente.

La estructura organizativa del Grupo Helvetia garantiza una aplicación homogénea de su política de gestión de riesgos en todo el grupo. Como resultado, las funciones y responsabilidades de cada unidad de negocio cumplen con la organización establecida por la gestión de riesgos del Grupo Helvetia. Esta estructura organizativa tiene su base en un modelo de gobierno que distingue tres roles básicos: Propietario del Riesgo (Risk Owner), Gestor del Riesgo (Risk Taker) y Observador del Riesgo (Risk Observer).

Integración de los riesgos de sostenibilidad

GRI 103-2

Para el Grupo Helvetia, tener en cuenta los riesgos ecológicos, sociales y de gobernanza correspondientes forma parte del proceso de gestión de riesgos y la toma de decisiones. El objetivo es mitigar al máximo el riesgo de violaciones de los derechos humanos o de incumplimiento de las normas medioambientales en su ámbito de influencia. Para ello, tiene en cuenta los riesgos ESG (Environmental, Social and Governance) en los procesos de suscripción.

En la unidad de mercado española, la integración de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de suscripción está todavía en una fase inicial.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

A cierre del ejercicio 2017 Helvetia Seguros volvió a demostrar una sólida capitalización, mostrando una ratio de solvencia de 189,2% (183,4% en el ejercicio anterior). La compañía por tanto, se encuentra en una situación robusta para poder hacer frente, con amplitud, a los compromisos futuros teniendo en cuenta los requerimientos de capital que establecen los criterios de Solvencia II.

Durante el ejercicio 2017 no se han producido cambios importantes en la estructura organizativa, capitalización y perfil de riesgo de Helvetia Seguros respecto al ejercicio anterior. La estructura organizativa de la compañía y la organización de su gestión de riesgos y capital, continúan considerándose efectivos y apropiados. El supervisor del grupo revisa periódicamente la efectividad y la idoneidad de la estructura de negocio. Además, Auditoría Interna también lleva a cabo revisiones como parte de su plan de auditoría anual. La efectividad y el correcto funcionamiento de la función de Gestión de riesgos y capital de la compañía, es controlada también por la Función de Gestión de riesgos y capital del grupo.

GRI 102-10

Con respecto a la integración de los riesgos ESG en nuestro proceso de gestión de riesgos, el grupo sigue trabajando de manera sistemática. Antes de tomar decisiones que puedan afectar a largo plazo a la estructura de los riesgos, se analizan los riesgos para el medioambiente y la sostenibilidad y se proponen modificaciones e incorporaciones en las directrices de suscripción.

Regulación creciente

La regulación creciente se refiere al modo en que Helvetia Seguros observa y cumple con toda la normativa que atañe directa o indirectamente a su funcionamiento, asimilando dicha normativa mediante la adaptación de sus procesos y el cambio de cultura interna para hacerla posible. Se trata de un tema relevante para la compañía, ya que a través de la regulación creciente, Helvetia Seguros busca sentar las bases para una actividad empresarial acorde con el régimen legal y jurídico, garantizando que el negocio se desarrolle de acuerdo con el sistema normativo vigente. Esta actividad se debe desarrollar profesionalmente con criterios de eficiencia y transparencia, garantizando la protección de los clientes.

GRI 103-1

Actuaciones y compromisos

Durante 2017, la compañía ha trabajado de forma activa en la adecuada integración de dos importantes normativas cuya implantación se hará efectiva en 2018: el nuevo Reglamento de la Unión Europea relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de datos, y la Directiva 2016/97 de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros.

GRI 103-2

Reglamento General de Protección de Datos

Durante 2017, la compañía ha trabajado para adaptar su funcionamiento interno a este reglamento, que afecta a las compañías que forman parte de la Unión Europea y que ha entrado en vigor el 25 de mayo de 2018. Para ello, existe un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar y se está presente en el grupo de trabajo de Unespa (Asociación empresarial del seguro) que prepara a todo el sector para la implantación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos. El Departamento de Asesoría Jurídica colabora asimismo con el grupo en la coordinación de la implantación a nivel global.

El nuevo reglamento tiene importantes implicaciones para el sector, entre las que cabe destacar: un cambio en la filosofía de la gestión de los datos, que ahora se traslada al tratamiento y uso de los mismos; la desaparición del concepto de consentimiento tácito; documentación más profusa de todos los procedimientos; cambios en el sistema sancionador; y la necesidad de crear la figura del DPD (Delegado de Protección de Datos) dentro de la organización.

Directiva Europea sobre Distribución de Seguros

Esta directiva se comenzará a aplicar el 1 de octubre de 2018. Al ser una directiva europea, precisará transposición, por lo que debe pasar antes por trámite parlamentario.

En 2017, al igual que ocurriera con el anterior reglamento, se constituyó en Helvetia Seguros un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar y se está presente, a través del Departamento de Asesoría Jurídica, en el grupo de trabajo de Unespa que prepara la adaptación del sector a la nueva directiva, y está en contacto con los distintos responsables jurídicos de las unidades de negocio del grupo para coordinar dicha adaptación.

Esencialmente, la nueva normativa supone un sensible cambio cultural, al sustituir el concepto de mediación por el de distribución. Esto significa abrir el ámbito de aplicación de la nueva ley a las entidades aseguradoras en tanto que realicen distribución propia de sus seguros.

La ley busca una mayor protección al consumidor, fijando procesos y procedimientos para que el cliente esté mejor informado de lo que contrata y con quién contrata, aclarando posibles conflictos de intereses con terceros.

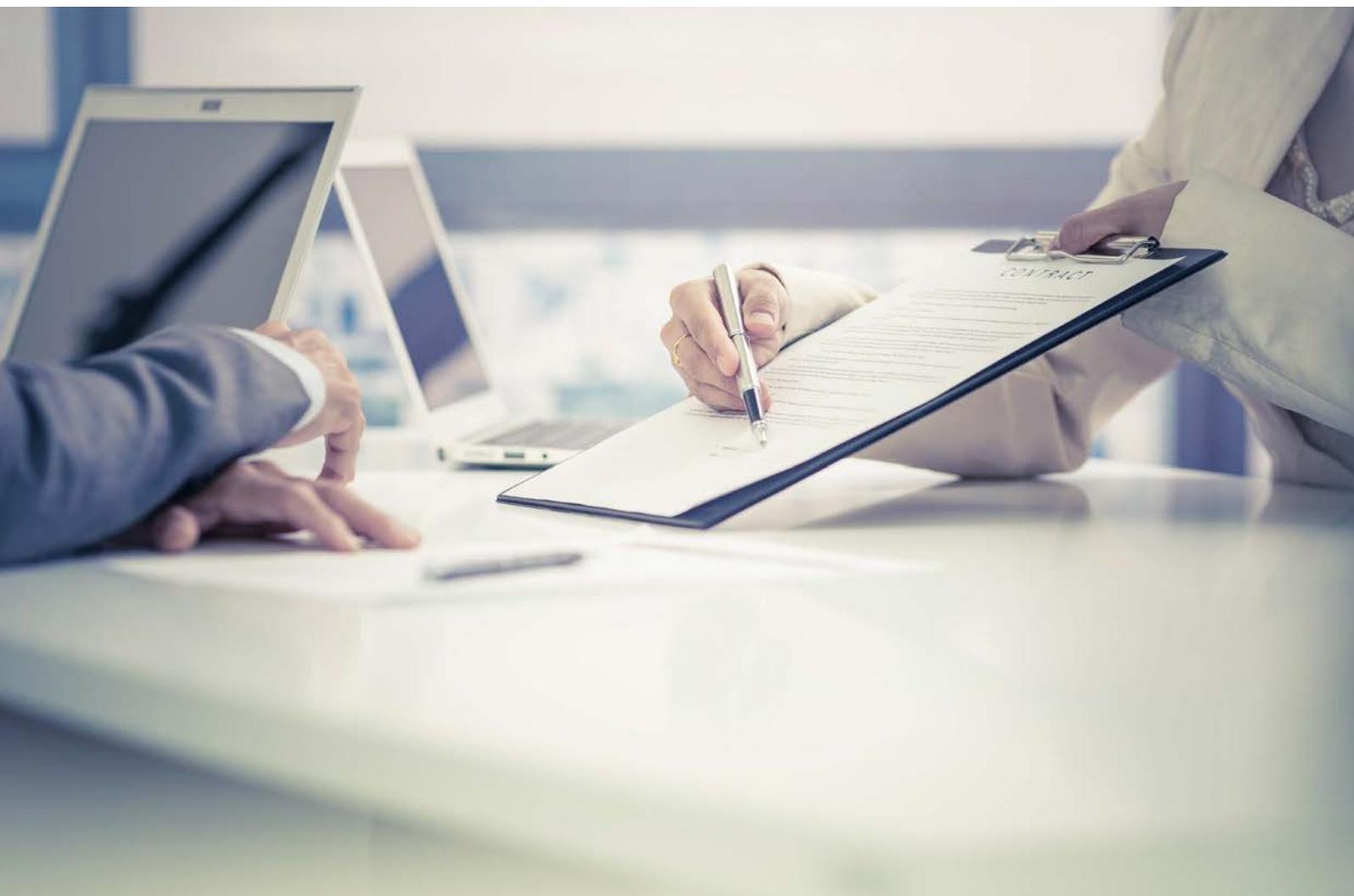
Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

El nuevo Reglamento General de Protección de Datos ha obligado a Helvetia Seguros a perfeccionar el sistema de análisis y detección de los riesgos potenciales del uso de los datos ofrecidos por el cliente. Se trata de cambios en los sistemas y los procesos, si bien desde el Departamento de Asesoría Jurídica y Atención al Cliente se considera que la compañía cuenta ya con una sólida cultura interna en este terreno.

Por otro lado, la nueva Directiva Europea sobre Distribución de Seguros también está implicando importantes cambios internos en relación con el diseño de los productos, aunque la compañía ya cuenta con un sistema validado para el diseño y la revisión de los productos de Vida que implica su paso por los distintos departamentos que tienen que ver con su ámbito de influencia (*Compliance*, *Fiscal*, *Gestión de riesgos*, *Actuarial*, etc.).

El reto principal en relación con la nueva ley, además de la mejora de los procedimientos internos y una mayor claridad en la información, es favorecer un cambio de cultura entre los mediadores, que posibilite su identificación con los esfuerzos por una mayor transparencia de los procesos que atañen a los clientes y a la contratación.



Compras sostenibles

La protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático son algunos de los retos más importantes a nivel global. En este sentido, Helvetia Seguros apoya el desarrollo de una economía inclusiva con una baja emisión de CO₂. En comparación con las empresas productoras, los flujos de materiales y sustancias en una empresa de servicios financieros como Helvetia son limitados. Nuestra influencia directa en el medioambiente y en la sociedad procede sobre todo de la adquisición y el uso de infraestructuras que necesitamos para prestar nuestros servicios. Entre estas, se encuentran principalmente los edificios de oficinas y las correspondientes tecnologías de estos edificios, las operaciones comerciales, las infraestructuras informáticas y el material de marketing.

GRI 102-9, 103-1

Actuaciones y compromisos

Directrices de compra del Grupo Helvetia

El Grupo Helvetia trata de adquirir y usar consumibles e infraestructuras de manera local, respetando el medioambiente y siendo conscientes de su responsabilidad social. A partir de los principios sobre compras sostenibles, se definen las directrices de compras compatibles con el medioambiente y la sociedad. Existe una directriz de compra interna que concreta estas directrices en lo que respecta a nuestras responsabilidades de compra. En ella, se definen claramente los requisitos mínimos y otros criterios voluntarios que deben promover compras respetuosas con el medioambiente y socialmente aceptables para 13 grupos de productos. Además, informa a las personas responsables de la compra de productos y servicios de los aspectos sociales y ecológicos pertinentes y de cómo pueden referirse a ellos cuando hablen con los proveedores. Las compras y las responsabilidades de los distintos grupos de productos se organizan de manera descentralizada en los mercados nacionales. Constituyen una excepción las infraestructuras informáticas, que se adquieren a nivel de grupo.

GRI 103-2

Emisiones de CO₂ y gestión ambiental

En 2015, nos planteamos el objetivo de reducir hasta 2020 nuestras emisiones absolutas de CO₂ en un 10% con respecto a 2012. En el periodo de 2012 a 2020, nos gustaría reducir las emisiones relativas de CO₂ por empleado (en ETC) incluso en un 20%. Además, tenemos en cuenta todas las emisiones producidas por el uso de los edificios, los viajes de negocios, el consumo de papel y agua, y la eliminación de residuos. Para calcular estas emisiones de gases de efecto invernadero, nos basamos en el método de la Asociación para la gestión medioambiental y la sostenibilidad en instituciones financieras (VfU) en su versión del año de referencia (2012). A partir de estos datos, definimos también nuestras medidas de reducción de las emisiones. Tras el cambio que realizó el Grupo Helvetia en el año 2015 para obtener el 100% de la electricidad a partir de fuentes renovables, la Junta consultiva de Responsabilidad Corporativa decidió centrarse hasta 2020 en las áreas de energía térmica y operaciones comerciales e identificar y conseguir el potencial de reducción de manera dirigida.

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Los responsables técnicos de las compras y la gestión de los correspondientes grupos de productos, instalaciones e infraestructuras son responsables también de la optimización de la gestión medioambiental. Estos cuentan con el apoyo del Departamento de RC a nivel del grupo para la implementación de las distintas medidas. Las medidas previstas se añaden en un plan de medidas sobre las emisiones de CO₂ para el grupo.

Concienciación medioambiental para escolares

GRI 103-2

En 2017, Helvetia Seguros llevó a cabo una acción específica de concienciación medioambiental dirigida a escolares. Concretamente, se celebró el día 6 de junio en A Coruña, a través de la Compañía de Teatro de Blanca Marsillach (Varela Producciones). Más de 500 alumnos de Primaria participaron en el musical infantil "El invisible Nikolaus", una obra educativa y pedagógica que pretende hacer entender a los más pequeños que con la colaboración de todos se puede ayudar a proteger a nuestro entorno. Valores como la amistad, el compañerismo o el respeto por el medioambiente están presentes en este musical, que se enmarca dentro del programa de teatro social educativo que la Compañía de Teatro de Blanca Marsillach lleva desarrollando desde hace más de ocho años.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

Revisión de las directrices de compra. En 2017, el Grupo Helvetia revisó las directrices de compra y propuso pequeñas modificaciones como por ejemplo en las áreas de productos promocionales y regalos para los clientes, donde se han aumentado los requisitos relativos a la seguridad infantil y la transformación ecoeficiente. Para los productos de papel, apostamos desde finales de 2017 por el papel reciclado que incorporaremos paulatinamente a los distintos tipos de papel (documentos impresos, material promocional, papel de fotocopias, etc.)

Para consolidar el conocimiento sobre compras sostenibles en el Grupo Helvetia y garantizar la aplicación de la directriz de compra, se creó un grupo de trabajo formado por los responsables de compras de los distintos grupos de productos de las sociedades regionales. Este comenzó su trabajo operativo en 2018.

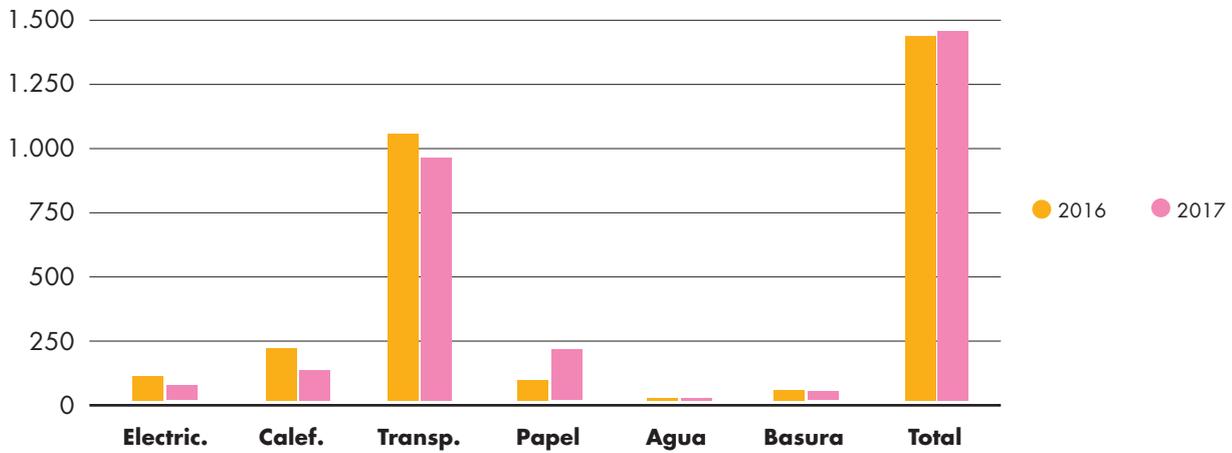
Evolución de las emisiones de CO₂. En comparación con el año anterior, se ha incrementado el consumo de electricidad, transporte, agua y papel, mientras que se ha reducido el consumo de calefacción y de basura. Durante 2018, en consecuencia, se trabajará para reducir estas cifras, especialmente la de papel, cuyo crecimiento ha sido el más acentuado y el que previsiblemente más debe descender debido a la estrategia de digitalización y reducción de papel.

Consumo energético absoluto

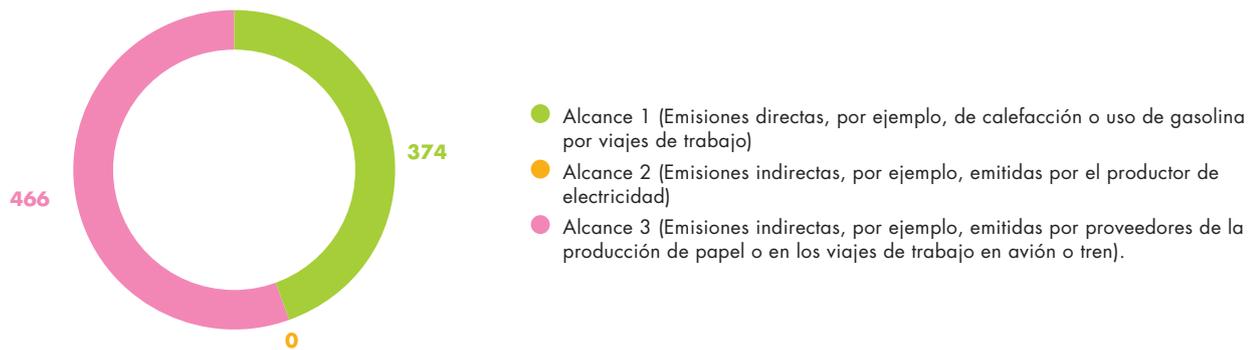
		2016	2017
Electricidad	kWh	2.002.092	2.167.101
Calefacción	kWh	452.597	346.727
Transporte	km	2.936.254	3.121.143
Papel	Toneladas	68	107
Agua	m ³	6.816	7.125
Basura	Toneladas	95	58

Promedio de emisiones de CO₂ en kg por empleado en España

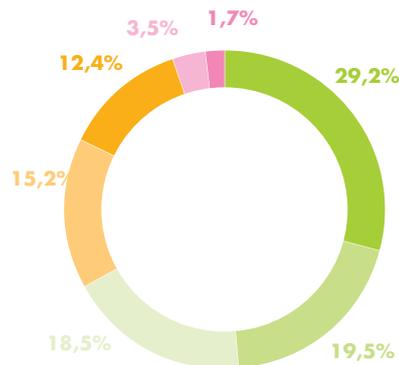
GRI 305-1, 305-2, 305-3



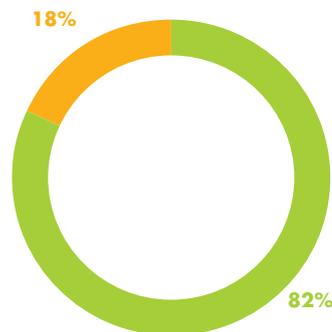
Balance de gases de efecto invernadero de Helvetia Seguros (en toneladas de CO₂)



Composición de la energía consumida en Helvetia Seguros en 2017



Mix eléctrico después del traspaso al 100% de electricidad procedente de energía renovable



- Electricidad de centrales nucleares
- Electricidad a partir de centrales hidroeléctricas del río
- Electricidad de centrales eléctricas alimentadas por carbón
- Electricidad a partir de centrales de energía eólica
- Electricidad de centrales de energía eólica
- Electricidad de centrales eléctricas de gas
- Electricidad de fuentes de ciclo combinado
- Electricidad de centrales eléctricas de fuel-oil
- Electricidad producida por la mezcla media del mercado



Gestión de personas

En este capítulo se informa sobre los tres temas fundamentales referidos a la gestión de personas: Compromiso con los empleados, Garantizar empleados cualificados y Compromiso con los mediadores.

39 Compromiso con los empleados

- 39 Actuaciones y compromisos
- 43 Verificación y progreso en 2017

44 Garantizar empleados cualificados

- 44 Actuaciones y compromisos
- 45 Verificación y progreso en 2017

46 Compromiso con los mediadores

- 46 Actuaciones y compromisos
- 48 Verificación y progreso en 2017

Compromiso con los empleados

Helvetia concede una gran importancia a su papel como empleador atractivo. Esto se refiere, por un lado, a ofrecer unas condiciones laborales óptimas, con políticas que favorezcan la igualdad a todos los niveles y con las que atraer y fidelizar a las personas en el largo plazo. Por otro, a un entorno laboral atractivo en el que los empleados puedan desarrollar su potencial, como base del bienestar físico y mental, así como del compromiso de éstos con la empresa y la sociedad.

GRI 103-1

Actualmente, Helvetia se enfrenta a retos como la digitalización, las diferentes necesidades de los clientes y la evolución demográfica, para lo que necesita disponer de un personal altamente cualificado, innovador y ágil. Por esto, la compañía busca constantemente fomentar la motivación e implicación de sus empleados, a través de una política de gestión de personas comprometida con la plantilla. Asimismo, potencia el sentido de pertenencia y una mayor implicación con los valores corporativos.

En cuanto al desempeño profesional, Helvetia apuesta por la transparencia interna en relación con los perfiles y las categorías profesionales, de manera que la información sea objetiva, accesible y veraz.

Actuaciones y compromisos

GRI 102-8, 103-2

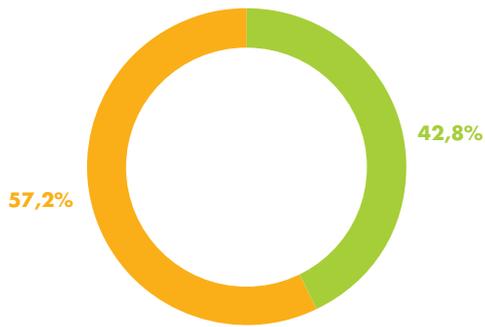
Indicadores de personas

Los cuadros siguientes reproducen la situación de la plantilla a 31 de diciembre de 2017, analizando aspectos como la proporción de empleados por género, edad, tipo de contrataciones o fluctuación de personal.

Número de empleados por comunidad autónoma

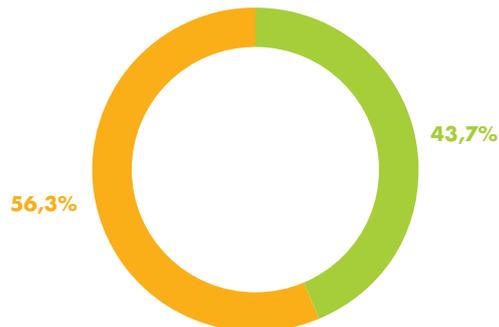


Empleados por género



Nuevas contrataciones por género

GRI 401-2



● Hombre ● Mujer

Bajas (tasa de rotación) de personal por género

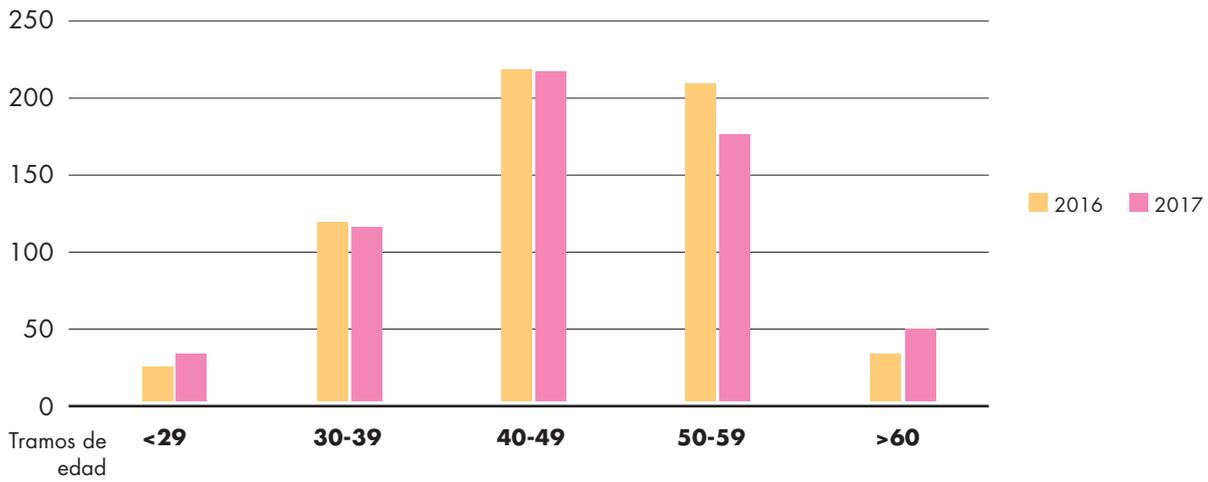


● Hombre ● Mujer

Trabajadores subcontratados

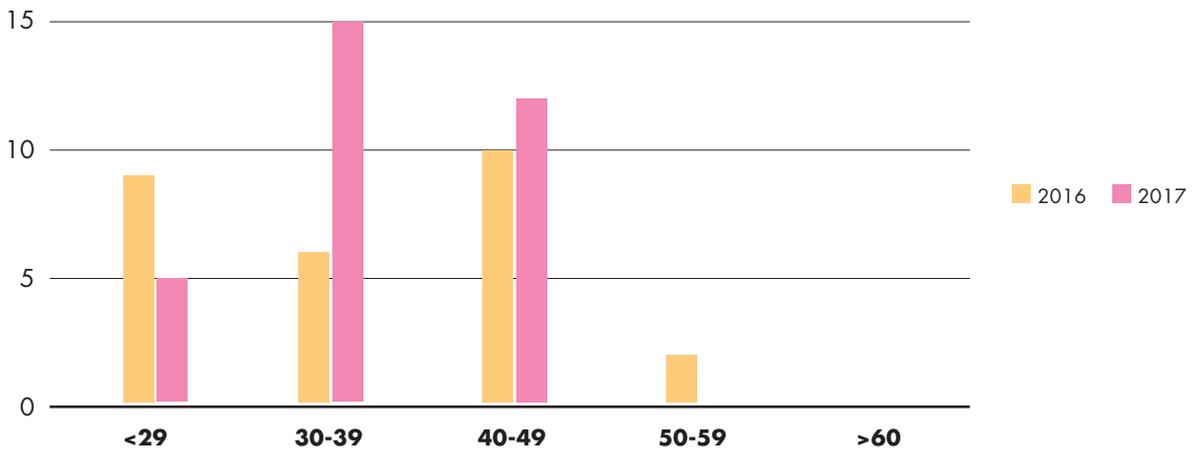
Total personal subcontratado en las 3 sedes:	40 personas
Sede Sevilla	Limpieza: 7 personas Vigilancia: 2 personas Destrucción de datos: 2 personas
Sede Pamplona	Limpieza: 2
Sede Madrid	Limpieza: 6 Vigilancia: 2
IT	Total: 16
Servicio médico	3 personas (uno por Sede)

Distribución de plantilla por edad

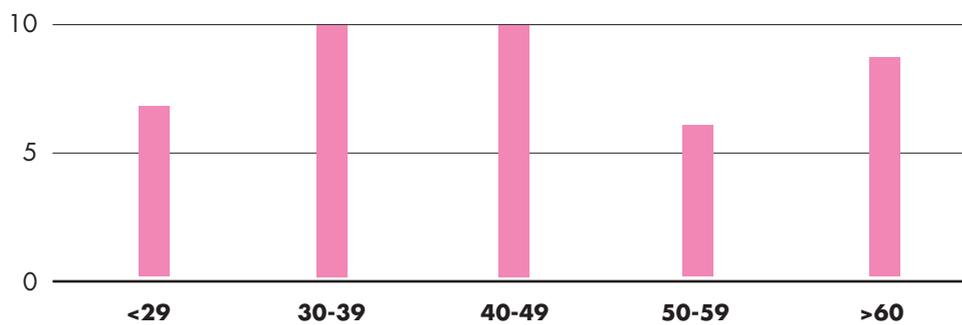


Distribución de nuevas contrataciones por edad

GRI 401-1



Distribución de las bajas (tasa de rotación) de personal por edad



Distribución de plantilla según género y tipo de contrato

GRI 102-8, 103-2



Distribución de plantilla según tipo de jornada

2016	Número de mujeres con contratos a tiempo parcial: 4 Número de hombres con contratos a tiempo parcial: 0
2017	Número de mujeres con contratos a tiempo parcial: 2 Número de hombres con contrato a tiempo parcial: 0

Igualdad

El año 2017 fue decisivo en el desarrollo del Plan de Igualdad puesto en marcha en 2012 para fomentar políticas de igualdad de género efectivas en Helvetia Seguros. En 2018, la compañía debe concluir el Plan y formular una nueva planificación, por lo que, a diciembre de 2017, la mayor parte de las medidas estaban concluidas. El siguiente cuadro presenta las medidas que estaban en proceso a diciembre de 2017.

Medidas	Situación actual
Se establece que, como medida de acción positiva, en igualdad de condiciones y competencias, se dará preferencia a la contratación de la persona del género menos representado en el grupo y nivel de que se trate.	En proceso
Se harán públicos a través de la web de la empresa las vacantes que se vayan produciendo.	En proceso
En la publicación de las vacantes en la web figurará un correo interno o una dirección de correo específica que se puede denominar de Igualdad de Oportunidades.	En proceso
El protocolo de actuación para prevenir y erradicar cualquier tipo de acoso en todos los niveles de la empresa será integrado en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales e incluido como riesgo psicosocial.	En proceso

Convenio colectivo

GRI 102-41

En el mes de abril, se procedió a la firma del nuevo Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, por el que también se rigen las condiciones laborales en Helvetia Seguros. Este convenio colectivo estará vigente hasta el año 2019, e incorpora algunas novedades importantes. Entre ellas, destaca un nuevo sistema de previsión social complementaria para todos los empleados, así como para los ejercicios 2017, 2018 y 2019, se contempla una evolución salarial acorde con el ritmo de actividad de la economía española en términos de Producto Interior Bruto (PIB).

International Executive Program (IEP)

El programa *International Executive Program* está centrado en el desarrollo directivo de los mandos de todas las unidades de negocio del grupo. El programa, impartido íntegramente en inglés, promueve la formación y el reconocimiento profesional de los directivos de los distintos países en los que está presente Helvetia, favoreciendo el encuentro y el intercambio de experiencias.

El IEP consta de dos módulos básicos de cuatro días de duración, que se desarrollan a través de tres grupos de trabajo. En la edición de 2017, después de un primer módulo que, como es tradición, se celebró en la sede central del grupo en St. Gallen (Suiza), el segundo módulo fue celebrado por uno de los tres grupos en Sevilla, entre los días 12 y 15 de septiembre.

GRI 103-2

Employee Dialogue (ED)

En 2017, con carácter piloto, Helvetia Seguros puso en marcha un nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en un nuevo modelo de competencias alineadas con la Estrategia *helvetia 20.20*. Se trata de *Employee Dialogue*, que reorienta y actualiza el antiguo sistema de evaluación del desempeño Ev@lua, PEP 2 y PEP Internacional. Un único modelo de competencias para todo el grupo, que se ha diseñado a lo largo de tres años, en el marco del proyecto *Helvetia Top Employer* que forma parte de la Estrategia *helvetia 20.20*.

Después de que, durante 2016, se definieran todas las familias de puestos profesionales en el grupo (18 familias), y de que Helvetia Seguros estableciera su *rol profile*, con 64 puestos, en 2017 se puso en marcha el *Employee Dialogue* para los niveles 1 (Comité de Dirección) y 2 (responsables de departamento y directores de zona).

Estas sesiones se celebraron durante los primeros días del otoño en las sedes de Sevilla, Madrid y Pamplona. Una vez celebradas, se llevaron a cabo las *Talent Conferences*, en las que los responsables de los miembros evaluados, con la coordinación del Departamento de Recursos Humanos, que lidera el programa, definen dos niveles de perfiles, los *high potential* y los *high performance*, para articular las medidas y decisiones en cuanto a sucesiones y potencial.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

La introducción del *Employee Dialogue* supone un avance considerable en materia de evaluación del desempeño en Helvetia Seguros, al establecer un único sistema homogéneo en toda la organización, a la vez alineado con el resto de unidades de mercado. Se trata de un sistema más transparente y que delimita claramente las responsabilidades de los empleados en su marco de desempeño dentro del organigrama. En 2018 está previsto extender el *Employee Dialogue* a toda la organización.

Por otro lado, el Plan de Igualdad ha cubierto prácticamente todas las actuaciones planteadas, por lo que cabe destacar el logro que ha supuesto para la organización y el objetivo de alcanzar una mayor igualdad dentro de la empresa. Actualmente, la proporción de mujeres en el Comité de Dirección se sitúa en un 14,3%. El nuevo Plan de Igualdad deberá, igual que el precedente, consensuar sus líneas maestras con la representación de los trabajadores, a través de la correspondiente Comisión de Igualdad.

Con todo, las cifras de introducción de mujeres en la empresa evidencian la necesidad de seguir avanzando hacia un mayor equilibrio en la proporción de empleados por género.

Garantizar empleados cualificados

Helvetia Seguros apuesta por empleados satisfechos y eficaces que cuenten con las capacidades y competencias necesarias para superar los retos de un mundo laboral en constante cambio. Unos empleados que tengan las cualidades adecuadas en el momento y el lugar oportunos.

GRI 103-1

Por ello, Helvetia Seguros procura la mejora constante de las capacidades profesionales de sus empleados a través de una política de formación permanente que les acompaña a lo largo de su vida laboral, permitiendo su reciclaje y adaptación a las necesidades actuales y futuras.

Helvetia Seguros promueve enfoques innovadores de formación continua y desarrollo y amplía constantemente la oferta de cursos y formación ya que, mediante esta preparación, mejora la competencia de sus empleados al tiempo que lo hace su motivación profesional.

La compañía confía en la creación de condiciones laborales atractivas, las posibilidades de promoción y su cultura, tanto desde una perspectiva interna como externa, como los pilares de una empresa atractiva.

Actuaciones y compromisos

GRI 103-2, 404-1

Formación

En total se ofrecieron 14.851 horas de formación durante 2017, a través de 176 cursos.

Formación a empleados

	2015	2016	2017
Horas presenciales	9.044	10.627	12.527
Horas <i>online</i>	4.227	4.533	2.324
Horas totales	13.271	15.160	14.851
Cursos presenciales	105	94	127
Cursos <i>online</i>	42	49	49
Cursos totales	147	143	176
Horas media hombre	25,98	27,37	26,57
Horas media mujer	23,1	25,26	24,53
Horas media empleado	25,04	26,32	25,56
Hombres formados	100%	100%	100%
Mujeres formadas	100%	100%	100%
Total empleados formados	100%	100%	100%

Formación por sexo y categoría profesional

GRI 404-1

Grupo profesional	Hombres que han recibido formación	Mujeres que han recibido formación	Total empleados que han recibido formación
Grupos 0-I	74	25	99
Grupo II	224	143	367
Grupo III	26	89	115
Grupo IV	0	0	0
Total	324	257	581

Catálogo de cursos online en abierto

En 2017 se actualiza el catálogo formativo de cursos *online* para empleados en el Centro de Formación Corporativo. Se da respuesta con este catálogo a las necesidades formativas en todas las materias relacionadas con el sector asegurador en cuanto a normativa legal, productos, técnica comercial y aseguradora, suscripción de riesgos, etc. Se añaden al mismo píldoras formativas relativas a la especialización en seguros de vida: necesidades presentes y futuras del trabajador autónomo, planificación de la jubilación, funcionamiento de los mercados financieros, la fiscalidad de los seguros de vida y la seguridad social.

GRI 103-2

Verificación y progreso en 2017

Durante 2018, se seguirá con la política de formación continua de los empleados a través de los planes formativos individualizados y con las siguientes áreas prioritarias de desarrollo: acciones formativas encaminadas al aprovechamiento de la tecnología que contribuyan a la progresiva transformación digital de la compañía, acciones que pongan el foco en el conocimiento y servicio excelente al cliente, acciones que mejoren las habilidades comerciales de empleados que antes realizaban un trabajo más administrativo y acciones que potencien nuevas formas de trabajo que agilicen procesos.

GRI 103-3

Además se trabajará en el desarrollo de la formación *online* y en las posibilidades de aprendizaje colaborativo que ofrece la versión 3.3 de Moodle sobre la que se asienta en Centro de Formación Corporativo de empleados.

Compromiso con los mediadores

El mediador es una figura profesional determinante en el modelo de negocio de Helvetia Seguros, ya que es un verdadero aliado estratégico que comparte los principios, valores y procedimientos de la compañía, ejerciendo una interlocución directa con el cliente. Es, con el empleado, el principal embajador de la marca Helvetia, estando en la primera línea del contacto comercial y siendo imagen de la compañía. Por tanto, para Helvetia Seguros es una pieza fundamental, lo que implica por parte de la compañía un fuerte compromiso, que se deja sentir en aspectos como la motivación, la formación o la comunicación.

A su vez, nuestra compañía busca el compromiso por parte del mediador, persiguiendo su implicación con el proyecto de Helvetia Seguros y su identificación con los retos y objetivos de la compañía. Se trata de una relación estrecha basada en el diálogo constante y la reciprocidad.

GRI 103-1

Actuaciones y compromisos

Acciones con agentes segmentados

Durante 2017 hemos continuado avanzando en la consolidación de las distintas categorías de agentes (Élite, Expert, Base y Titulados) y se han afianzado los tres grandes proyectos de segmentación de agentes: el Club Helvetia Élite, el Klub Vita y los Agentes RED.

GRI 103-2

- **Club Helvetia Élite.** Se trata de un club exclusivo formado por los agentes más vinculados a la compañía. Está formado por 135 agentes, que representan el 19,8% de la facturación de Helvetia Seguros, con un incremento invariablemente ascendente desde la reorientación del proyecto en 2015. En volumen de ventas, este colectivo ha crecido un 9,13% con respecto a 2016, con unos datos de siniestralidad sensiblemente inferiores a la media de la compañía. Este grupo acapara el 16% del total de clientes de Helvetia Seguros en España. Sus integrantes disfrutaban de numerosos beneficios.

- **Klub Vita.** Se trata de un club formado por mediadores especializados en el ramo de Vida. Además de celebrar encuentros anuales, los miembros de este club cuentan con condiciones especiales en la Campaña de Ahorro.

- **Agentes RED.** Se conoce como RED a la Red de Especialistas en Decesos (antes agentes PAF). Para potenciar la detección de este perfil de agentes, en 2017 se creó la figura del ACE, Asesor Comercial Especialista, asesor comercial de Helvetia Seguros cuya misión es captar a agentes especializados en la comercialización del PAF.

Refuerzo y desarrollo de la red agencial

En el marco de la medida estratégica de Potenciación de sucursales, integrada en la Estrategia *helvetia 20.20*, durante 2017 Helvetia Seguros ha continuado avanzando en el refuerzo y desarrollo de la red agencial, a través de varias líneas de actuación:

- **Soportes informativos.** Para reforzar las acciones de captación de nuevos agentes, en 2017 se llevaron a cabo dos soportes informativos. Por un lado, un folleto promocional sobre las ventajas y beneficios de ser agente exclusivo de Helvetia Seguros. En dicho folleto, que sirve como carta de presentación de la compañía en ferias, reuniones y presentaciones, se incluían también las principales características del agente de Helvetia Seguros. Por otro lado, un audiovisual en el que se explicaban, de manera sencilla y atractiva, los valores asociados a la condición de agente de Helvetia Seguros.

- **Plan de formación para asesores comerciales.** Durante 2017, se llevaron a cabo diversas sesiones formativas dirigidas a asesores comerciales, orientadas a desarrollar habilidades de detección, estimulación y captación de nuevos agentes. GRI 103-2
- **Captación.** Durante 2017, han sido numerosas las ferias y eventos en los que han participado profesionales de Helvetia Seguros en labores de información y reclutamiento. Igualmente, durante este año, se ha intensificado la actividad de captación a través de soportes *online* como LinkedIn.
- **Reuniones de bienvenida.** Se trata de una línea de actuación muy novedosa en el sector. Un programa de contactos con los agentes de reciente incorporación a Helvetia Seguros a través de una sesión formativa e informativa, que concluye con una convivencia, y que se desarrolla en colaboración con las sucursales de cada zona. En dichos encuentros se les informa sobre las herramientas que tienen a su disposición para una mayor penetración comercial y se les asesora para que mejoren su rendimiento. En 2017, participaron en estos encuentros más de una treintena de agentes.

Formación

Durante 2017 se impartieron 60.765 horas de formación a mediadores, a través de 608 cursos.

Formación a agentes

	2015	2016	2017
Horas presenciales	9.334	26.017	19.992
Horas <i>online</i>	72.360	47.298	40.773
Horas totales	81.694	73.315	60.765
Cursos presenciales	130	899	583
Cursos <i>online</i>	10	13	25
Cursos totales	140	912	608
Horas media agente	39,68	40,04	36,32*

*El cálculo para la horas medias por agente es sobre 1.673 Agentes Exclusivos que están activos en formación impartida por Helvetia.

Colaboración con la mediación

Los acuerdos de colaboración entre entidades aseguradoras y colegios o asociaciones de mediadores van orientados, principalmente, a fomentar la cooperación entre ambas partes e impulsar la actividad del negocio. Para Helvetia Seguros esta colaboración es fundamental, ya que el mediador es una figura esencial para el desarrollo de nuestro negocio. GRI 103-2

Los acuerdos de colaboración van siempre enfocados al apoyo mutuo entre ambas entidades. Este apoyo puede plasmarse en acciones formativas por parte de la entidad aseguradora, participación en actos institucionales con ponencias o con la intervención de mesas redondas, e incluso con el patrocinio de algún acto o acción social que organice el colegio o asociación.

Helvetia Seguros colabora con diferentes colegios y asociaciones de zonas en la que estratégicamente tiene una presencia de negocio destacada, o en zonas donde quiera ampliar el número de mediadores con los que trabaja. A lo largo de 2017, Helvetia Seguros ha rubricado más de una decena de estos acuerdos.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

Todas las líneas de acción desarrolladas durante 2017 para fortalecer la relación con los mediadores han sido muy productivas, habiéndose registrado sensibles avances en algunos indicadores de evolución como los de la formación y el acceso al Portal B2B. La segmentación de agentes materializada en 2016 se ha consolidado en 2017, con un refuerzo de la actividad de los colectivos y un incremento de su negocio, de manera especial en el caso de los Agentes Élite.

En 2017, se han incrementado también las acciones para reforzar e incrementar la red agencial, incorporando medidas de gran valor estratégico como el convenio con el Consejo Andaluz de las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación. Por último, en 2017 se han consolidado las relaciones institucionales con diversos organismos de colegiación de mediadores a través de la renovación de los convenios de colaboración y se han abierto nuevas líneas de colaboración con otros colegios que prestan cobertura a zonas de gran valor estratégico. De cara a 2018, se prevé poner a disposición de las sucursales y los asesores comerciales nuevos instrumentos para potenciar la captación.



Compromiso social

En este capítulo se abordan los temas fundamentales referidos a la responsabilidad de Helvetia Seguros con la sociedad, donde se integran las acciones sociales y los patrocinios.

51 Acciones sociales

- 51 Actuaciones y compromisos
- 52 Verificación y progreso en 2017

54 Patrocinios

- 54 Actuaciones y compromisos
- 55 Verificación y progreso en 2017

Acciones sociales

Helvetia Seguros está firmemente comprometida con su entorno, y es por ello que lleva a cabo diversas actuaciones que persiguen su mejora. De esta manera contribuye al desarrollo social de su ámbito de influencia, convirtiéndose en un agente dinamizador activo. La compañía establece dinámicas de colaboración sostenidas en el tiempo que buscan la generación de beneficios a medio y largo plazo.

GRI 103-1

Dentro de su actividad social, Helvetia Seguros incorpora también la comunicación, entendida como un mecanismo que mejora la transparencia y fortalece los vínculos con sus grupos de interés.

Actuaciones y compromisos

GRI 103-2

Proyectos apoyados

Son numerosos los proyectos sociales y culturales apoyados por Helvetia Seguros durante 2017. En la siguiente tabla se muestran los principales proyectos que la compañía contribuyó a hacer posible durante el ejercicio relacionados con el ámbito social.

Principales proyectos sociales y culturales

Proyecto	Descripción
Carrera por Ruanda	El Cross Popular Aranguren-Ruanda cumplió el día 7 de mayo su undécima edición. Promovido por Aspace con el objetivo de recaudar fondos para proyectos desarrollados en este país africano, cuenta con la colaboración de Helvetia Seguros.
Jornada "Bosques, algo más que madera"	Helvetia Seguros colaboró con Foresna-Zurgaia, la Asociación Forestal de Navarra, en el desarrollo de esta jornada, que se celebró el día 18 de mayo en el Colegio de Médicos de Pamplona y cuyo objetivo era concienciar sobre el cuidado de los bosques y espacios naturales.
Donación de sangre	Los días 27 de marzo y 19 de octubre, la Sala Helvetia de Sevilla acogió sendas campañas de donación de sangre, dirigidas tanto a empleados como a donantes del entorno.
Teatro Blanca Marsillach	El día 6 de junio, en A Coruña, 500 escolares participaron en una representación teatral dirigida por la compañía de teatro de Blanca Marsillach. La obra, que llevaba por título "El Invisible Nikolaus", buscaba concienciar a los más pequeños sobre el cuidado del medioambiente.
Fundación Cristina Heeren	El día 28 de septiembre, Helvetia Seguros suscribió un convenio de colaboración con la Fundación Cristina Heeren de Arte Flamenco para la concesión de una beca a una joven promesa del baile flamenco para estudiar en la escuela de la Fundación.
Asociación "De tu mano"	Localizada en Villanueva del Ariscal (Sevilla), esta Asociación, con la que Helvetia Seguros inició una línea de apoyo y colaboración en 2017, ayuda a jóvenes en situación de exclusión social a través de la cobertura en centros de acogida y centros tutelados.
Calendario Solidario Asociación Síndrome de Down	Un año más, Helvetia Seguros colaboró haciendo posible el Calendario de la Solidaridad 2017 de la Asociación Síndrome de Down de Sevilla y Provincia (Asedown), donde los protagonistas son los niños de este colectivo.
V Carrera solidaria contra el cáncer infantil	El día 29 de octubre se celebró en Sevilla la V Carrera solidaria contra el cáncer infantil, que contó con el apoyo de Helvetia Seguros.

Comunicación

GRI 103-2

Durante 2017, Helvetia Seguros ha desarrollado una constante actividad de difusión y comunicación con sus públicos, desde un planteamiento interactivo, encaminado a favorecer el diálogo constante y la retroalimentación. Para ello se sirve de una serie de herramientas de comunicación, fundamentalmente las siguientes:

- Relaciones informativas con los medios
- Campañas publicitarias
- Redes sociales
- Página web
- App
- Otros.

Redes sociales

		2016	2017	% con respecto a 2016
Twitter	Número seguidores	2.466	3.945	+59,9%
	Tuits año	14.220	17.588	+23,6%
Facebook	Número seguidores	3.752	6.319	+68,4%
	Publicaciones año	923	1.325	+43,5%
LinkedIn	Número seguidores	2.725	3.698	+35,7%
	Publicaciones año	348	520	+49,4%
Youtube	Número suscriptores	153	197	+28,7%
	Videos año	64	79	+23,4%
Google+	Número seguidores	154	188*	+22%
	Publicaciones año	404	662*	+63,8%
Instagram	Número seguidores	Empezó en 2017	220	
	Publicaciones año	Empezó en 2017	115	

* Datos a fecha de diciembre de 2017

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

Durante 2017, se ha acentuado el perfil social de las actividades apoyadas, si bien las acciones de carácter medioambiental siguen siendo aún muy discretas, más allá de la políticas internas de fomento del ahorro energético. En el futuro, se prevé profundizar más en este ámbito, mediante la apuesta por acciones específicas de concienciación.

La actividad de comunicación 2.0 desarrollada durante el ejercicio, con la incorporación de nuevas redes como Instagram, ha favorecido un incremento tanto en el alcance como en el volumen de seguidores en los distintos medios sociales. Asimismo, la reorientación de la página web, acometida en octubre de 2017, ha implicado también una reorientación de la estrategia de difusión, que ahora se centra en mejorar la experiencia de navegación del cliente, ofreciéndole productos y servicios adaptados a sus necesidades y, por tanto, un enfoque más práctico y al servicio de los usuarios.

De cara al ejercicio 2018, la puesta en marcha de una nueva campaña publicitaria implicará asimismo un cambio en muchos de los principales soportes de difusión, y permitirá a la compañía reforzar su posicionamiento en el mercado asegurador nacional, ofreciendo una imagen de empresa centrada en atender, de forma clara y transparente, las necesidades de los clientes. GRI 103-3



Patrocinios

A través de sus patrocinios, Helvetia Seguros posibilita que numerosos colectivos lleven a cabo actividades sociales, culturales y deportivas. En la mayor parte de los casos, sin el apoyo de la compañía, dichos proyectos difícilmente podrían realizarse, ya que el criterio general de Helvetia Seguros en esta materia es ayudar a colectivos y actividades que tienen un acceso muy restringido a financiación y a ayudas tanto públicas como privadas.

GRI 103-1

Actuaciones y compromisos

En 2017, Helvetia Seguros siguió apostando por algunos de los patrocinios deportivos más emblemáticos, como los que promueve en el ámbito del balonmano. Además, continuó apoyando el deporte minoritario y de base, como el bádminton o el patinaje sobre hielo, entre otros.

GRI 103-2

Principales patrocinios deportivos

- Real Federación Española de Balonmano
- Comité Técnico de Árbitros de Balonmano
- Helvetia Anaitasuna
- Helvetia Balonmano Alcobendas
- Club de Remo Arkote
- Federación Vasca de Montaña
- Federación Guipuzcoana de Montaña
- Federación Navarra de Montaña
- Peña Bolística San Pedro
- Real Federación Española de Hockey
- Bádminton Arjonilla
- Club de Fútbol Sala A Estrada

Otros patrocinios

Proyecto	Descripción
Sicab	Salón Internacional del Caballo, celebrado entre los días 13 y 18 de noviembre en Fibes (Sevilla). Helvetia Seguros volvió a ser en su edición de 2017 uno de los principales patrocinadores del evento.
Orientación	El día 4 de abril, la Real Parroquia de Señora Santa Ana, del sevillano barrio de Triana, acogió por primera vez la presentación de 'Orientación' 2017, uno de los programas de mano históricos de la Semana Santa de Sevilla. Helvetia Seguros se encarga de su edición y distribución.
San Fermín	Además de ser la aseguradora oficial de los encierros, Helvetia Seguros llevó a cabo, como es habitual, una campaña de concienciación dirigida a los corredores, a través de carteles expuestos en más de 50 marquesinas de Pamplona y su entorno, en los idiomas español, euskera, inglés y francés.
Gran Teatro del Liceo	En 2017, Helvetia Seguros continuó con su colaboración con el Gran Teatro del Liceo, a través de un convenio de patrocinio para hacer posible su programa de actividades sociales y culturales.
Gala Flamenca Cámara de Comercio	El 10 de junio, se celebró en el Teatro de la Maestranza de Sevilla una gala flamenca promovida por la Fundación Cámara de Comercio a beneficio de la Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Andalucía (Andex). Helvetia Seguros fue una de las entidades patrocinadoras.
25 Aniversario Expo'92	En el marco de las actividades conmemorativas del 25 Aniversario de la Expo'92, se celebró en Sevilla la muestra "Cómo Expo'92 (in)fluyó en Sevilla", una exposición en la vía pública de fotografías de la época tomadas por la agencia EFE. La muestra contó con el patrocinio de Helvetia Seguros.

Palau de la Música	El día 6 de febrero, Helvetia Seguros, a través de un convenio de colaboración, se convirtió en entidad patrocinadora del Palau de la Música catalana, considerado uno de los mayores referentes musicales y patrimoniales de Barcelona.
Fundación Miró	Desde el 1 de enero de 2017, Helvetia Seguros colabora con esta fundación, considerado el principal centro especializado en la obra de este artista universal.
V Congreso de Bandas de Música Procesional "Ciudad de Sevilla"	Helvetia Seguros patrocinó este congreso, que se celebró del 24 de noviembre al 3 de diciembre y reunió a más de 5.000 músicos de 50 bandas y agrupaciones musicales procedentes de toda España en Sevilla.

Verificación y progreso en 2017

GRI 103-3

El enfoque de la actividad de patrocinio desarrollada por Helvetia Seguros tiene una marcada orientación social, ya que está centrada en proyectos e iniciativas que tienen dificultades de acceso a líneas de patrocinio por su excesivo carácter local o por su ámbito minoritario.

Este enfoque se evidencia muy especialmente en el ámbito de los patrocinios deportivos, donde prima el apoyo a clubes o asociaciones deportivas modestas o que se centran en disciplinas de carácter minoritario.

A través del patrocinio, Helvetia Seguros profundiza asimismo en el desarrollo de las tradiciones y aspectos culturales arraigados a su ámbito de influencia, muchas veces con un fuerte sello local. Es el caso, por ejemplo, de las iniciativas patrocinadas en los ámbitos de la Semana Santa (Sevilla), los Sanfermines (Navarra) o el Liceo catalán (Barcelona).

De cara a 2018, Helvetia Seguros seguirá identificando nuevos proyectos de carácter social con dificultades de acceso a líneas de patrocinio y que contribuyan a fortalecer el tejido local. Esta línea seguirá conviviendo con su política de presencia activa en determinadas disciplinas deportivas, entre las que destaca muy especialmente el Balonmano, a través de su apoyo a entidades como la Real Federación Española de Balonmano, la SCDR Anaitasuna o el Club Balonmano Alcobendas.



Índice de contenidos GRI

GRI 101: Fundamentos 2016



GRI 102-55

Contenidos generales

Estandar GRI	Contenido	Números de página	Comentarios y referencias a otros documentos
GRI 102: Contenidos generales 2016	Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización		- Helvetia Seguros
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5, 10	Publicación corporativa: p. 19-34 https://bit.ly/2LDs8pV
	102-3 Ubicación de la sede	9	
	102-4 Ubicación de las operaciones	9	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5	
	102-6 Mercados servidos	11	
	102-7 Tamaño de la organización	9	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	39, 42	Adicional a la plantilla de Helvetia, 40 personas realizan trabajos para Helvetia Seguros como trabajadores subcontratados; es decir, que trabajan in situ para Helvetia Seguros y tienen contratos de servicio con la compañía. Esto incluye soporte en TI, servicios de limpieza y de seguridad y servicio médico.
	102-9 Cadena de suministro	18, 34	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	31	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	30	Annual report 2017, p. 4-5 Publicación corporativa 2017 p. 42-43
	102-12 Iniciativas externas	-	Helvetia Seguros suscribe los principios de las siguientes iniciativas: - UNEP Finance Initiative - CDP (Carbon Disclosure Project)
	102-13 Afiliación a asociaciones	-	Helvetia Seguros es miembro de las siguientes asociaciones: - ICEA – Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones. - UNESPA – Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. José María Paagman, director general de Helvetia Seguros, es miembro del comité ejecutivo de UNESPA. - Pool Riesgos Medioambientales - Pool Riesgos Nucleares - Pool Agroseguros - Pool Responsabilidad Civil corredores.
	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6	Company policy (Nuestra guía): https://bit.ly/2t7hwb2 Code of Compliance (Código de Cumplimiento): https://bit.ly/2JOQAHz Nuestros valores: https://bit.ly/2yn8rzP
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	7, 16	

Estandar GRI	Contenido	Números de página	Comentarios y referencias a otros documentos
GRI 102: Contenidos generales 2016	Participación de los grupos de interés		
	102-40 Lista de grupos de interés	17	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	42	El 100% de los empleados está sometido al convenio colectivo.
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	17	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	18	
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7	Annual report 2017 p. 184
	102-46 Definición de los contenidos y coberturas de los temas	19	
	102-47 Lista de temas materiales	19	
	102-48 Reexpresión de la información		- No hay reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	19	
	102-50 Periodo objeto del informe		- Esta memoria abarca el periodo de 2017.
	102-51 Fecha del último informe		- La última memoria fue publicada en septiembre de 2017.
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		- Se publica una memoria de Responsabilidad Corporativa con carácter anual.
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Persona de contacto para cuestiones acerca de la memoria: Javier García Director de Marketing y Responsabilidad Corporativa Helvetia Seguros Paseo de Cristóbal Colón, 26 41006 Sevilla helvetia@helvetia.es www.helvetia.es
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.
	102-55 Índice de contenidos GRI	57	
	102-56 Verificación externa		- No se ha realizado verificación externa de la memoria.

Temas fundamentales

Estandar GRI	Contenido	Números de página	Comentarios y referencias a otros documentos
Productos de seguros sostenibles y accesibilidad a la contratación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	21	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	21-22	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22	
Contenidos básicos específicos para servicios financieros: cartera de productos 201	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio	22	
Satisfacción y lealtad del cliente			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23-24	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25	
(Indicador propio)	Satisfacción del cliente	23	
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27-28	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-29	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	28	
GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	28	
Gestión del riesgo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	30	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30-31	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31	
Regulación creciente			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	32	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33	

Estandar GRI	Contenido	Números de página	Comentarios y referencias a otros documentos
Compras sostenibles			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	34	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	34, 36	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	34, 36	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	34, 36	
Compromiso con los empleados			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39, 42-43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41	
Garantizar empleados cualificados			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	44-45	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		El 100% de la plantilla de Helvetia Seguros participa en un programa de evaluación
Compromiso con los mediadores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48	
Acciones sociales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51-52	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53	
Compromiso con los mediadores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Cobertura	54	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	

Nota importante:

Este documento, y los datos que incluye, tiene carácter meramente informativo. De acuerdo con su contenido, no constituye oferta o invitación a contratar y no vincula, en modo alguno, a la entidad emisora. La información relativa a la entidad puede diferir, en el futuro, como consecuencia de la concurrencia de múltiples factores. Igualmente, queda prohibida cualquier reproducción, total o parcial, que se realice de esta memoria sin consentimiento expreso de Helvetia Seguros, como entidad emisora y propietaria de la misma.

Helvetia Seguros
Paseo de Cristóbal Colón 26
41001 Sevilla (España)



simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza