

# 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**

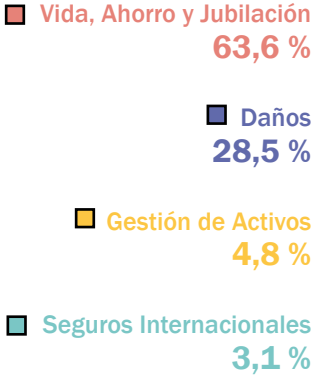
**Previsión, Ahorro,  
Jubilación**

**Gestión de Activos**

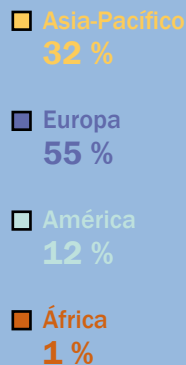
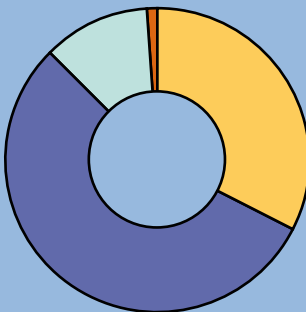
**Asistencia**

**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.

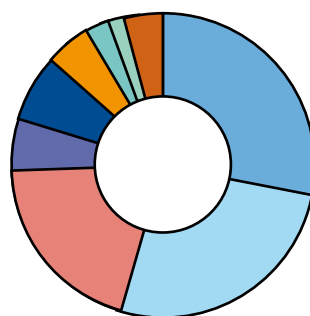
Dos veces al año, la encuesta **Customer Scope\*** mide la satisfacción de casi **700.000** clientes en más de **30** países. El índice de satisfacción de los clientes ha pasado del **72 %** en 2005 al **81,2 %** en 2008.

# 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 %**

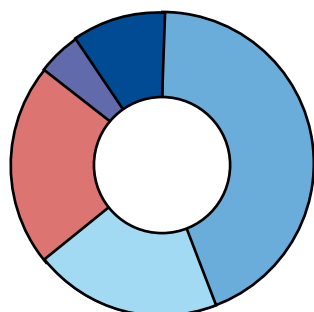


\* Cifras 2008 en base comparable.  
Neto de eliminaciones intercompañías

## 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