

Una nueva firma para AXA

reinventando / los seguros



La dinámica de cambio del Grupo AXA ha sido plasmada en una nueva firma desde mediados de 2008.

Nueva firma:

reinventando / los seguros

El Grupo llevó a cabo un estudio mundial con 100.000 personas que nos ha permitido comprender mejor las expectativas de los clientes e identificar sus exigencias con respecto a la industria de servicios financieros: desean establecer una relación de confianza.

Desde ahora, AXA no quiere hacer más promesas a sus clientes sino demostrarles que han acertado al confiar en la calidad de nuestro servicio, de nuestro asesoramiento y en nuestra capacidad para ofrecer soluciones siempre adaptadas a sus necesidades.

Escuchar a los clientes ha marcado el camino hacia verdaderas mejoras – en actitudes, servicios y productos – con las que el Grupo está profundamente comprometido.

Nuestro objetivo prioritario: demostrar a nuestros clientes que somos dignos de su confianza.

Establecer una relación duradera con un socio de confianza es una demanda unánime. AXA responde mejorando su organización y con un compromiso más fuerte de sus colaboradores.

Nuevos comportamientos:

3 actitudes para ganar y conservar la preferencia de nuestros clientes

Disponible /

Estamos ahí cuando nuestros clientes nos necesitan y les escuchamos realmente.

Atento /

Tratamos a nuestros clientes con comprensión y consideración, les ofrecemos asesoramiento personalizado en las diferentes etapas de su vida y recompensamos su fidelidad.

Fiable /

Decimos lo que hacemos y hacemos lo que decimos, mantenemos a nuestros clientes informados para que confíen en nosotros.

Valores compartidos por los colaboradores del Grupo:

respeto a la palabra dada,
profesionalidad,
innovación,
espíritu de equipo,
realismo.

La responsabilidad social y la filantropía se sitúan en el centro de la profesión de AXA, porque ejerciendo su profesión de manera responsable el Grupo contribuye mejor al desarrollo económico y social.

Un Grupo responsable

El Grupo tiene el objetivo de convertirse una corporación cada vez más responsable, tanto a corto como a largo plazo.

- **En el ámbito de recursos humanos:** las competencias de los colaboradores, la diversidad y la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres serán reforzadas.
- **En el ámbito de medioambiente:** la reducción de los consumos de papel y de energía, se incrementará y los centros de AXA pasarán progresivamente a las normas HEQ (Alta Calidad Medioambiental).
- **El compromiso de los proveedores en materia de Desarrollo Sostenible** es evaluado durante su proceso de selección y el respeto hacia los Derechos Humanos se menciona en los contratos.

En Daños : mejorar la prevención de riesgos proponiendo acciones que permitan reducir el número de siniestros, y desarrollar la investigación sobre riesgos emergentes para crear nuevos productos.

En Vida : proponer sistemas de pensiones más rentables y mejor adaptados, y financiar investigaciones sobre la jubilación.

En Gestión de Activos : poner en marcha buenas prácticas de gobierno de la empresa votando directamente a los representantes y ejerciendo un análisis completo de los fondos en los que los clientes invierten dinero.

La política de inversión del Grupo ya integra criterios de desarrollo sostenible.

Comprender y prevenir los principales riesgos para las personas y el medioambiente

AXA crea y despliega sus propias herramientas para ampliar su capacidad de analizar y prever riesgos.

El Grupo también apoya activamente y financia la investigación.

Una filantropía activa

- **La solidaridad social** : AXA de Todo Corazón (más de 26.000 voluntarios ofrecen sus competencias para apoyar a más de 600 asociaciones). AXA también promueve acciones de prevención de la exclusión financiera como proyectos de microfinanzas y microseguros en los que el Grupo aporta su experiencia profesional y contribuye a proveer los recursos financieros y la cobertura aseguradora necesaria para la autonomía y desarrollo económico de las poblaciones con bajos ingresos.
- **En el ámbito de medioambiente** : creación de la AXA Foundation en Estados Unidos con el fin de ofrecer el acceso a la universidad a través de becas y asesoramiento. El Grupo realiza acciones de prevención vial en todo el mundo.
- **La conservación y la transmisión del Patrimonio** : acciones para preservar o restaurar obras de arte, o también para incrementar las colecciones de los museos y permitir a un público más amplio descubrir el arte.

100 millones de euros para investigación

Creado en 2007, el Fondo AXA para la Investigación está dotado con un presupuesto de 100 millones de euros durante 5 años.

Este fondo está orientado a cinco ámbitos principales de investigación:

La longevidad, la dependencia y las enfermedades ligadas al envejecimiento

El cambio climático y los riesgos e impactos asociados

La evaluación y medición de riesgos

La modelización de los comportamientos de los agentes económicos frente al riesgo

La adaptabilidad de las organizaciones

Perfil del Grupo AXA

reinventando / los seguros



Un líder mundial de la Protección Financiera

El Grupo AXA se dedica a la Protección Financiera de personas y de bienes.

56 países

65 millones de clientes

135.000 empleados

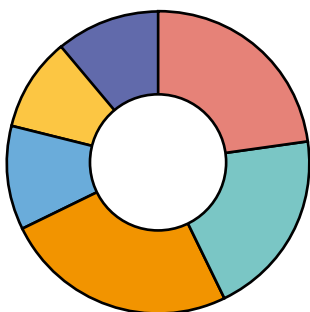
78.000 distribuidores exclusivos

El Grupo acompaña y asesora a sus clientes, tanto particulares como empresas, en las diferentes etapas de sus vidas, dando respuesta a sus necesidades de productos y servicios de seguros, de previsión, de ahorro y de transmisión del patrimonio.

El Grupo, de origen europeo, ha crecido bajo la marca AXA desde 1985. Se implantó en Estados Unidos en 1992, después en Australia y en Asia a partir de 1995. AXA ha reforzado progresivamente su presencia mundial y ha ampliado sus redes, extendiendo su oferta de productos y servicios.

Consciente de los aspectos vitales ligados a la Protección Financiera, AXA es un Grupo responsable e innovador, que reinventa constantemente su profesión para ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Cifra de negocio 2008 por zona geográfica



■ Francia
23,6 %

■ Norteamérica
17,8 %

■ Europa del Norte, Centro y Este
25,7 %

■ Reino Unido e Irlanda
9,5 %

■ Asia-Pacífico
10 %

■ Región Mediterránea y Latinoamérica
13,4 %

Actividad 2008

91.200 millones de euros de
cifra de negocio

981.000 billones de euros en
activos gestionados

4.000 millones de euros de
resultado operacional

3.700 millones de euros de
resultado corriente

923 millones de euros de resultado
neto la parte Grupo

Una profesión, unos conocimientos: la Protección Financiera

AXA diseña y propone productos y servicios adaptados a cada cliente. Todos responden a una misma necesidad: proteger los activos financieros o físicos de particulares y empresas.

El Grupo tiene la capacidad de ofrecer unos conocimientos amplios y complementarios en el ámbito de la Protección Financiera.

Las principales bazas del éxito y solidez del Grupo son la variedad y el rendimiento de sus productos y servicios.

Vida

Daños

Salud

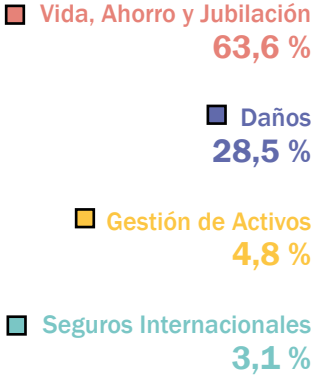
**Previsión, Ahorro,
Jubilación**

Gestión de Activos

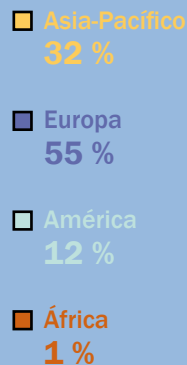
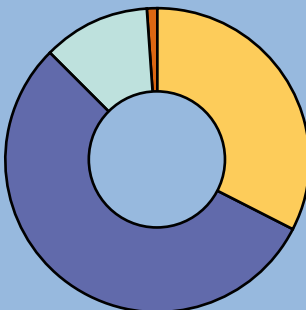
Asistencia

Protección Jurídica

Cifra de negocio 2008 por segmento



Colaboradores por región geográfica



Ambición 2012: un proyecto de empresa

En 2005, AXA se dio un nuevo impulso de cambio y desarrollo.

El proyecto de empresa "Ambición 2012" dinamiza las fuerzas del Grupo para hacer de AXA "la compañía preferida de clientes, colaboradores y accionistas".

Ambición 2012 sitúa al cliente en el centro de las preocupaciones y de la organización del Grupo.

Este proyecto moviliza a sus 214.000 colaboradores, define los objetivos de crecimiento para el Grupo y pone en marcha las diferentes palancas para alcanzar los objetivos.

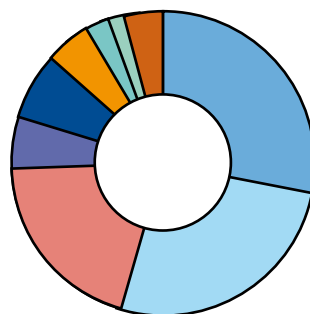
Dos veces al año, la encuesta **Customer Scope*** mide la satisfacción de casi **700.000** clientes en más de **30** países.
El índice de satisfacción de los clientes ha pasado del **72 %** en 2005 al **81,2 %** en 2008.

Región Mediterránea y Latinoamérica

Cifra de negocio por país*

Cifra de negocio: **11.200 millones de euros**
Total colaboradores: **13.066**

- España **32 %**
- Italia AXA MPS **25 %**
- Italia AXA Assicurazioni **17 %**
- México **7 %**
- Turquía **6 %**
- Portugal **32 %**
- Marruecos **25 %**
- Grecia **17 %**
- Región Golfo **7 %**

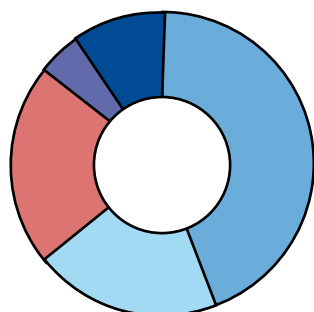


* Cifras 2008 en base comparable.
Neto de eliminaciones intercompañías

AXA en España

Volumen de primas por ramos*

Volumen total de primas: **3.597 millones de euros**



- Auto **44,65 %**
- Multirriesgos **15,84 %**
- Vida **25,41 %**
- Salud **3,65 %**
- Otros No Vida **10,45 %**

Uno de los cuatro primeros grupos aseguradores.
Beneficio neto de **168 millones de euros**.
4.000.000 de clientes.
6.600.000 de pólizas.
10.000 puntos de asesoramiento y venta en toda España.

* Cifras 2008 en contabilidad española