Bones pràctiques de Responsabilitat Social **2022**

Assenur

www.respon.cat

Amb el suport de:

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

Amb la col·laboració de:

Consell General de Cambres de Catalunya

Cambra de Comerç de Barcelona

Assenur

Nom de l'empresa Assenur
Sector d'activitat Corredoria d'assegurances
Plantilla 3 persones treballadores
Pàgina web www.assenur.com
Adreça Edif. Inbisa. c. d'Orient, 78-84, 3r 7a – Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental)
Contacte 935 903 951 | 693 707 285 | assenur@assenur.com

assenur
assegurances ètiques

DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Assenur és una corredoria d'assegurances que es defineix com a ètica i solidària i que busca la protecció total de les persones usuàries i els seus béns. Va néixer el 2016 quan va adquirir la cartera d'una altra empresa on, la Núria Árboles, directora, treballava portant la part de corredoria.

S'ofereixen els serveis a particulars, comunitats, autònoms, pimes, i associacions, amb prop de 800 clients, i una mitjana de 15 anys de fidelitat.

Com a part del seu estil, l'assessorament no es limita a l'aspecte assegurador, sinó que es va més enllà tenint sempre en compte aspectes fiscals, laborals, etc.

La directora, Núria Árboles, funciona com una professional autònoma, i està col·legiada al Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona. La seva activitat està autoritzada per la Direcció General de Política Financera Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya amb el codi F238GC.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

El sentit de la seva responsabilitat envers la societat pren un sentit completament missional ja que posa la mirada en el sentit original i el caràcter social de les assegurances, pensades per compensar les pèrdues personals o materials de manera agregada entre molts individus i no només una persona o un negoci.

Entenent, doncs, les assegurances com un mecanisme de cooperació i cohesió social, s'esforça per posar-se al servei de cada persona o organització clienta i alhora recuperar un sentit responsable de la seva activitat econòmica davant la societat.

En concret, el focus de la responsabilitat social d'Assenur se centra en com entén la qualitat del servei, que es basa en la claredat, en l'economia social i solidària i en una opció per les assegurances ètiques.

Assenur ofereix un tracte molt personal i directe que combina amb la sensibilització sobre la necessitat i importància de consumir finances ètiques i amb la promoció de l'economia social i solidària en tots els àmbits.

L'empresa disposa d'un codi ètic que recull els valors i la manera ètica d'actuar en referència amb els seus grups d'interès:

- Clientela
- Equip
- Entitats proveïdores

Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

respon.cat
Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE
PIMRSE
Amb la col·laboració de:
Consell General de Cambres de Catalunya
Cambra de Comerç de Barcelona

- Medi ambient
- Territori
- Societat

Claredat
A l'explicar cada producte assegurar. Especifiquem clarament les exclusions o limitacions de les pòlisses per garantir la protecció de les clientes i clients.

Principis
Si ens volen contractar una assegurança sense seguir les nostres recomanacions professionals i tècniques, que poden generar una situació de total desprotecció a l'assegurada/t en cas de sinistre, no procedirem a l'emissió de la pòlissa..

Independència
No estem vinculades a cap companyia d'assegurances.

Solidaritat
Amb les nostres clientes i amb les entitats del nostre territori. Aportació anual de l'1% del benefici net d'Assenur per una ONG o associació..

Honestedat
Assessorant sempre a la clienta o client en funció del seu propi interès, mai de la corredoria o companyia.

Responsabilitat i confiança
Treballant diàriament per mantenir la confiança de tothom amb qui tractem i amb responsabilitat en tots els àmbits.

Transparència
En relació amb la nostra corredoria i la seva activitat. Balanç Social XES.

Ètica
Professional i personal, tant en la gestió de la nostra corredia, en les nostres finances i amb les companyies asseguradores.

Valors d'Assenur: claredat, honestedat, principis, responsabilitat i confiança, independència, transparència, solidaritat, ètica.

La transparència i rendició de comptes es porta a terme de manera formalitzada per mitjà del Balanç Social, una eina promoguda per la Xarxa d'Economia Solidària (XES), que mostra els principals indicadors de la seva activitat en referència als impactes generats. A més, cada any presenta la DEC (Declaració Estadístico-Comptable) que estableix la llei davant la Direcció General de Política Financera Assegurances i Tresor (DGPFAT) de la Generalitat de Catalunya.

Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

Amb la col·laboració de:
Consell General de Cambres de Catalunya
Cambra de Comerç de Barcelona

Durant el curs 2021-22, després d'haver estat seleccionada, Assenur ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB EL SERVEI: QUALITAT I CLAREDAT

La responsabilitat envers la clientela descansa en un compromís de qualitat, que inclou la **claredat i transparència** a l'hora d'explicar els productes asseguradors i financers. Com diu el seu lema: "FEM GRAN LA LLETRA PETITA" d'un contracte, i la seva feina és precisament explicar-la bé.

Fem gran la lletra petita

La claredat implica explicar de manera molt clara quin és l'abast de les cobertures, tant al moment de contractar com quan es produeix algun sinistre per tal de poder defensar correctament els seus drets davant les asseguradores, perits o professionals que hi intervinguin.

A més, per poder oferir el millor servei i protegir adequadament, es fa un qüestionari extensiu, que permet avaluar el risc, valorar opcions seguint l'interès per a la persona assegurada, i garantir-li la compensació en cas de sinistre.

El gran públic desconeix que dins de la mediació d'assegurances, són diferents les agències de les corredories. Les primeres sols treballen per a una companyia, mentre que les corredories, com és el cas d'Assenur, estan molt controlades i els cal una formació de 500 hores per al Grup I. Ser corredores d'assegurances significa que hi ha una total **independència** a l'hora d'aconsellar producte a l'inici de la relació amb la clienta o client, i a l'hora de tramitar qualsevol incidència. Per això Assenur treballa amb diverses companyies, sense tenir-hi cap compromís. Aquest model suposa un benefici per a la clientela, a més de no suposar cap cost addicional ja que els honoraris professionals estan inclosos en la mateixa quota.

L'empresa porta a terme plans de **formació** anuals específics i també inclou l'assistència continuada a conferències per conèixer les novetats legislatives a cada moment i poder assessorar correctament les seves clientes i clients. Dins d'aquesta formació s'inclouen sessions o temàtiques relacionades amb el benestar emocional i professional de les persones que formen part d'Assenur.

La Núria explica que no volen créixer més enllà de les tres o quatre persones perquè el que importa és el servei, i així poden prestar la màxima atenció a cada client, fer que se senti reconegut o reconeguda.

Assenur disposa d'un departament d'**atenció a la clientela** contractat a través del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona. En cinc anys mai s'hi ha rebut cap queixa ni reclamació.

Col·legi de Mediadors d'Assegurances Barcelona

La Núria considera que el sector fa una feina amb un gran valor social, malgrat que potser no es percep prou perquè s'ha anat perdent prestigi i la gent pot tenir la sensació que es tracta d'una mera intermediació que no aporta valor ja que per internet es pot aconseguir contractar una assegurança. En certa manera, aquesta percepció de pèrdua de valor va començar quan les companyies van iniciar una carrera per rebentar preus. Per això, aposta per reforçar el valor que la seva professió aporta, tant de cara a les persones que en fan ús com de cara als impactes que indirectament es generen en el model econòmic.

Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

respon.cat
Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE
PIME RSE
Amb la col·laboració de:
Consell General de Cambres de Catalunya
Cambra de Comerç de Barcelona

COMPROMÍS AMB LES ASSEGURANCES ÈTIQUES

Assenur disposa del segell ètic ETHSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) i des del primer dia treballa amb companyies asseguradores certificades amb aquest segell sectorial com Reale, Lagun Aro, Mútuacat i Previsora General

Aquest segell europeu és un distintiu que valora la qualitat en la gestió de les companyies d'assegurances, les corredories i les persones gestores, i que també certifica els productes asseguradors de les entitats registrades. El segell posa en valor la gestió ètica de l'organització pel que fa a les inversions i a la responsabilitat social, així com el foment de la sostenibilitat social i ambiental i la transparència.

Assenur pretén revertir la cartera cap a asseguradores ètiques i ara per ara ja explica sempre a la nova clientela que són una corredoria ètica, si bé ho fa d'una manera integrada en el relat sense que sigui una narració que pugui generar confusió.

A més, s'esforça per aconseguir que més persones mediadores se certifiquin ja que solament n'hi cinc amb segell sobre un volum de 80.000 a nivell estatal. En aquest sentit, fa activisme per mitjà del Col·legi de Mediadors, encara que no tothom en formi part ja que col·legiar-se no és obligatori.

L'esforç també s'adreça a les companyies asseguradores, de manera que el sector assegurador faci un pas endavant i s'orienti encara més a ajudar la societat i a fomentar una economia més social i solidària. Especialment en el cas de les grans companyies, que manifesten totes elles disposar de polítiques d'RSC, considera que els caldria abordar aquest aspecte central de la seva activitat ja que no es pot tenir la certesa que els diners de les primes no s'estiguin invertint en negocis poc ètics.

COMPROMÍS AMB L'ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

Assenur està compromesa amb l'Economia Social i Solidària i forma part de la Xarxa d'Economia Solidària (XES), una organització que defensa un sistema econòmic respectuós amb les persones, el medi ambient i els territoris, entenent que l'economia solidària suposa una forma de produir, distribuir i consumir que és una alternativa viable i sostenible per satisfer les necessitats individuals i globals. Assenur també forma part de la iniciativa Pam a Pam.

Aquest compromís es concreta en mesures com ara:

- Preferència en la contractació de productes i serveis d'economia social o de proximitat, amb valors equivalents a Assenur: material d'oficina amb Abacus, neteja amb Marinet SCP, telefonia amb SomConnexió, finances amb Triodos, mòbils amb Fairphone, i per descomptat les companyies asseguradores.
- Sensibilització dels grups d'interès, començant per la clientela i el sector.
- Rendició de comptes amb indicadors de responsabilitat social.
- Algunes accions simbòliques com ara un regal d'empresa, que abans era un buf fabricat a la Xina, i ara son unes bosses de la Xarxa de Dones Cosidores de Barcelona.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

L'estructura consta de tres persones i créixer no és un objectiu. La responsabilitat social en matèria laboral es concreta en:

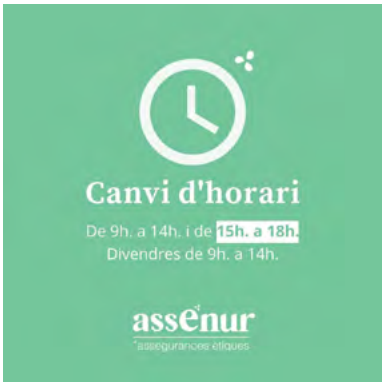
Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

Amb la col·laboració de:
Consell General de Cambres de Catalunya
Cambra de Comerç de Barcelona

- Els fonaments de les seves relacions laborals són la confiança i la responsabilitat de cada membre. Es fomenta la participació de l'equip en el funcionament amb una reunió semestral de revisió, implicant en el pla de gestió, en la planificació dels pressupostos, o també en l'elaboració del codi ètic. També es valora el repartiment de funcions per si cal fer millores.
- Conciliació de la vida laboral i familiar: s'ha fet un canvi d'horaris per millorar-la, passant de dues hores a una per dinar. L'horari actual és de 9 a 14h i de 15 a 18h, si bé fa una hora més sense atenció.
- Altres mesures de flexibilitat: teletreball quan és necessari; no cal justificar les absències per assumptes propis; consens en les dates de vacances de cadascú.
- Formació contínua dins l'horari laboral per assegurar un coneixement correcte del que es comercialitza. Mitjana de 4 cursos de formació de 4 hores al mes per a cada membre de l'equip.
- La ràtio salarial s'ha fixat amb un topall de 2, i actualment és d'1,5.
- Garantir la salut emocional i laboral amb contractació de consultoria externa quan el personal ho requereix.
- Per les dimensions no cal un pla d'igualtat però es preveu garantir la protecció de les persones davant possibles assetjaments si en algun moment es donés algun indici.

Al 2020 va ser una de les empreses guanyadores del V Concurs d'Emprenedoria Social de l'Ajuntament de Sant Cugat.

Va ser seleccionada per participar en el programa Take off, organitzat per l'Ajuntament de Sant Cugat i la Xarxa de Dones Emprenedores del municipi, un programa d'acompanyament per enfortir el negoci.



COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL TERRITORI

- El seu activisme també posa la mirada en la igualtat, es fa servir llenguatge inclusiu, i ha contactat amb totes les companyies per demanar que no posin únicament la forma masculina "el prenedor" en tots els documents per firmar. A més, es mostra proactivitat en els fòrums on participen, per exemple exclamant-se quan en els congressos del sector sols parlen homes i a les dones els toca fer de moderadores.
- Col·laboració amb Gilgal Solidari, una entitat social sense ànim de lucre, d'inspiració cristiana no proselitista, sostinguda per aportacions solidàries i 25 persones voluntàries implicades en els projectes socials que porten a terme, especialment als barris Monestir i Sant Francesc de Sant Cugat, amb coordinació amb l'Ajuntament i fent treball comunitari dins el Pla municipal d'Inclusió Social.
- Es destina un 1% dels beneficis nets a una ONG, que es tria entre tot l'equip.
- Col·laboració en el Pla director de l'ESS de Sant Cugat.
- La mirada ètica sobre el seu sector ja ve de lluny. Després del curs que va fer al 2015, la tesina ja va ser sobre assegurances ètiques. I com que pel seu sentit de compromís se li barreja la feina i l'activisme actualment forma part com a vocal de la junta de l'ONG Setem.
- Forma part de la Xarxa de Dones Emprenedores de Sant Cugat.

Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

respon.cat
Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE
PIMRSE
Amb la col·laboració de:
Consell General de Cambres de Catalunya
Cambra de Comerç de Barcelona

COMPROMÍS AMB EL PLANETA

Assenur també aborda la millora de la seva responsabilitat envers el medi ambient, especialment pel que fa l'oficina verda:

- Contractació d'electricitat verda.
- Estalvi energètic aprofitant al màxim la llum solar.
- Neteja amb productes ecològics.
- Pòlisses sense paper: la documentació digital ha permès reduir dràsticament el consum de paper i consumibles informàtics.
- Bolígrafs de regal d'empresa han passat a ser de blat de moro.
- 90% dels desplaçaments es fan a peu o en transport públic, amb una petjada ecològica de 11,72 kg de CO_2 anuals.
- Preferència per proveïdors de proximitat per evitar impacte del transport.
- Separació correcte de les deixalles.

CONCLUSIONS

Assenur és un exemple excel·lent de com un petit negoci pot integrar de manera profunda els valors de la responsabilitat social, i ho fa anant al sentit més originari de les assegurances com a forma de mutualitzar el risc. Els valors ètics personals de la Núria es transformen dins l'activitat professional en un propòsit que s'adreça no solament a la clientela sinó a tot el seu sector, convidant activament a assumir el repte.

La Núria és una persona que per damunt de la professionalitat té un esperit de servei que fa que la gent connecti ràpid amb ella i hi estableixi una relació propera. La prova és que de vegades la truquen per a consells no relacionats amb les assegurances, però ella els genera confiança.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2022 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Núria Àrboles, directora i fundadora d'Assenur.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i la Cambra de Comerç de Barcelona.

Amb el suport de:

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

Amb la col·laboració de:

Consell General de Cambres de Catalunya

Cambra de Comerç de Barcelona

respon.cat

Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

@respon_cat

@Responcat

@respon.cat

@respon.cat

Amb el suport de:

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

Amb la col·laboració de:

Consell General de Cambres de Catalunya

Cambra de Comerç de Barcelona

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE