



Información corporativa

AXA Partners, tu partner en la implementación de soluciones globales de asistencia, seguros especializados y protección de pagos

AXA Partners, anteriormente AXA Assistance, es una entidad transversal de AXA que ofrece una amplia gama de soluciones en servicios de asistencia, seguros especializados y protección de pagos. Nuestra misión es ayudar a nuestros Clientes Corporativos a enriquecer la experiencia de sus propios clientes. Nuestros más de 9.000 empleados están a su servicio para acompañarlos en cualquier lugar y momento.

AXA Partners facilita la implementación y el desarrollo a gran escala de soluciones innovadoras en todo el mundo gracias a su importante capacidad de distribución y su conexión con AXA Next, la unidad de Innovación del grupo.

En relación a los servicios de asistencia que la compañía presta, sus campos de actuación abarcan los servicios de asistencia para las líneas de negocio de Auto, Electrónica de Consumo, Hogar, Legal, Salud y Viaje. La compañía, que lleva más de 50 años operando en el mercado español como empresa multiespecialista de asistencia cuenta a nivel global con más de 40 centros de operaciones, desde los cuales un equipo de 9.000 empleados presta un servicio de asistencia global 24/7/365 y la cobertura más completa en todo el mundo. Nuestra misión es acompañar a nuestros partners y cuidarlos en todo momento, donde quiera que estén.

Principales magnitudes de AXA Partners España (2020)

- 185 Millones de euros de facturación
- Contamos con más de 1058 empleados
- Gestionados más de 1.500.000 de expedientes

AXA Partners España, una empresa comprometida y responsable

En AXA Partners España estamos convencidos que actuar de forma responsable en nuestro entorno es esencial. La protección de las personas y su bienestar es nuestra razón de ser y son acciones intrínsecas en nuestra actividad de asistencia. Por ello, trabajamos para contribuir de forma positiva en todos los ámbitos que forman nuestra sociedad.



Los valores de AXA son nuestro activo más valioso: forman parte de nuestro ADN y son la esencia de nuestra cultura, nos guían en el firme propósito de ayudar a las personas a vivir una vida mejor y nos permiten diferenciarnos en el cómo hacemos las cosas para conseguir grandes retos y objetivos de negocio.

Son cuatro los valores que representan la visión AXA y expresan la manera en la que nos comportamos:



- Customer First: Todos nuestros pensamientos comienzan con el cliente. Tenemos en cuenta la forma en la que viven para que seguir siendo relevantes e impactantes.
- Integridad: Nos guiamos por fuertes principios morales. Confiamos en nuestro criterio para hacer lo correcto para nuestros clientes, empleados, stakeholders y partners.
- Valentía: Decimos lo que pensamos y actuamos para hacer que las cosas sucedan. Ampliamos las fronteras y tomamos medidas audaces para encontrar nuevas formas de ser únicos.
- ONE AXA: Estar juntos y ser diferentes nos hace mejores. Somos más fuertes cuando colaboramos y actuamos como un solo equipo.

Estos cuatro valores representan la visión AXA y caracterizan nuestras acciones de responsabilidad social empresarial, en que nuestras principales líneas de actuación son:

Gestión empresarial: transparencia y ética

Con una fuerte presencia internacional y un gran crecimiento, la compañía ha implementado en todas sus sedes una política de buen gobierno, en que la transparencia y la ética son factores clave a la hora de relacionarnos con todos nuestros business partners (Clientes, accionistas y proveedores).

De este modo, AXA Partners España cuenta con un código deontológico y una buena cooperación e interacción con su sede central, cumpliendo con los principios del Pacto Mundial de la ONU desde 2015 en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción.

Compromiso con los empleados

En AXA Partners España somos conscientes de la importancia de fomentar ambientes de trabajo saludables. El bienestar corporativo, la formación y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados son elementos fundamentales que contribuyen al éxito



del negocio y permiten el desarrollo de una cultura preventiva vinculada a nuestros valores de marca.

Es por ello que la compañía ha activado un programa de ayuda al empleado en el que :

- **1058 empleados** se benefician **del Programa de Apoyo al Empleado**
- **Durante la pandemia** todos los empleados han podido disfrutar del **Plan de Bienestar físico y emocional**



Y recientemente ha desarrollado un programa de apoyo al proveedor de Bienestar Emocional durante todo el periodo de pandemia.

Además, AXA Partners ha presentado el plan de acción en materia de diversidad e inclusión con el fin de que toda nuestra actividad sea cada vez más accesible e inclusiva; al mismo tiempo que promocionamos la Diversidad & Inclusión como valores clave dentro de la organización.

Responsabilidad social y con el medio ambiente

En AXA Partners España queremos contribuir de forma positiva con nuestra sociedad y con el medio ambiente en el que actuamos. Nuestra actividad aseguradora y asistencial tiene por naturaleza un fuerte componente social que se debe reinvertir en la sociedad.

La protección de las personas y su bienestar es nuestra razón de ser, y por ello colaboramos con AXA de Todo Corazón ,dedicando horas de voluntariado, y entidades locales como el Casal dels Infants y la Comunidad de San Egidio ante necesidades urgentes específicas, como la campaña #Emergencia COVID en la que colaboramos con la Comunidad de Sant Egidio, donando sacos de dormir para las personas sin hogar y ayudando a transformar nuestro calor humano en refugio y protección contra el frío invierno.

Velamos además por una gestión sostenible de los recursos de manera que nuestra actividad tenga el menor impacto negativo en el medio ambiente.

Esta gestión incluye iniciativas tales como la realización de auditorías anuales para la implantación de un sistema de segregación de los residuos en nuestras oficinas y calcular las emisiones de dióxido de carbono que nuestra actividad genera obteniendo en 2020 una reducción de un 75% de emisiones por persona.



Llevando la innovación al siguiente nivel

Tras su transformación, AXA Partners tiene como objetivo a aumentar la competitividad a través de productos simplificados y operaciones estandarizadas en diferentes geografías, transformando la experiencia del cliente a través de la digitalización, la automatización y los servicios a medida, proporcionando una fácil integración de nuevos servicios y una rápida personalización de las soluciones para responder a las necesidades del Cliente.

En estos últimos años, nos hemos situado como compañía pionera en el desarrollo de nuevas tecnologías que nos permiten acercar la asistencia al asegurado, escuchar la voz del cliente, simplificar cualquiera de los procesos y gestiones a realizar con el fin de llegar al corazón de sus clientes y convertirnos en sus Partners de confianza.

Para ello, nuestros esfuerzos se han centrado en la creación de herramientas que hagan la vida del usuario más fácil tales como las web apps **HereWithYou**, **Ready Auto**, **Clic asistencia** o **Mi Hogar Fácil** que mejoran la calidad de la asistencia motor y de hogar prestada, con una disminución en los tiempos de espera y un mayor acceso a la información.

Uno de los ámbitos que más se ha desarrollado digitalmente en los últimos años es el de los seguros de viaje con el fin de facilitar las gestiones de los usuarios mientras se encuentran de viaje como **Pleez**, el primer asistente personal híbrido que combina inteligencia artificial y la experiencia de un equipo humano, **Fizzy**, una nueva generación de seguros paramétricos de retraso de vuelos basada en blockchain que agiliza los trámites de solicitud y reembolso de la indemnización de manera totalmente automática, **Travel Eye**, un servicio que combina la asistencia médica y la seguridad a nivel internacional 24/7 para viajeros corporativos.

AXA Partners forma parte de AXA Next, la nueva unidad de innovación del grupo AXA que nace con un único objetivo: crear nuevos servicios y modelos de negocios, yendo más allá de los seguros para convertirse en un verdadero socio de nuestros clientes. Esta nueva estructura permite que los miembros del grupo AXA se beneficien de una organización y recursos dedicados, así como de nuevas formas de ver los desarrollos de negocios.



SOBRE AXA PARTNERS:

AXA Partners es una entidad transversal de AXA que ofrece una amplia gama de soluciones en servicios de asistencia, seguros de viaje y protección de créditos. AXA Partners además juega un papel importante en la implementación de soluciones innovadoras desarrolladas dentro de la Unidad de Innovación de AXA.

Nuestra misión es ayudar a nuestros Clientes Corporativos a enriquecer la experiencia de sus propios clientes. Nuestros más de 9.000 empleados están a su servicio para acompañarlos en cualquier lugar y momento.

En 2020, la facturación de AXA Partners ascendió a 2.980 millones de euros.

INFORMACION CORPORATIVA:

Ariadna López Fernández: ariadna.lopezfernandez@axa-assistance.es

Susana Durán Pinuaga: susana.duran@axa-assistance.es

INFORMACIÓN JURÍDICA IMPORTANTE Y DECLARACIONES CAUTELARES RELACIONADAS CON DECLARACIONES SOBRE EL FUTURO

Ciertas declaraciones contenidas en este documento pueden ser declaraciones sobre el futuro, incluyendo, pero sin limitarse a declaraciones que son predicciones o indican eventos, tendencias, planes, expectativas u objetivos futuros. No se debe tener una confianza indebida en dichas declaraciones porque, por su naturaleza, están sujetas a riesgos y aspectos de incertidumbre conocidos y desconocidos y pueden verse afectadas por otros factores que podrían hacer que los resultados reales de AXA difieran materialmente de los expresados o implícitos en las declaraciones sobre el futuro. Por favor consulte la Parte 4 - "Factores de riesgo y gestión de riesgos" del Documento de registro de AXA para el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2017, para conocer algunos factores, riesgos y aspectos de incertidumbre importantes que pueden afectar al negocio y/o a los resultados de las operaciones de AXA. AXA no asume ninguna obligación de actualizar o revisar públicamente ninguna de estas declaraciones sobre el futuro, ya sea para reflejar nuevos datos, circunstancias o eventos futuros o de cualquier otro tipo, excepto como parte de las obligaciones reglamentarias o legales que se apliquen.