



2019

Informe Anual  
Integrado

 **SegurCaixa Adeslas**

## Sumario

<b>1 Carta del Presidente</b>	
Carta del Presidente .....	3
<b>2 SegurCaixa Adeslas</b>	
Conócenos .....	6
Gobierno Corporativo .....	13
Año 2019 .....	14
Coyuntura económica 2019 .....	15
Plan Estratégico 2018–2020 .....	16
<b>3 Protección integral para nuestros asegurados</b>	
Oferta aseguradora .....	18
Canal Bancaseguros .....	19
Canal Asegurador .....	21
Campañas comerciales .....	23
<b>4 Asegurados en el foco de la estrategia</b>	
Salud .....	25
Dental .....	27
Multirriesgos .....	28
Autos .....	30
Resto de ramos .....	31
Experiencia de cliente .....	32
Medición de la calidad .....	35
<b>5 Personas</b>	
Confianza en nuestros profesionales .....	38
<b>6 Nuestra contribución a la sociedad</b>	
Promoción de la salud y del aseguramiento .....	43
Otras contribuciones .....	47
Información especial ante emergencia COVID-19 .....	53
<b>7 Resultados y rigor</b>	
Crecimiento sostenido .....	55
Gestión prudente .....	57
<b>8 Anexos</b>	
Materialidad .....	63
Consejo de Administración y Comisiones .....	66
Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones .....	68
Equipo .....	69

## Carta del Presidente



**Javier Mira**  
Presidente Ejecutivo  
SegurCaixa Adeslas

Queridos amigos,

Leerán esta carta cuando todavía nuestro país, y el mundo entero, trata de paliar los efectos de la pandemia causada por el COVID-19. Por ello quiero, en primer lugar, transmitir mi solidaridad a todos los afectados y agradecer su enorme esfuerzo a todas las personas que han luchado, y todavía lo hacen, contra esta enfermedad desde sus diferentes responsabilidades. Como presidente ejecutivo de una compañía especialmente centrada en el ámbito de la salud quiero destacar por su abnegada labor, muy especialmente, a todos los profesionales sanitarios, entre los que se encuentran muchos de los profesionales que integran el cuadro médico de Adeslas.

Pero dado que esta carta es la presentación del informe anual del pasado ejercicio, debo recordarles, aunque sea brevemente, el entorno en el que durante el pasado año desarrollamos nuestras actividades y los resultados obtenidos por nuestra gestión, más allá de nuestro primer objetivo, que es siempre dar un servicio excelente a nuestros asegurados, y más cuando se trata de su salud o de mejorar su calidad de vida.

Déjenme decirles, en primer lugar, que un año más tenemos que felicitarnos por haber realizado un buen ejercicio. En 2019, SegurCaixa Adeslas volvió a crecer por encima del mercado y lo hicimos de forma rentable, manteniendo además unas excelentes ratios de calidad en el servicio, algo a lo que, créanme, le dedicamos importantes esfuerzos.

El crecimiento de la compañía durante el pasado año se produjo, no obstante, en un contexto complicado: la economía vio ralentizarse su crecimiento durante 2019, la competencia en precios continuó incrementándose, se produjo la entrada de nuevos operadores en el mercado y tuvimos que combinar nuestra adecuación a este entorno cambiante con la dedicación plena al proceso de transformación tecnológica que estamos impulsando en nuestra compañía.

CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



A pesar de ese escenario, el excelente trabajo que desarrollan día a día nuestros equipos, unido a la estupenda labor que lleva a cabo nuestra red de bancaseguros y los canales tradicionales, permitieron que los ingresos por primas de SegurCaixa Adeslas alcanzaran los 3.863 millones de euros, un 4,2% más que el año anterior, superando así el crecimiento de la media del sector, que fue del 3,4%. Al mismo tiempo, el BDI aumentó un 10,5%, superando los 386 millones de euros.

El área de actividad que obtuvo un mejor comportamiento fue, un año más, el ramo de Salud. Adeslas, líder de este mercado, reforzó su posición al aumentar su volumen de ingresos un 6,5%, hasta los 2.688 millones de euros, lo que supuso alcanzar una cuota de mercado del 30,1%, más que la suma de las de sus dos inmediatos competidores.

Pero la evolución también fue buena en otros ramos como Multirriesgo o Auto. Nuestra potente red de distribución, apoyada en la red de CaixaBank, sigue siendo un factor diferencial frente a la competencia. En conjunto, la cartera de la compañía volvió a crecer en 2019, superando al final del ejercicio los 10,2 millones de asegurados/pólizas.

### Segundo año del Plan Estratégico 2018-2020

SegurCaixa Adeslas sigue abordando con éxito los ejes fundamentales de su Plan Estratégico 2018-2020, uno de cuyos objetivos básicos es reforzar la confianza de nuestros clientes, verdadera base de la sostenibilidad de nuestra empresa y sin la cual todos los esfuerzos que hagamos en las diferentes áreas de gestión serán siempre insuficientes.

Para afianzar el logro de ese primer objetivo es clave el proceso de transformación tecnológica y digitalización que hemos emprendido, al que estamos dedicando importantes inversiones que ya están dando su fruto en múltiples ámbitos de la atención a nuestros asegurados,

como demuestran las más de 1,5 millones de autorizaciones digitales ya realizadas.

Para terminar, en nombre del Consejo de Administración que presido, me gustaría agradecer a nuestros accionistas, Mutua Madrileña y CaixaBank, su confianza y apoyo a la compañía, así como reconocer el excelente trabajo del Comité de Dirección y de todos nuestros profesionales, además de la gran colaboración de nuestros mediadores, proveedores de servicios e instituciones con las que trabajamos en la consecución de estos logros. Todos ellos, junto a nuestros asegurados y ya más de 6.100 empleados, son la razón de ser de esta compañía, y por ellos seguiremos esforzándonos en dar lo mejor de nosotros mismos.

Gracias por compartir nuestro proyecto y un cordial saludo.

**Javier Mira**

Presidente Ejecutivo  
SegurCaixa Adeslas

## SEGURCAIXA ADESLAS



Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Año 2019	14
Coyuntura económica	15
Plan Estratégico 2018–2020	16

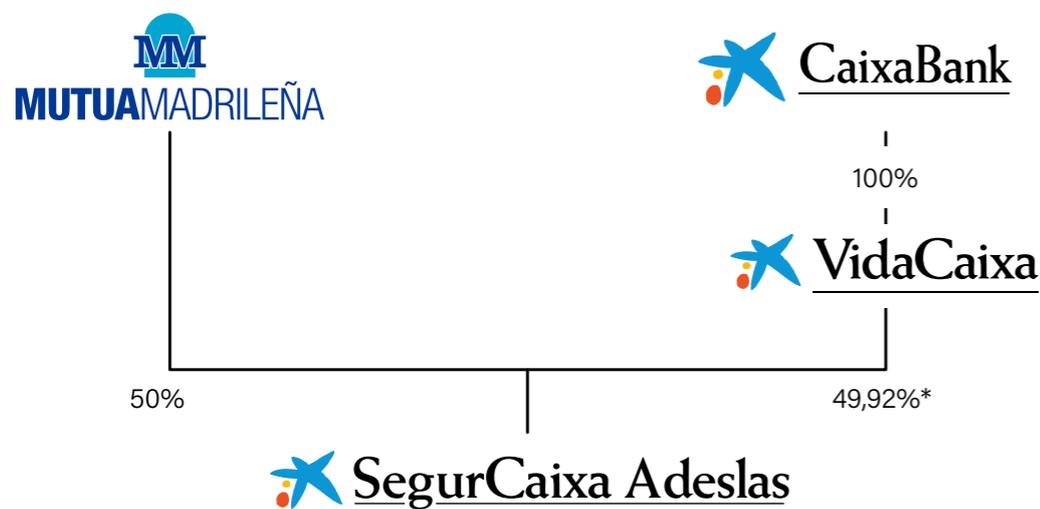
## Conócenos

### Mapa accionarial

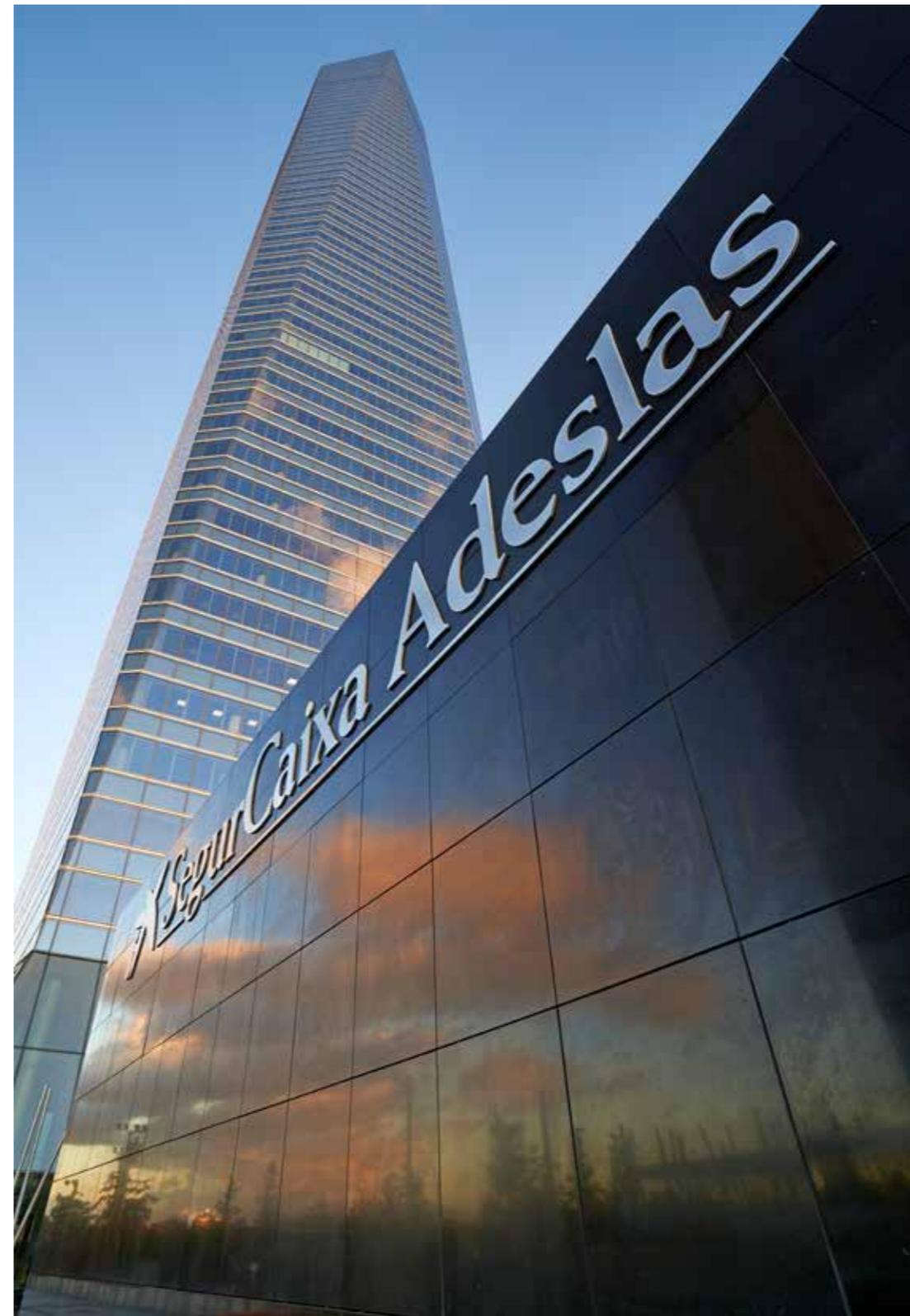
SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2019 la compañía ha obtenido 386,6 millones de euros de beneficio neto y ha comercializado un volumen de primas de 3.863 millones de euros.

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2019, por segundo año consecutivo, como la primera aseguradora de No Vida en España y es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Ha cerrado el ejercicio 2019 con unos ingresos por primas de 5.454,8 millones de euros y un beneficio consolidado de 289,1 millones de euros.

CaixaBank es, a través de VidaCaixa, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas. Se consolida en 2019 como líder en banca minorista ibérica, con un total de 15,6 millones de clientes.



\* Existe un 0,08% en manos de accionistas minoritarios



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Nuestros accionistas

### GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2019, por segundo año consecutivo, como la primera aseguradora de No Vida en España, logrando unos ingresos por primas de 5.454,8 millones de euros, cifra un 3,5% superior a la del año anterior. El beneficio consolidado después de impuestos, por su parte, se situó en 289,1 millones, lo que representa un aumento del 8,3%, y el número de pólizas totales superó los 8,7 millones, con un incremento del 3,7% respecto a 2018.

Esta positiva evolución permitió al Grupo Mutua continuar ganando cuota de mercado y consolidarse, además de como la primera entidad en el ranking nacional de seguros No Vida, también como líderes en el ranking de seguros de Salud, segundos en seguros de Auto y primeros en el ramo de Accidentes.

Asimismo, el margen de solvencia del Grupo, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 322%, ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores españoles a este respecto.



2019

#### LÍDER EN SEGUROS GENERALES



**5.454,8** MM€ primas totales

**289,1** MM€ de beneficio neto

2019

#### MUTUACTIVOS, PRIMERA GESTORA DE FONDOS INDEPENDIENTE



**7.843** MM€ de patrimonio gestionado

2019

#### PRESENCIA INTERNACIONAL



**40%** BCI Seguros (Chile)

**45%** Seguros del Estado (Colombia) <sup>1</sup>

2019

#### IMPULSO DE LA CONCILIACIÓN Y LA DIVERSIDAD



- Empresa Familiarmente Responsable (EFR) con calificación Excelente.
- Sin brecha salarial.

2019

#### COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y SU DESARROLLO



- Más de 10 MM€ anuales destinados por la Fundación Mutua Madrileña a sus cuatro líneas de actuación: investigación médica, acción social, apoyo a la cultura y seguridad vial.
- 2 MM€ anuales dedicados a la investigación médica.
- 49.000 personas beneficiadas por nuestra acción social en 2019.
- Programa 360° para la lucha contra la violencia de género.

<sup>1</sup> Sujeto a la aprobación del regulador

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## GRUPO MUTUA MADRILEÑA

### Segundo año del Plan Estratégico 2018-2020

Mutua continúa desarrollando con éxito los ejes principales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, basados fundamentalmente en garantizar el mantenimiento del crecimiento rentable y sostenido del Grupo Mutua, así como acelerar el proceso de diversificación y transformación digital de la compañía.

Una de las líneas principales del nuevo plan es la apuesta decidida por el crecimiento en la gestión de patrimonios. En poco más de un año Mutua ha tomado el control de Alantra Wealth Management, especializada en banca privada, de la que posee un 50,01% de su capital; de EDM, gestora de fondos independiente y especializada en renta variable, de la que controla el 54% del capital, y ha adquirido un 20% de Cygnus, gestora especializada en estrategias de inversión alternativa.

Respecto al negocio internacional, en 2019 el Grupo Mutua anunció la compra del 45% de Seguros del Estado, la segunda compañía del mercado de seguros No Vida en Colombia y que también tiene presencia en seguros de Vida. Esta operación supone un paso clave dentro de la estrategia de diversificación geográfica que está desarrollando el grupo con el objetivo de abrir nuevas vías de crecimiento en el negocio asegurador internacional.

### Refuerzo de la responsabilidad social

La Fundación Mutua Madrileña, por su parte, alcanzó en 2019 los 10 millones de euros de presupuesto anual, que distribuyó entre sus cuatro grandes áreas de actuación: acción social, ayudas a la investigación científica en materia de salud en España, apoyo a la cultura y promoción de la seguridad vial, siendo el común denominador de todas ellas el apoyo a la infancia, los jóvenes y los colectivos desfavorecidos, con especial atención a la lucha contra la violencia de género y el acoso escolar.



2019

### RECONOCIMIENTOS DE MARCA PREMIUM



#### PREMIO SERES

Premio Seres a la innovación y compromiso social por su programa de 360° contra la violencia de género.



#### PREMIO DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (AEPD)

por la labor en esta materia desarrollada para apoyar a las mujeres víctimas de violencia de género.



#### MERCO RSC

Mutua, entre las 13 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de España.



#### MERCO TALENTO

Mutua, una de las mejores empresas para trabajar (13º puesto del ranking general).



Enlace

Mutua Madrileña

Enlace

Fundación Mutua Madrileña

## Nuestros accionistas

### CAIXABANK

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva en un entorno de elevada exigencia operativa. La entidad, líder en banca minorista, se sitúa en 2019 con un total de 15,6 millones de clientes (incluidos los clientes de BPI).

En el primer año del Plan Estratégico 2019-2021 cabe destacar los excelentes resultados comerciales y financieros, y también los avances más que significativos en el proceso de transformación digital y de negocio. CaixaBank sigue firmemente comprometida en ofrecer la mejor experiencia a sus clientes y alinea siempre los proyectos con este objetivo innovador, con el mejor servicio al cliente y como referente en banca socialmente responsable.

En relación a la sostenibilidad, se están formalizando ambiciosas políticas medioambientales, así como la adhesión al compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas. Además de esta, incluida en los principales índices de sostenibilidad, en 2019 se emitió el primer bono social, ligado a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se adhirió a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. La gestora de activos CaixaBank Asset Management consiguió la máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Esta alta calificación se une a la que ya ostentaba la aseguradora VidaCaixa desde 2018.

CaixaBank, tiene un modelo de empresa diferencial, que comporta un compromiso firme con el bienestar de accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de la sociedad. Su accionista de referencia, la Fundación Bancaria "la Caixa", inspira el posicionamiento estratégico del banco, así como nuestros valores y su cultura corporativa, ofreciendo una visión inclusiva y una orientación de largo plazo que beneficia a todos los grupos de interés.

01



#### LÍDER EN BANCA MINORISTA

**15,6** MM de clientes  
**391.414** MM€ de activos totales

02



#### APUESTA CONTÍNUA POR LA INNOVACIÓN

**+61,7** % de los clientes de CaixaBank son digitales

03



#### COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD

**41,3** % mujeres en posiciones directivas

04



#### REFERENTE EN LA BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE

**1.000** MM€ emisión del primer Bono Social ligado a los ODS

**725** MM€ microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos en 2019

**14ª** posición en el Down Jones Sustainability Index

**2.453** MM€ volumen de financiación en energías renovables

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

**CAIXABANK**

**2019 RECONOCIMIENTOS DE MARCA PREMIUM**



- Mejor Banco en España
- Mejor Banca Responsable en Europa Occidental
- Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental



- Mejor Banco en España
- Mejor Banca en Europa Occidental



- Entre los bancos TOP del mundo en RSC *Dow Jones Sustainability Indices*



- Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo

**2019 AMPLIO RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN INFRAESTRUCTURAS**



- Mejor entidad de banca privada del mundo por su comunicación digital en 2019 *PwM (FT Group)*



- Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2019 *Global Finance*



- Proyecto tecnológico del año en la "Categoría canales de prestación de servicio" 2019



- Mejor banco de particulares digital en España y en Europa Occidental 2019
- Mejor aplicación móvil de banca de particulares en el mundo 2019 *Global Finance*



**Enlace** CaixaBank

**Enlace** Obra Social "la Caixa"

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Modelo de negocio

SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el sector de seguros, operando en los ramos de No Vida. La compañía comercializa productos de seguro de diferentes ramos como salud, dental, multirriesgos, autos, decesos, accidentes, responsabilidad civil, entre otros.

La comercialización de los productos se lleva a cabo a través de las redes comerciales, que se dividen principalmente en la de bancaseguros, mediante la red de distribución de CaixaBank, y la de canales tradicionales, compuesta por agentes de red propia, agentes externos, corredores, *brokers*, y mediante acuerdos de distribución con grandes compañías, entre otros.

La sociedad opera en el mercado español y cuenta con unos servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y Barcelona.

En lo que atañe a prestaciones de asistencia sanitaria, la compañía es propietaria de la sociedad Adeslas Salud S.A.U., compuesta por 27 centros médicos de atención sanitaria. También dispone de acuerdos de colaboración con proveedores sanitarios externos, que contribuyen al liderazgo en el ramo de Salud de la compañía.

La compañía es también propietaria de Adeslas Dental S.A.U., que tiene una extensa red formada por 194 clínicas dentales propias para la atención en tratamientos odontoestomatológicos.

Tanto los centros médicos propios como las clínicas dentales propias reciben el apoyo de las delegaciones que la aseguradora mantiene en el territorio.

La sociedad cuenta también con la propiedad de la entidad AgenCaixa S.A.U., compuesta por una red comercial especialista en seguros de empresas y pymes.

La visión de SegurCaixa Adeslas es la de ser la compañía de No Vida con mayor crecimiento rentable del mercado español, apoyada en el liderazgo de salud y la distribución bancoaseguradora.



## Nuestras Marcas

La compañía optimiza su estrategia comercial mediante la utilización de diferentes marcas en función de los productos que oferta. En seguros de salud se utiliza la marca Adeslas, tanto en el canal bancaseguros como en el canal asegurador. El resto de seguros utilizan la marca SegurCaixa Adeslas.

Además, en la prestación de servicios sanitarios y odontológicos, la compañía utiliza marcas específicas para los centros médicos y clínicas dentales propios.

### NUESTRAS MARCAS

 **SegurCaixa Adeslas**

**Adeslas**

**Centro Médico Adeslas**

**Clínica Dental Adeslas**

 **Anexo** Materialidad

## Nuestros Valores

SegurCaixa Adeslas estructura su compromiso con sus grupos de interés –empleados, clientes, accionistas, sociedad y medio ambiente– sobre la base de sus valores corporativos: calidad, confianza, cercanía y dinamismo. Estos valores conforman la cultura de la compañía, guían la toma de decisiones y permiten hacer patente en el día a día la estrategia corporativa.

### TRABAJAR DESDE LOS VALORES CORPORATIVOS



#### Calidad

Aseguramos la satisfacción del cliente actuando con eficiencia y excelencia en nuestro desempeño profesional.



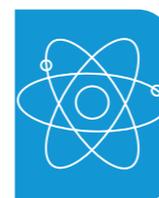
#### Confianza

Cumplimos con los compromisos adquiridos, actuando con transparencia, honestidad y respeto.



#### Cercanía

Somos accesibles y próximos a las personas, compartiendo y colaborando desde la escucha activa y la empatía.



#### Dinamismo

Buscamos el liderazgo de manera proactiva, con iniciativa, desde la innovación y promoviendo la mejora continua.

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Gobierno Corporativo

El modelo de gobierno corporativo de SegurCaixa Adeslas viene definido en los Estatutos de la Sociedad, que establecen las funciones y responsabilidades de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración.

El sistema de gobernanza se ha establecido teniendo en cuenta la regulación del sector asegurador y la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones del negocio de SegurCaixa Adeslas. Dicho sistema comprende, entre otros elementos, una separación de funciones, mecanismos eficaces para garantizar la transmisión de la información y políticas y prácticas coherentes con la gestión de riesgos, garantizando así una gestión sana y prudente de la actividad.

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración ejercen sus funciones de dirección, administración y control de la Sociedad con el apoyo de la Comisión de Auditoría y la Comisión de Inversiones. Estos órganos se apoyan también para la realización de sus funciones en el Presidente Ejecutivo, el Director General y en el Comité de Dirección.

Además de cumplir con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación exige, la entidad se encuentra adherida a la *Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras*, editada por UNESPA, que regula los principios y reglas de buen gobierno a que se sujetan las entidades aseguradoras adheridas a la misma.

 **Anexo** Políticas de Gobierno Corporativo

## Junta General de Accionistas

De acuerdo con los estatutos de la compañía, la Junta General de Accionistas es el máximo órgano soberano de la Sociedad y responsable del nombramiento de administradores, de la aprobación de las cuentas anuales, y de la aprobación de las modificaciones estatutarias o de los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales. La Entidad cuenta con una página web en la que hace pública la información relativa a las convocatorias de su junta de accionistas, incluyendo la documentación preceptiva para la adopción de los correspondientes acuerdos.

## Consejo de Administración

Es el máximo órgano de gestión y representación de la Sociedad y ostenta la responsabilidad máxima y última del sistema de gobierno, atendiendo a criterios de eficacia y transparencia que posibiliten una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora.

La organización y funcionamiento del Consejo de Administración queda regulada en los Estatutos de la sociedad y en su Reglamento, en donde se relacionan las competencias y funciones que asumen sus dos Comisiones delegadas, la de Inversiones y la de Auditoría, esta última con la preponderancia en su composición de los Consejeros independientes al tener su presidente, como tal, voto decisor, y atribuidas a la misma las competencias que indica el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital.

 **Anexo** Consejo de Administración y Comisiones

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Año 2019

### 2019 DATOS ECONÓMICOS



**3.863** MM€ en primas



**155%** de ratio de solvencia



**386,6** MM€ de Beneficio neto consolidado

### 2019 OTRAS MAGNITUDES RELEVANTES



**Nº 1** en Salud. Liderazgo en el mercado español



**5,6** MM de asegurados en Salud



**27,3** MM de consultas en el ramo de Salud



**19,5** MM€ invertidos en Transformación Tecnológica en 2019



**194** clínicas dentales propias



**187.000** operaciones de la nueva gama de productos MyBox Salud, Hogar y Auto



**501.000** siniestros del Hogar gestionados

### 2019

Primas en los diferentes ramos	Primas	Cuota de mercado
<b>Total SegurCaixa Adeslas</b>	<b>3.863</b> MM€	<b>10,5%</b>
Salud	<b>2.688,46</b> MM€	30,1%
Multirriesgo	<b>524,39</b> MM€	7,0%
Hogar	<b>428,61</b> MM€*	9,5%
Auto	<b>236,94</b> MM€	2,1%
Accidentes	<b>142,38</b> MM€	12,4%
Decesos	<b>124,47</b> MM€	5,1%
Resto	<b>146,32</b> MM€	-

\*Las primas de Hogar quedan comprendidas dentro del ramo Multirriesgo.

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Coyuntura económica 2019

2019 fue un año marcado por la ralentización económica a nivel mundial. La incertidumbre provocada por las tensiones comerciales entre los Estados Unidos y la China o las implicaciones políticas y económicas que pueda llegar a tener el Brexit, entre otras, afectaron al comercio y a la inversión internacional.

En España, la economía creció aunque a un ritmo inferior que en 2018. Así, el PIB se situó en un 2% frente al 2,6% logrado en 2018<sup>1</sup>. Este crecimiento permitió generar un incremento en el empleo de un 2% en términos interanuales.

Por otra parte, el consumo de los hogares españoles continuó su desaceleración aunque las previsiones para los próximos años mostraban un ciclo de mayor ritmo de gasto antes de la declaración de la pandemia mundial del COVID-19.

En el sector de seguros, las primas de No Vida crecieron en España un 3,4% más que en 2018, alcanzando los 36.632 millones de euros<sup>2</sup>.

Por ramos, Salud ha mantenido un buen ritmo de crecimiento a lo largo del ejercicio, con un 4,8% de crecimiento respecto de 2018. El volumen de primas en seguros de multirriesgos ha experimentado también un crecimiento importante en 2019, alcanzando un 4,0% de incremento. Los seguros del Hogar destacan dentro de esta tipología de seguros, cuyo volumen de primas supone ya el 60% del total de multirriesgos.

El ramo de Autos, experimentó un menor crecimiento en 2019, consiguiendo un 1,5% más que el año anterior, y donde se ha producido una elevada competencia en el sector.

En estas circunstancias, SegurCaixa Adeslas ha sido capaz de crecer en los principales ramos en los que opera al mismo tiempo que contiene la siniestralidad lo que ha repercutido en la obtención de una mayor rentabilidad.

<sup>1</sup> Fuente: INE.  
<sup>2</sup> Fuente: ICEA.

### Total No Vida

Millones de euros

Variación 19/18

**+3,4%**

**36.632**



2019

### Salud

Millones de euros

Variación 19/18

**+4,8%**

**8.923**



2019

### Multirriesgos

Millones de euros

Variación 19/18

**+4,0%**

**7.521**



2019

### Autos

Millones de euros

Variación 19/18

**+1,5%**

**11.307**



2019

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Plan Estratégico 2018-2020

El año 2019 es el segundo del actual plan estratégico en el que se haya inmersa la compañía.

Este plan pone el foco en dar respuesta a las expectativas de los clientes y sus necesidades cambiantes en la forma en que quieran relacionarse con la compañía. Otro objetivo fundamental del actual plan estratégico es incrementar la calidad del servicio que la compañía presta a sus asegurados, priorizando la experiencia de cliente como elemento fundamental en la fidelización y retención de los asegurados.

El presente plan se centra en tres módulos: reforzar el liderazgo en salud, desarrollo del canal bancario y transformación del modelo de la compañía. En 2019 se ha continuado avanzando en todos ellos. Destacar que en transformación del modelo de la compañía, con un horizonte que va más

allá del presente plan estratégico, se ha invertido un total de 19,5 millones de euros en 2019.

El desarrollo de la gama de productos MyBox en Salud, Hogar y Autos, la rearquitecturización de la plataforma de Salud y Bienestar para hacer frente a un número cada vez mayor de usuarios conectados, el desarrollo de Advanced Analytics para optimizar acciones segmentadas, la puesta en marcha del canal chat en Salud y Bienestar, la videoconsulta o la digitalización masiva de autorizaciones en Salud, son ya realidades de la buena evolución del plan, al mismo tiempo que se trabaja en soluciones que redunden en la mejora de la experiencia de cliente, como la selección de una nueva CRM o de nuevas arquitecturas en los sistemas informacionales, entre otras.

### EL PRESENTE PLAN SE CENTRA EN 3 MÓDULOS



**Reforzar el liderazgo en Salud: transformación en canales de distribución y innovación en productos y servicios.**



**Desarrollo del canal bancario: mejora de la eficiencia comercial y desarrollo de nuevas fuentes de ingresos.**



**Transformación del modelo de la compañía apalancándose en la evolución tecnológica.**



## PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



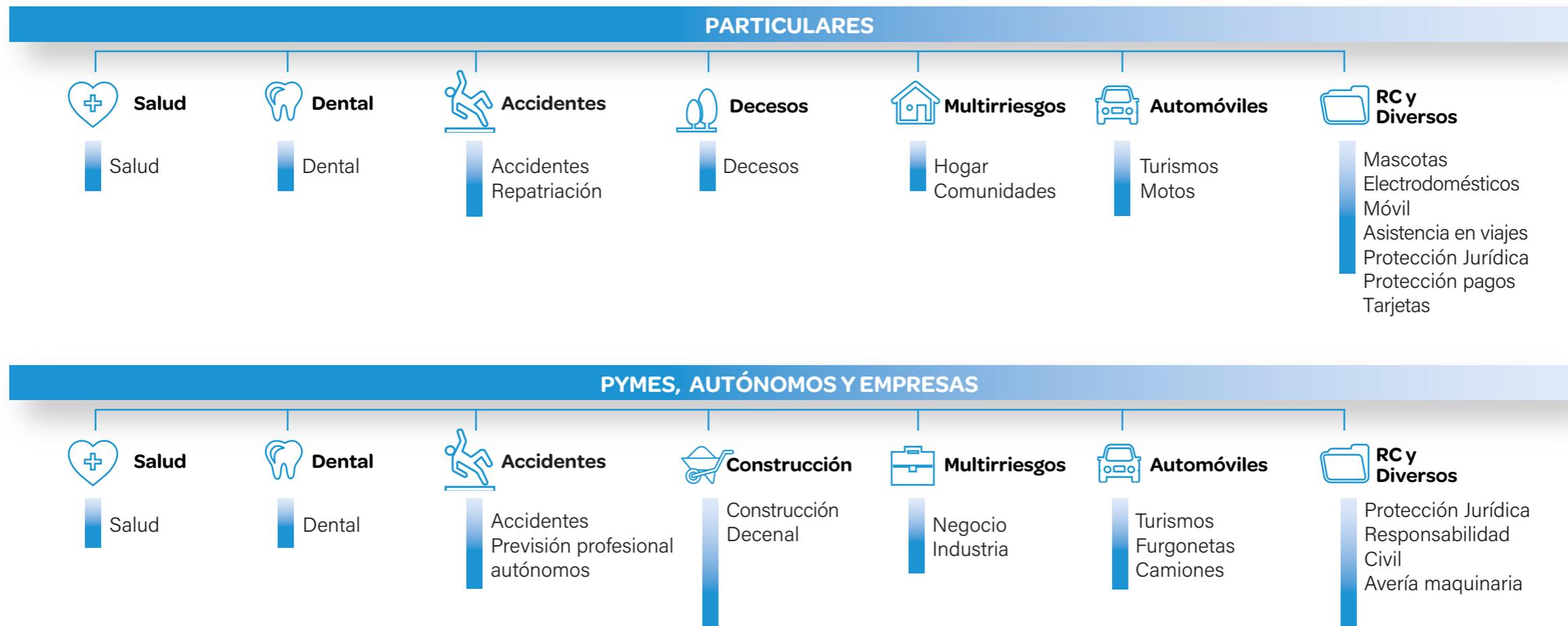
Oferta aseguradora	18
Canal Bancaseguros	19
Canal Asegurador	21
Campañas comerciales	23



## Oferta aseguradora

SegurCaixa Adeslas ofrece soluciones aseguradoras a las diferentes necesidades de cada uno de los segmentos a los que se dirige. La amplia oferta de protección alcanza desde la asistencia sanitaria o dental hasta la

cobertura en caso de accidente e incluso funeraria en caso de defunción. También ampara el patrimonio con seguros para automóvil, viviendas, industrias, responsabilidad civil o seguros para comunidades.





## Canal Bancaseguros

Para el desarrollo del módulo del plan estratégico de bancaseguros el equipo comercial de SegurCaixa Adeslas mantiene su estructura organizativa a imagen de la red territorial de CaixaBank. Así, las Delegaciones Comerciales dieron apoyo a las Direcciones Territoriales del banco, más la DT inTouch, creada específicamente para clientes digitales, que gestionan sus necesidades de forma remota.

La comunicación con la red de distribución de CaixaBank es constante y fluida a través de las diferentes figuras de la estructura comercial de la compañía.



La figura del **Delegado Comercial**, que es quien lidera los equipos comerciales de cada delegación.



Los **Ejecutivos Comerciales** de Bancaseguros (ECOB), responsables de la formación, impulso e implantación de las estrategias comerciales, entre otras funciones.



Los **Ejecutivos de Empresas**, especialistas en productos complejos para grandes empresas, dando apoyo a los centros de Empresas del banco.



Los **Ejecutivos de la red comercial de AgenCaixa**, especialistas en seguros de negocios y pymes para personas jurídicas.

Esta comunicación permanente con la red bancaria, potenciada mediante reuniones periódicas con los diferentes equipos directivos del banco, permite el conocimiento directo de las necesidades que la red de CaixaBank detecta en sus diferentes segmentos de clientes. Esas necesidades se trasladan posteriormente a la compañía, donde se desarrolla una amplia oferta aseguradora que responda a esa demanda de protección, y así dar respuesta en sus diferentes puntos de venta (Stores, oficinas "All in One", Agrobank, Holabank).

**3ª Edición del Curso Universitario de Seguros para Negocios en colaboración con la Universidad de Barcelona e ICEA con 253 Gestores de Negocio de CaixaBank matriculados**

Entre las diferentes propuestas aseguradoras en 2019 destaca el lanzamiento, para Banca Retail, de la gama de productos de seguro MyBox, ofertando seguros de Salud, Hogar y Auto. Esta gama de producto ha tenido una muy buena aceptación, consiguiéndose 187.000 operaciones MyBox, de las que 120.000 correspondían al seguro de Hogar, seguidas de Auto y Salud.

Para los Centros de Empresas se dispone también de un importante *portfolio* de productos, que abarca las diferentes modalidades de seguros de Responsabilidad Civil y de Daños, pero también para la cobertura de ciberriesgos, transportes y accidentes.



2019

DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

**3.911** Oficinas de **Banca retail**

**1** Centro de **Banca Corporativa**

**125** Centros de **Banca de Empresas**

**20** Centros **Institucionales**

**603.400.000** € en **primas comerciales de nueva producción**

**1.034.000** operaciones de **seguros**

**179.600** **formularios** de bancaseguros **recibidos y gestionados** por Call Center

**662.000** conversaciones con **el asistente cognitivo**

Para los segmentos Business y Empresas se han elaborado piezas de comunicación insertadas en pantallas dinámicas en oficinas Agro y centros Business y se ha trabajado en dos *sites* dentro de la intranet de CaixaBank, para dar acceso unificado a todos los materiales comerciales a disposición de estos segmentos.

En cuanto al apoyo de la red de ventas de AgenCaixa, integrada por 237 gestores, se ha focalizado en 2019 en los Centros de Negocio Inmobiliario a través de la póliza Decenal y de Inmuebles, Crédito, Accidentes Colectivos o Salud Colectivos.

De este modo cada ámbito de actuación que marca el banco encuentra en SegurCaixa Adeslas respuestas aseguradoras de primer nivel.

Todas estas acciones potencian el crecimiento en el corto plazo, y aunadas con la potenciación del cuidado de la cartera, buscan mantener la rentabilidad, el crecimiento y la sostenibilidad en el medio y largo plazo.

En cuanto a la formación que CaixaBank solicita para la correcta preparación de los profesionales que conforman el canal bancario, esta se ofrece a través de la actualización del catálogo de productos y procedimientos, disponibles para toda la red, en el que se han creado y mantenido un total de 105 materiales formativos, además de desarrollos de acciones de apoyo puntual que se ejecutan con carácter anual.



## Canal Asegurador

SegurCaixa Adeslas cuenta con los canales aseguradores, donde incluye una variedad de canales de venta, con enfoque en segmentos diferenciados y que mantienen una amplia representación en todo el territorio.



**Gestores comerciales:** son empleados de compañía y están ubicados en las delegaciones, donde comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo.



**Agentes de Red:** son agentes exclusivos y comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también Particulares Multirramo.



**Oficinas de Atención Comercial,** son agentes exclusivos y combinan la atención del cliente de la compañía con la venta de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo.



**Corredores:** colaboradores mercantiles independientes que comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, también de Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo.



**Ejecutivos de Canal Empresas :** Son empleados de compañía especialistas en seguros para Pymes y Colectivos.



**Brokers:** son corredores especializados en la comercialización de Colectivos de Salud y productos especialidades de empresas.



**Acuerdos de Distribución:** contamos con acuerdos de distribución con grandes empresas que permiten la comercialización masiva de productos de particulares de salud y multirramo, a través de las figuras de distribución legalmente establecidas.

A través de esta amplia variedad de distribución se detectan las necesidades de protección de los asegurados y se trasladan a la compañía para el desarrollo de nuevas soluciones aseguradoras.

La relación que se establece con los diferentes canales es próxima y continua, y además de las visitas y reuniones periódicas, se celebran diferentes eventos a lo largo del año, como el Foro de Salud, la Convención Comercial de Canales de Empresas, la de Canales Aseguradores Tradicionales, o las Convenciones semestrales de las Direcciones Regionales Comerciales, en las que se aprovecha para lanzar las campañas comerciales y novedades.

Somos One es un premio específico de distinción entre las Oficinas de Atención Comercial, que certifica su excelencia en la consecución de sus objetivos comerciales, el cumplimiento de la normativa de imagen y gestión de la marca (tanto física como virtual) y el cumplimiento de cursos de formación propuestos por la compañía.



2019

## DISTRIBUCIÓN DE CANALES ASEGURADORES

**100** **gestores comerciales** propios en 68 delegaciones

**191** **Oficinas** de Atención Comercial

**1.513** **asesores** de red propia

**1.839** **corredores**

**1.134** **agentes externos**

**20** **ejecutivos** de Grandes Empresas

**76** **brokers**

**7.672** **peticiones electrónicas** cursadas y gestionadas por el **Call Center**

**245.600.000** € volumen de primas de **nueva producción**

**729.756** **nuevas altas** de asegurados en 2019

En cuanto a la red comercial con contrato mercantil, el área de Formación de la compañía ha llevado a cabo diferentes acciones formativas tanto a los asesores de red propia, con 52.000 horas formativas, como a los agentes de Oficinas de Atención Comercial, con 1.913 horas. En el resto de canales, es la misma estructura comercial de SegurCaixa Adeslas quien está en contacto para canalizar la información y orientación necesaria para facilitar la comercialización de los productos.

Por lo que respecta a mejoras implantadas en las herramientas tecnológicas, en este ejercicio destacamos las siguientes:

- ECO (Escritorio Comercial), la herramienta de gestión de la red comercial, ha incorporado como apoyo a la venta un comparador de coberturas de los productos de Hogar, Salud y Auto.
- Adicionalmente se la ha dotado de un gestor de conocimiento que facilita la consulta de los procedimientos de la compañía.
- Además, dispone de un Punto de Acceso Único desde el que es posible consultar el estado de las solicitudes en curso de contratación, los recibos de las pólizas y solicitar el duplicado de la tarjeta sanitaria desde la misma póliza.
- La plataforma de Salud y Bienestar se ha revelado como una herramienta fundamental al facilitar la vinculación en colectivos con niveles de enrolamiento, participación y valoración muy positivos.
- La consolidación de Adeslas 360 como solución de autoservicio en la gestión y consulta de pólizas colectivas por parte de tomadores y mediadores, triplicando en 2019 buena parte de sus servicios.



## Campañas comerciales

La compañía, para activar las ventas a lo largo del año, emprende diferentes acciones de apoyo y campañas para los diferentes canales -bancarios, aseguradores, web-, donde se focaliza en la promoción de una o varias tipologías de seguros y dirigida a diferentes segmentos.

Para el canal bancario, durante el mes de marzo se apoyó la campaña Family Seguros, donde se promociona la protección a los clientes bancarios para riesgos de diversa índole, como Hogar, Salud, Autos, Dental y Accidentes. La campaña se centró en personas físicas y contó, como elemento promocional, con una tarjeta regalo con diversos importes, en función del número de seguros contratados. La campaña se visualizó a través de los vinilos exteriores que decoraron las oficinas bancarias en el periodo de campaña, y contó también con la presencia de impactos digitales al acceder a través de CaixaBank Now.

La principal campaña para el canal asegurador es la de Más Protección, lanzada a lo largo del mes de marzo y dirigida también a personas físicas. Esta campaña pone el foco en la protección ante múltiples riesgos a los que las personas y sus patrimonios se hayan expuestos. Así, se potenció la posibilidad de contratación de seguros de Salud, Dental, Hogar y Auto, y también contó con la oferta de una tarjeta regalo en función de los productos contratados. Los canales aseguradores han contado con folletos digitales a través del Escritorio Comercial y también se ha apoyado en la web de la compañía, donde estuvo presente durante todo el periodo de campaña.

Durante los meses de septiembre y octubre se lanzó la campaña de publicidad de Adeslas, donde se impulsó la notoriedad de la marca, al mismo tiempo que se busca el reforzamiento del liderazgo en seguros de Salud y Dental. Esta campaña transmite los valores por los que es conocida la compañía, basada en la cercanía y en la accesibilidad.

Así, mediante el mensaje “la salud es lo que realmente importa a las personas”, se puso en valor el amplio cuadro médico de la compañía y la facilidad de poder gestionar citas y autorizaciones *online*. Esta campaña contó con anuncios en televisión de 20” y 10” y telepromociones en los espacios del tiempo, y se hizo presente también en mobiliario urbano en ciudades como Madrid, en los cubos de plaza Castilla, en centros comerciales y pantallas digitales de lugares emblemáticos, en el Trambaix de Barcelona, el tranvía de Sevilla o en el autobús rodante en la Comunidad de Valencia.

Las campañas comerciales y promociones también se llevan a cabo utilizando entornos web, como las realizadas a través de las páginas web de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Dental, o mediante el apoyo a CaixaBank Now. La utilización de promociones digitales permite alcanzar segmentos que se mueven en entornos exclusivamente digitales, por lo que se han realizado acciones a través de publicidad en buscadores, campañas de *banners*, publicidad en redes sociales, y acciones de recomendación con *microinfluencers*.



## ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



Salud	25
Dental	27
Multirriesgos	28
Autos	30
Resto de ramos	31
Experiencia de cliente	32
Medición de la calidad	35

## Salud

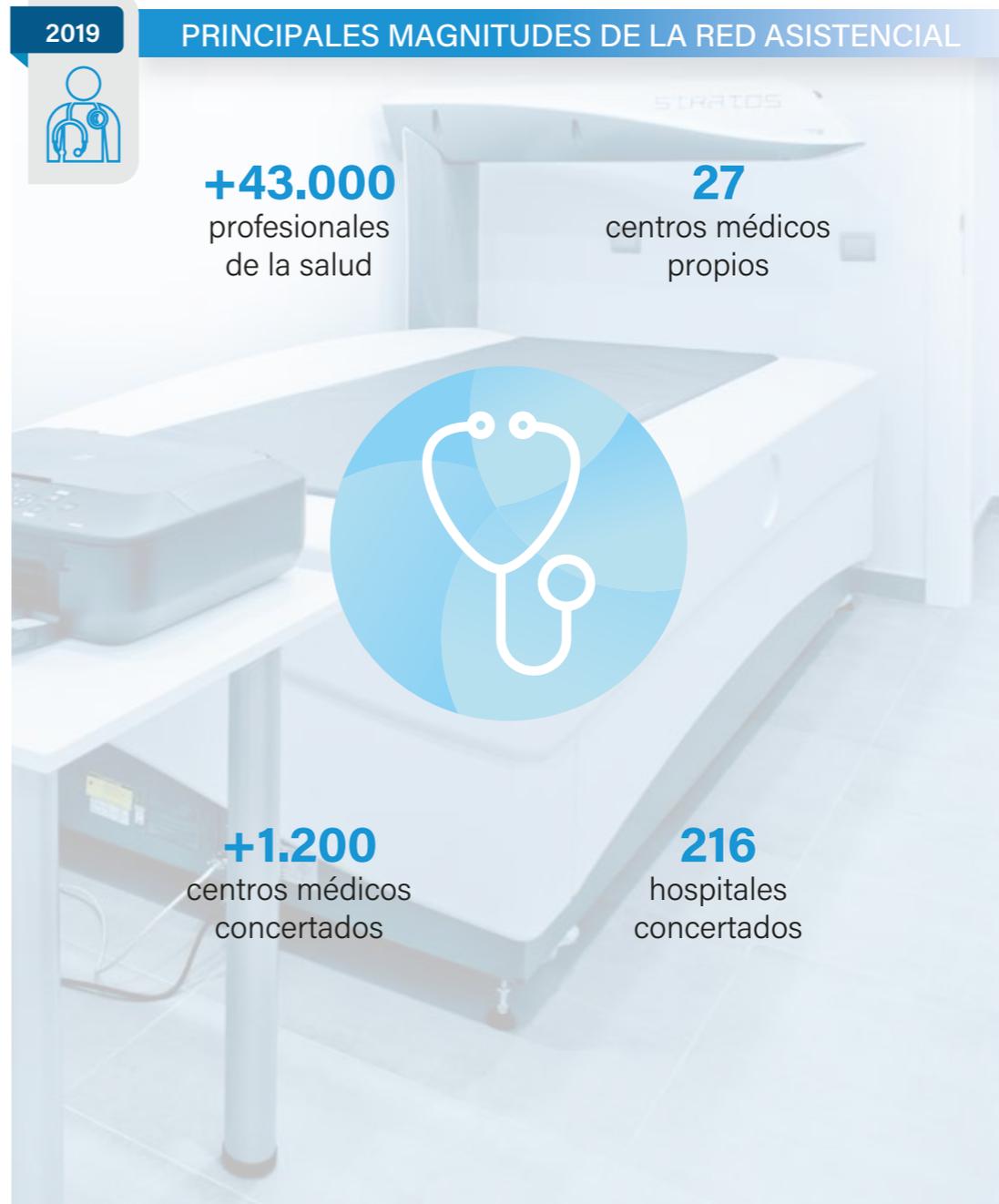
SegurCaixa Adeslas ofrece cobertura sanitaria a sus más de 5,6 millones de asegurados a través del Cuadro Médico más amplio que existe en España.

Esta oferta prestacional se lleva a cabo a través de Adeslas Salud, con sus 27 Centros Médicos propios, y con los acuerdos de colaboración con 216 hospitales privados, así como con los más de 1.200 centros médicos y policlínicos, sumando todos ellos más de 43.000 profesionales de la salud, accesibles a través del área privada en la web de Adeslas.

Todos los centros médicos de Adeslas Salud cuentan con la certificación de Calidad ISO 9001:2015, que garantiza la buena praxis en materia asistencial, así como de la norma ISO 14001:2015 de medio ambiente disponiendo ambas de un sistema de gestión integrado que vela por la correcta aplicación y supervisión de los diferentes protocolos de actuación, tanto en la atención a pacientes como en la recogida selectiva de los diferentes residuos atendiendo a su peligrosidad.

**Centro médico Adeslas de Córdoba primero en España en conseguir la certificación UNE 179003:2013 de Servicios Sanitarios**

En función de las necesidades de cada territorio, las diferentes delegaciones de SegurCaixa Adeslas determinan los equipamientos de los diferentes centros médicos, dotándolos de áreas de radiodiagnóstico, aparatos de mamografía o densitometría, y ecógrafos, en función de las diferentes especialidades, como ginecología, cardiología, rehabilitación, urología, etc. Todo ello en beneficio del paciente, al dotar a los centros de sistemas de diagnóstico menos invasivos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

Para reforzar la seguridad al paciente en 2019 se seleccionó el centro médico de Adeslas Salud, en Córdoba, donde se obtuvo la certificación UNE 179003:2013 de “Servicios Sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente”. Es la primera vez que un centro médico en España consigue esta certificación, que hasta ahora solamente se había otorgado a hospitales. El objetivo de la compañía es reforzar la seguridad y protección al paciente y del resto de las partes interesadas, especialmente del personal sanitario.

Sobre los centros médicos de Adeslas Salud cabe destacar que en algunas poblaciones estos centros médicos representan la única alternativa de la atención sanitaria privada al conjunto de población, lo que contribuye a ampliar la oferta asistencial en la zona de influencia.

En 2019 se potenciaron prestaciones garantizadas por Adeslas, como las pruebas diagnósticas de alta tecnología que permiten un diagnóstico precoz, tales como la resonancia multiparamétrica de próstata o la tomosíntesis. También tratamientos más innovadores y menos invasivos como el láser de litiasis renal, las diferentes técnicas para el tratamiento de varices mediante microespuma, láser y CHIVA, o las técnicas bariátricas endoscópicas, así como la cirugía de Parkinson y epilepsia. Todos estos tratamientos y técnicas presentan una ratio de resolución efectiva de la enfermedad.

2019

**PRINCIPALES MAGNITUDES EN PRESTACIÓN ASISTENCIAL**



**27.332.000**

consultas  
atendidas

**400.500**

ingresos  
hospitalarios

**752.000**

resonancias  
magnéticas y TAC



**235.200**

servicios ambulatorio  
atendidos

**22.300**

partos atendidos<sup>1</sup>

**522.400**

intervenciones  
quirúrgicas<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Incluye cesáreas.

<sup>2</sup> No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.

CARTA DEL  
PRESIDENTE

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓN  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS

ASEGURADOS  
EN EL FOCO DE  
LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA  
CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS  
Y RIGOR

ANEXOS

## Dental

Adeslas Dental cumplió 30 años de existencia en 2019, una dilatada experiencia en el cuidado de la salud bucodental de asegurados y clientes, que demuestran la pervivencia en el tiempo tanto de la buena praxis profesional de los equipos de odontólogos, así como del resto de profesionales que operan en la compañía, como la solvencia y rigor en la gestión, lo cual marca unas diferencias respecto de otros casos de clínicas dentales marquistas que han tenido una repercusión negativa en los medios de comunicación en los últimos años.

En 2019 se abrieron un total de cinco nuevas clínicas dentales, dos en Madrid, Santander, Tarragona y Barcelona. Además, se realizaron dos traslados, mejorando las instalaciones y capacidad de atención a pacientes, en Zaragoza y en Andújar, al mismo tiempo que se ampliaron otras cinco en Madrid, Barcelona, Cádiz y Huelva y se realizaron mejoras en otras siete, como las de Móstoles o Almería entre otras.

La inversión en inmuebles realizada en este ejercicio ha superado los 5,1 millones de euros, mientras que la inversión en equipos de alta tecnología sanitaria ha superado los 2 millones de euros. Todo ello con el firme propósito de dotar a todas las clínicas dentales con la mejor tecnología, que brinde la mejor atención asistencial a asegurados y clientes. Así, el 100% de las clínicas dentales Adeslas disponen de equipos de diagnóstico por imagen.

En 2019 se ha dado continuidad al desarrollo de nuevas técnicas de ortodoncia y se han reforzado las certificaciones de profesionales, como la formación en ortodoncia lingual (incógnito 3M). Del mismo modo, se han desarrollado avances en la ortodoncia invisible Invisalign (Align Technology), ortodoncia de alto nivel estético, realizándose dos nuevos cursos formativos con certificación. También se ha trabajado en la implantología de carga inmediata (carga de fase protésica postcirugía).



Nota: La volumetría aquí recogida corresponde exclusivamente a la realizada por las clínicas dentales de Adeslas Dental. No incluye los actos de odontólogos colegiados que actúan bajo el paraguas de la cobertura de asistencia sanitaria que ofrecen las pólizas de salud.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Multirriesgos

De acuerdo con el valor corporativo de Calidad, SegurCaixa Adeslas mantiene unas altas cotas de calidad en la atención y en el servicio que ofrece a sus asegurados desde el mismo momento en que se inicia la gestión con la declaración de un siniestro.

Los seguros de multirriesgos comprenden diferentes tipos de seguros y diferentes segmentos de asegurados. Dentro de este grupo encontramos desde seguros del hogar, seguros de comercio o industrias, hasta comunidades de vecinos. Dentro de los seguros de multirriesgos destaca la cartera de seguros del Hogar, donde se han gestionado 501.000 siniestros.

El empuje comercial de la gama de seguros MyBox Hogar fue acompañado con una serie de compromisos en la gestión de siniestros focalizados en mantener altos estándares de calidad. Estos compromisos se extendían tanto a las empresas de asistencia y a la red pericial como a la misma gestión de la indemnización. La compañía formó un equipo de personas para realizar un especial seguimiento en estos siniestros con el objeto de garantizar la satisfacción del cliente en todo momento y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Por otro lado, las figuras de los "Implant", personal de la compañía ubicado en empresas de asistencia para mantener un control más directo en la gestión de los siniestros donde interviene uno o más de un gremio de reparadores, ha tenido especial relevancia. Su rápida actuación en el momento de surgir cualquier tipo de incidencia en el servicio o en la detección de desviaciones en procedimientos ha contribuido a mantener la calidad debida en los más de 5.000 siniestros en los que han intervenido de forma activa.

2019



### PRINCIPALES MAGNITUDES EN MULTIRRIESGOS

**501.000**  
siniestros del Hogar  
gestionados

**+196.000**  
siniestros de daños por  
agua en Hogar

**+80.000**  
siniestros de cristales en Hogar

**+56.000**  
siniestros  
de daños eléctricos  
en Hogar

**+41.000**  
siniestros por  
fenómenos atmosféricos  
en Hogar y Negocio



**+13,8 MM€**  
en indemnizaciones  
de daños en siniestros  
climatológicos <sup>1</sup>

**2,54**  
días de plazo medio de  
pago en indemnizaciones  
a asegurados <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Suma total de indemnizaciones pagadas en 2019 por daños climatológicos en multirriesgos de particulares, pymes y empresas.

<sup>2</sup> Dato para multirriesgos de Hogar y Negocio.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

En abril 2019 se puso en marcha la figura del coordinador territorial. Estos desarrollan la labor de interlocución con las áreas de red de profesionales de las empresas de asistencia, siendo una figura novedosa en el sector asegurador español.

A partir de noviembre de 2019 se inició un proceso de integración de la herramienta de videoperitación en nuestros sistemas informacionales, facilitando la elección del medio más idóneo para peritación, ya sea presencial o videoperitación, en función del tipo de siniestro y perfil de cliente, lo que permite mayor agilidad en la gestión del siniestro, lo cual redundará en un menor tiempo de respuesta al cliente. Tras un periodo de prueba piloto, en el mes de diciembre se abrió a la totalidad de la red pericial el uso de esta herramienta integrada.

El segundo semestre del año fue especialmente virulento en episodios climatológicos, que obligaron a activar los protocolos especiales de actuación de la compañía. Así, en el mes de julio se produjeron importantes lluvias en Navarra. En septiembre, octubre y diciembre se produjeron episodios asociados a Depresiones Aisladas en Niveles Altos (DANA) que ocasionaron cuantiosos daños en Valencia, Alicante, Murcia y Cataluña. Sólo en este tipo de siniestros, SegurCaixa Adeslas ha protegido el patrimonio de sus asegurados desembolsando más de 13,8 millones de euros en concepto de reparaciones o indemnizaciones tanto en siniestros de particulares como de empresas.

Mención a parte merece la lucha contra el fraude, donde la compañía, además de mantener alertas de tipo automático que se disparan en el momento de cumplirse determinados parámetros, dispone de un equipo experto en la detección y gestión de este tipo de siniestros. En 2019 se evitó el pago de casi 3,9 millones de euros en siniestros fraudulentos, hecho de gran trascendencia, dado que repercute en los resultados técnicos del ramo, evitando correcciones en la prima de seguro en el resto de asegurados.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Autos

El ramo de Autos cuenta con más de 488.000 pólizas de seguro, que garantizan la protección material a nuestros asegurados tanto en daños propios como a terceros. A lo largo del año pasado se llegaron a gestionar más de 227.000 siniestros.

Cabe destacar que la siniestralidad en 2019 en el ramo de Auto obtuvo buenos resultados, básicamente debido a la disminución de la frecuencia siniestral, así como al control del resto de parámetros, como la composición del coste medio de los siniestros del ramo de Autos o la política de suscripción en las nuevas pólizas en el momento de su contratación.

La atención a los asegurados ha mejorado en 2019 mediante el envío de nuevos mensajes enviados a través de SMS o vía correo electrónico a los clientes informándoles de forma proactiva de hitos o acciones en sus expedientes de siniestros que eviten la necesidad de realizar consultas, todo ello a partir de la aplicación de los análisis obtenidos a través de la herramienta de *speech analytics* en llamadas de esta tipología.

Los episodios adversos en temas medioambientales que se vivieron en 2019 tuvieron también efectos sobre el ramo de Autos. Así, se declararon diferentes tipos de daños producidos por lluvias, viento y pedrisco de diversa intensidad, que motivaron la apertura de 513 siniestros, de los que más de la mitad han sido declarados consorciables.

Las poblaciones afectadas con mayor número de siniestros fueron Murcia y Barcelona, Alicante, Tarragona y Lleida entre los meses de septiembre y octubre. Madrid tuvo también afectación en el mes de agosto, aunque no de las proporciones de las anteriores; también, aunque en menor medida, lo fueron Pontevedra y Navarra en el mes de julio.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Resto de ramos

La protección que ofrece SegurCaixa Adeslas a sus asegurados comprende, además de los principales seguros, un amplio abanico de soluciones aseguradoras que cubren un conjunto de riesgos muy variado.

La compañía ofrece así cobertura en asistencia en viaje, en protección de pagos con tarjetas, responsabilidad civil, protección jurídica, avería de maquinaria, seguros de repatriación, decesos o seguros para mascotas entre otros.

La compañía, para garantizar una cobertura completa y ofrecer un servicio eficiente, establece múltiples acuerdos de colaboración y siempre teniendo como objetivo la relación profesional a largo plazo con todos estos actores, basándose la relación en la mutua confianza.



2019

### PRINCIPALES MAGNITUDES EN EL RESTO DE RAMOS



**13.777**  
siniestros en Grandes  
Empresas de RC

**1.338**  
siniestros de RC de pymes,  
autónomos, negocio

**10.527**  
sepelios con 19 traslados internacionales

**736**  
siniestros  
de mascotas

**17.691**  
asistencias  
veterinarias a mascotas



**1.428**  
siniestros aperturados  
de Asistencia en Viaje

**482**  
repatriaciones gestionadas, siendo  
África, con 153, el continente  
con mayor demanda

CARTA DEL  
PRESIDENTE

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓN  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS

ASEGURADOS  
EN EL FOCO DE  
LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA  
CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS  
Y RIGOR

ANEXOS

## Experiencia de cliente

La experiencia de cliente es entendida por la compañía como el conjunto de oportunidades para superar las expectativas del cliente y lograr su fidelización, aprovechando todos y cada uno de los contactos que éste tendrá con la compañía a lo largo de la vida de su póliza. Para velar porque esa experiencia esté siempre a la altura que la compañía exige, existen multitud de procesos que tienden a asegurar que esos contactos cumplan con parámetros de alto nivel de exigencia.

La determinación de ofrecer productos adecuados a las necesidades de sus asegurados, con estándares de calidad exigentes, se inicia desde el mismo momento en que se contempla el diseño del producto o servicio. Cobra especial relevancia en el momento en que el asegurado requiere de nuestros servicios en una asistencia o en un siniestro, sin olvidar los contactos más administrativos en procesos de gestión de pólizas, como peticiones de duplicados o temas de recibos.

La compañía, en el momento de diseñar sus productos, procura siempre dar la mejor cobertura a las necesidades de sus clientes y velar así por sus intereses. En línea con lo anterior, y tras la publicación de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD) 2016/97, su Consejo de Administración aprobó una Política de Control y Gobernanza de Producto, que atribuye al Comité Técnico de Gobernanza, y al Comité de Producto al que reporta, las competencias necesarias para desarrollar esta tarea. SegurCaixa Adeslas se adelantó así a la transposición de esta Directiva europea a la legislación española.

La compañía es sensible también a la necesidad de ofrecer la mayor claridad en la redacción de sus contratos y en su forma de proceder. Es por ello que adopta las diferentes Guías de Buenas Prácticas de Unespa. También implantó en 2018 el IPID en todos sus productos y canales de distribución, facilitando de esta manera información normalizada,

2019



### PRINCIPALES MAGNITUDES EN DIGITALIZACIÓN

**178.740**

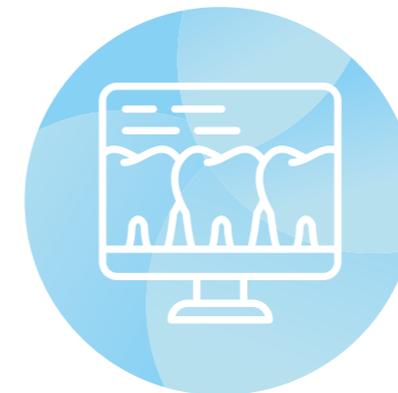
citas  
*online*  
en Dental

**+65.000**

personas beneficiadas  
del servicio digital  
de Salud y Bienestar

**+150.000**

usuarios únicos al mes  
detectados en la web de  
Adeslas Dental



**+1,5**

millones de autorizaciones  
digitales en Salud desde  
su puesta en marcha

**33**

*microsites* activos para  
empresas en 2019 con  
más de 53.445 visitas

CARTA DEL  
PRESIDENTE

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓN  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS

ASEGURADOS  
EN EL FOCO DE  
LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA  
CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS  
Y RIGOR

ANEXOS

clara y precisa con carácter previo a la contratación. Además, colabora estrechamente con CaixaBank en el proyecto "friendly" que el banco está llevando a cabo para dotar a los contratos de un mayor esfuerzo en transparencia.

En materia de publicidad, folletos y campañas comerciales en el canal bancario, se siguen las directrices que comunica CaixaBank en materia de regulación al estar adheridos a Autocontrol, y que SegurCaixa Adeslas replica también en el canal asegurador.

En 2019 destaca sobre todo la puesta en marcha de la gama de productos de seguro MyBox, que comprende tanto seguros de Hogar como de Auto y de Salud. La innovación comercial de este producto ha representado una ventaja competitiva respecto del sector, además de las ventajas que ha comportado para el cliente, como los compromisos por servicios en Hogar, el mantenimiento de primas y una serie de ventajas exclusivas inherentes al producto.

En cuanto a las oportunidades que brinda la tecnología en la experiencia de cliente se han llevado a cabo múltiples acciones, que se añaden a las que ya se han ido implementando a lo largo de los pasados años.

Así, el lanzamiento del nuevo producto de MyBox Salud comportó la creación de un nuevo *microsite*, donde se comunica al cliente todas las ventajas del producto y se promueve su acceso a la plataforma de Adeslas Salud y Bienestar. Esta, además, se benefició de un proceso de rearquitectura para soportar el fuerte crecimiento experimentado en usuarios conectados.

Destaca también el lanzamiento del servicio de videoconsulta en cualquier tipo de seguro de Salud, para dar respuesta inmediata a cualquier duda sobre aspectos sanitarios, evitando el desplazamiento al centro médico. También, en la plataforma de Salud y Bienestar, se ha puesto en marcha el servicio del chat médico.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGUROCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



La cita *online* en el seguro de Salud es también una realidad que permite la comodidad de gestión de las citas en cualquier momento a través del buscador del Cuadro Médico, realizándose pilotos tanto en Toledo como en Girona. La idoneidad de su puesta en marcha se ha demostrado con más de 800 citas realizadas *online* diariamente en el mes de diciembre.

En 2019 también se puso en marcha la tarjeta electrónica como medio de identificación y autenticación virtual adicional a la tarjeta física que permite el acceso a la prestación del servicio.

Otra innovación en Salud fue la implantación del posicionamiento de Google en el Cuadro Médico para obtener su dirección completa geolocalizada.

Se han realizado mejoras en la accesibilidad en entornos móviles y en *tablets* en los *microsites* creados para las diferentes empresas, incluyendo su acceso a la plataforma de Salud y Bienestar.

En Dental se lanzó el proyecto de firma digital en la clínica de Hortaleza, en Madrid, que simplifica las gestiones, y se ha introducido en la anamnesis el documento de LOPD, o en documentos de consentimientos informados.

Se ha mejorado el sistema de videoperitación en Hogar, al integrarse en los sistemas informacionales de compañía, liberando tiempos para gestiones de mayor valor añadido.

En Auto se han lanzado mensajes SMS y correos electrónicos de forma proactiva, gracias a los conocimientos obtenidos a partir del análisis generado por *speech analytics*.

Se ha digitalizado el Welcome Pack en los productos de negocio del canal bancario.

Por otro lado, se está trabajando también en diferentes proyectos con diferentes horizontes temporales. Entre ellos, por ejemplo, se ha trabajado

en el diseño y desarrollo del nuevo CRM, que permitirá optimizar la gestión de clientes tanto a nivel comercial como la gestión de la cartera.

SegurCaixa Adeslas, al cuidar de toda la cadena de valor en la atención a sus clientes, refuerza la confianza de estos con la compañía, contribuyendo así a su fidelización, lo que repercute en la generación de valor en el medio y el largo plazo.



## Medición de la calidad

La trayectoria de SegurCaixa Adeslas a lo largo de los años ha venido marcada por la profunda convicción de ofrecer un servicio de calidad a sus asegurados. Esta es la razón por la que mantiene rigurosos procedimientos, hitos de control, mejora de procesos y formación continua a sus empleados para velar por la plena satisfacción de sus asegurados en el momento en que estos requieran los servicios de la compañía.

Para medir el impacto que el servicio de la compañía ofrece a sus asegurados, la compañía, a través del departamento de Calidad Corporativa, realiza una muestra de encuestas utilizando diferentes medios (teléfono, SMS, correo electrónico), realizándose en 2019 83.350 encuestas.

**83.350 encuestas de satisfacción realizadas en 2019**

La compañía, líder en seguros de salud y en prestación de servicios de asistencia sanitaria, exige unos altos niveles de calidad tanto a los profesionales de la salud que trabajan para Adeslas Salud como al resto de profesionales del cuadro médico. Los resultados obtenidos en las encuestas lanzadas en seguros de salud muestran una continuidad respecto de los globales obtenidos el año pasado, próximos al 90%, incluso alcanzando cotas muy elevadas en la pregunta centrada sobre la atención sanitaria recibida, donde se llega al 94,55% de satisfacción. Dental mantiene también altos índices de satisfacción, destacando la prestación asistencial, con porcentajes muy elevados.

Cabe mencionar también la labor que efectúa el departamento de Calidad Asistencial sobre la atención médica proporcionada por el cuadro médico de la compañía, quienes monitorizan mediante indicadores específicos las principales dimensiones de la calidad tanto científico-técnica, o el

2019



### SATISFACCIÓN GLOBAL POR RAMO

Salud **88,07%**

Dental **86,17%**

Hogar **73,73%**

Autos **84,07%**

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



Reglamento para la Defensa del Cliente de SegurCaixa Adeslas



Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

desempeño profesional, como la calidad percibida, más vinculada a la atención recibida y la experiencia de los pacientes.

También los 27 centros de Adeslas Salud disponen de sistemas de encuestas donde se pregunta a los pacientes sobre la atención recibida en el mismo centro médico.

Por lo que respecta al resto de seguros, Hogar mantiene indicadores de satisfacción estables respecto del año anterior, incrementándose ésta en los procesos de contratación y atención al cliente. Mientras que en Autos los resultados de satisfacción se incrementan en procesos vinculados a la gestión de siniestros y atención al cliente, situándose en cotas cercanas a la excelencia en asistencia en carretera al alcanzar un 97,60%.

### Renovación de las certificaciones ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad y 14001:2015 sobre Medio Ambiente

En lo que atañe a reclamaciones, la compañía dispone de una unidad específica que realiza una supervisión de manera continua y vela por reducir los plazos de respuesta. Esta unidad ha acometido mejoras en su funcionamiento que han permitido reducir las quejas y reclamaciones de asegurados.

A lo largo de 2019 se ha potenciado el proceso de interacción de la compañía con organismos municipales de información al consumidor, entre otros, a través de la Administración Electrónica. Este mecanismo de interlocución ha permitido una mayor capacidad de resolución frente a asegurados en aquellos casos donde han existido desacuerdos.

Además de este control interno, la compañía se somete voluntariamente de forma anual a los exigentes estándares de calidad que exige la

certificación internacional ISO 9001:2015 sobre los requisitos necesarios que deben demostrar las organizaciones, manteniendo un Sistema de Gestión de la Calidad que certifique su capacidad para suministrar productos y/o servicios. Estos deben satisfacer e incrementar los requisitos del cliente estableciendo una cultura de mejora continua. En 2019, Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa Adeslas han vuelto a renovar un año más esta certificación.

Del mismo modo, tanto Adeslas Salud como Adeslas Dental disponen también de la certificación ISO 14001:2015 donde rigen los mismos criterios en materia medioambiental.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## PERSONAS

Confianza en nuestros profesionales | 38

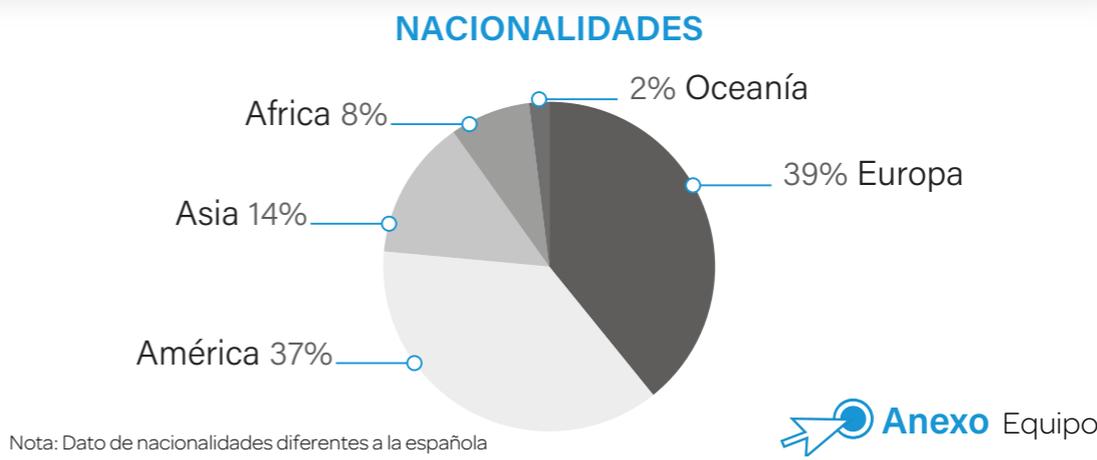


## Confianza en nuestros profesionales

En 2019, la plantilla del grupo SegurCaixa Adeslas ha continuado su crecimiento en línea con el incremento del negocio, alcanzando las 6.139 personas.

La gestión de las personas que conforman la plantilla de la compañía se realiza en línea con los valores corporativos y en coherencia con las políticas definidas de forma centralizada y que se ejecutan directamente, en SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y AgenCaixa, e indirectamente, a través de un equipo específico, en Adeslas Dental.

El compromiso de la organización en temas como la igualdad de oportunidades, el respeto, la diversidad, la no discriminación, el desarrollo profesional y el bienestar en el puesto de trabajo se materializa en el avance y la mejora de las políticas de gestión. En 2019, cabe destacar entre las múltiples actividades desarrolladas, el plan de reducción de la brecha salarial, el plan integral de gestión del cambio, enmarcado dentro del plan de transformación tecnológica de la compañía, el plan de bienvenida para mejorar la experiencia de los nuevos empleados y las nuevas medidas para facilitar la flexibilidad y la conciliación.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Un excelente lugar para trabajar

SegurCaixa Adeslas se esfuerza para atraer el mejor talento, con el objetivo de cubrir las necesidades del negocio. En 2019, se han incorporado un total de 1.475 profesionales, lo que pone de manifiesto el dinamismo de la compañía.

Para atraer este talento, SegurCaixa Adeslas apuesta por la creación de unas condiciones excelentes para trabajar.

Entre las medidas que desarrolla la compañía en este ámbito, cabe destacar la flexibilidad temporal con el objetivo de facilitar la conciliación familiar y profesional. En 2019, se ha trabajado conjuntamente con la representación sindical en la aplicación del registro de la jornada y en un plan para facilitar el derecho a la desconexión digital de los profesionales, tras la jornada laboral. Asimismo, en Adeslas Dental se ha reubicado a 62 empleados en clínicas dentales más próximas a sus domicilios.

**SegurCaixa Adeslas, a través de su programa Concilia, pone a disposición de sus empleados 57 medidas para favorecer la conciliación**

En el ámbito de la igualdad, SegurCaixa Adeslas, a través de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, establece el control y evaluación de resultados. Además, la compañía garantiza, a través del Código Ético y del buzón de correo accesible a todos los empleados, el cumplimiento de los principios de dignidad personal, privacidad, garantía de los derechos individuales, no discriminación y acoso o comportamientos ofensivos o abusivos. Para garantizar estos compromisos, se han desplegado un conjunto de actuaciones en las áreas de: lenguaje y comunicación,

compromiso con la conciliación y prevención del acoso. Entre estas actuaciones cabe destacar la elaboración de una guía para la promoción de la mujer, que comprende la implementación de medidas que impulsen en determinados grupos profesionales la corrección de la brecha salarial.

**En 2019, se han producido 113 promociones con cambio de categoría profesional, de las que un 69% corresponden a mujeres**



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

SegurCaixa Adeslas evalúa el desempeño de todos los empleados. De esta manera, garantiza la aplicación de criterios de valoración objetiva en cuanto al grado de contribución a los objetivos, identifica mejor el potencial de cada profesional y promueve la transparencia en la comunicación a cada empleado sobre el nivel de competencias esperado. En línea con el sistema de evaluación de competencias, SegurCaixa Adeslas tiene establecido un modelo de remuneración basado en un componente fijo, un componente variable y una oferta de beneficios sociales. A nivel de grupo, la compañía cuenta también con políticas de remuneración específicas para cada una de las sociedades en las cuales se define la retribución fija y variable. En este ámbito, SegurCaixa Adeslas es sensible con los criterios de equidad salarial y desde hace tiempo trabaja en promover la reducción de la brecha salarial. En 2019, la compañía ha comprometido una partida equivalente al 20% del total del presupuesto destinado a la revisión salarial anual para corregir esta desviación.

**En 2019, más de 300 profesionales de SegurCaixa Adeslas vieron revisada su retribución, reduciendo así la brecha salarial**

En toda la organización se promueve la comunicación interna con el objetivo de compartir la estrategia y los objetivos por parte de los empleados. En 2019, se ha lanzado el blog Updeslas para acompañar en el proceso de transformación tecnológica de la compañía.

Asimismo, SegurCaixa Adelas cuenta con una política de prevención de riesgos laborales definida para todas sus sociedades y que garantiza la protección de sus empleados. Para la gestión preventiva, SegurCaixa Adeslas y Adeslas Dental disponen de un servicio de prevención propio.

En el caso de SegurCaixa Adeslas, se ha auditado por tercer año el sistema de prevención de los servicios centrales y de sus delegaciones, obteniendo la máxima calificación en el certificado de excelencia preventiva. Asimismo, Adeslas Dental ha logrado en 2019 la calificación de excelencia preventiva tras la realización de la auditoría voluntaria del sistema de gestión de la prevención. Durante 2019, se ha realizado también la evaluación de riesgos psicosociales a la totalidad de las plantillas de SegurCaixa Adeslas y de AgenCaixa.

**En la evaluación de riesgos psicosociales  
7 de 9 factores analizados  
han tenido resultados positivos**

En el ámbito de la salud laboral, SegurCaixa Adeslas cuenta con su programa Salud y Bienestar abierto para la plantilla, donde pueden encontrar consejos y pautas de conducta para mejorar en estilos de vida saludables y aumentar su bienestar.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



## Apostando a favor del desarrollo profesional

SegurCaixa Adeslas apuesta por la formación de sus empleados con el fin de promover el desarrollo profesional y hacer crecer el talento.

A través de "Itinere", el programa de formación dirigido a todos los profesionales de servicios centrales y de la red territorial no comercial, con excepción de los mandos intermedios y de la dirección, SegurCaixa Adeslas ha formado a un total de 1.200 empleados. El foco del programa este año ha sido la mejora continua, abordando además otras temáticas como el conocimiento de la compañía, del sector, del negocio y de la cartera de productos. Asimismo, a través del programa "Ágora", dirigido a la línea media y en el que han participado un total de 154 empleados, SegurCaixa Adeslas ha continuado formando sobre conocimientos y competencias relacionadas con el rol del *manager*. Adicionalmente, se han realizado acciones formativas sobre temas legislativos, como el Nuevo Reglamento General de Protección de Datos o la normativa sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Asimismo, enmarcado dentro del plan de transformación tecnológica, se ha formado en materias relacionadas con la seguridad de la información.

En 2019 los empleados han recibido **67.046,80 horas de formación presencial y online**

Además, para los empleados de los canales comerciales, SegurCaixa Adeslas cuenta con el plan de formación específico, con cursos e itinerarios de formación para formar en habilidades comerciales, conocimientos técnicos sobre el negocio y cumplimiento de los requerimientos normativos. En este sentido, cabe mencionar el programa de liderazgo de canales bancarios, dirigido a los delegados comerciales, que combina el ámbito presencial con el *online* y que les forma sobre aspectos de liderazgo directivo.

En 2019, en Adeslas Dental se ha implantado el plan de formación, en el que han participado 114 profesionales y cuyo objetivo ha sido mejorar la atención al paciente. Además 275 profesionales han sido formados en nuevas técnicas para odontólogos, se han potenciado las habilidades de liderazgo de los coordinadores de clínicas y, por último, se ha realizado una formación sobre el código ético a un total de 142 personas.

En Adeslas Salud se han planificado diversas acciones formativas con un doble objetivo: mejorar la gestión del centro médico y mejorar la calidad asistencial.



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Promoción de la salud y del aseguramiento 43

Otras contribuciones 47

Información especial ante emergencia COVID-19 53



## Promoción de la salud y del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas, líder en salud, promueve el aseguramiento privado colaborando con diferentes entidades y con el sector, y patrocina el Foro de los seguros de Salud, además de colaborar con la sanidad pública contribuyendo a su sostenibilidad mediante los acuerdos alcanzados con las diferentes mutualidades de funcionarios. También promueve la educación para adquirir hábitos de vida saludable con una visión en el largo plazo, para contribuir a un envejecimiento de la población con mejores condiciones de salud, y promueve el deporte con ese fin.

### Promoción del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas, líder en seguros de salud, promueve el aseguramiento privado colaborando con diferentes fundaciones y organizaciones, así como con el sector asegurador. La compañía es miembro de los patronatos de las Fundaciones del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), que tiene como misión dar a conocer, promover y fomentar la representación institucional del sector sanitario privado español de forma acorde con su peso económico y social; y de la Fundación Edad & Vida, que promueve la corresponsabilización entre el sector público y la iniciativa privada y la colaboración entre sectores, con el fin de dar respuesta a los retos económicos y sociales del envejecimiento de la población.

Asimismo, la compañía forma parte de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 68 aseguradoras de salud de 24 países. En 2019, además de participar en sus grupos de trabajo, SegurCaixa Adeslas ha organizado la jornada del "Executive Development Programme", en la que han participado directivos de aseguradoras de diferentes países.

La compañía es miembro y colabora activamente con la asociación empresarial Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en temas sectoriales, así como de la asociación de Investigación

Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA), responsable de la realización y publicación de las estadísticas del sector.

Por otro lado, SegurCaixa Adeslas pertenece desde 2018 a la Asociación Española de Directivos (AED), a través de la cual la compañía da a conocer la importancia que desempeña en el país el seguro de salud y la sanidad privada.

**388 profesionales de los recursos humanos y directores médicos de las principales empresas españolas, asistieron al VIII Foro de Salud de Adeslas**

### VIII Foro de Salud

Un año más, SegurCaixa Adeslas ha organizado el Foro de Seguros de Salud. En el mismo se abordaron los principales temas relacionados con la transformación tecnológica del sector como uno de los mayores retos en aportación de valor al paciente, en un momento de presión creciente sobre los márgenes. Además, se destacó que la innovación abre oportunidades para que los ciudadanos asuman un papel más consciente y responsable en el cuidado de su salud. Con la colaboración de las empresas a cuyos empleados atiende, Adeslas introduce soluciones novedosas para ayudar a sus asegurados a seleccionar los mejores recursos sanitarios en cada momento de su vida.



Javier Murillo, Director General, durante su intervención en el Foro de Seguros de Salud.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



## Colaboración con la sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas apuesta por la colaboración entre la sanidad pública y privada como modelo para mejorar la calidad asistencial y asegurar la sostenibilidad del sistema de salud. Desde hace cuatro décadas, SegurCaixa Adeslas ha sido elegida por más de 800.000 funcionarios de las diferentes mutualidades del Estado para proteger su salud, frente a la cobertura de la sanidad pública, o de otras aseguradoras que también tienen concertados los servicios de atención médica con dichas mutualidades. SegurCaixa Adeslas es la aseguradora privada de salud preferida por el mayor porcentaje de funcionarios asegurados.

**+800.000** funcionarios asegurados

A lo largo de 2019, se ha continuado con el desarrollo del sistema de receta electrónica, el cual funcionará de manera similar a como lo hace en el resto del Sistema Nacional de Salud, lo que contribuirá a mejorar el servicio y la satisfacción del asegurado.

SegurCaixa Adeslas, de acuerdo con las indicaciones de las mutualidades de funcionarios, ha presentado un análisis de la situación en el manejo del ictus en atención especializada y el programa de derivación de pacientes a las unidades de daño cerebral y rehabilitación.

**La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) confían a SegurCaixa Adeslas la protección de la salud de sus funcionarios**



## Promoción de la educación para la salud

Ante los retos del cambio demográfico y en especial el incremento de la esperanza de vida, la corresponsabilidad del ciudadano en el cuidado de su salud es fundamental, sobre todo para afrontar con calidad de vida la etapa de la vejez. En esta línea, SegurCaixa Adeslas cuenta, entre sus prioridades, con la educación para la salud y la prevención de la enfermedad de sus asegurados.

Dentro del programa Adeslas Salud y Bienestar dirigido a empresas y clientes del producto MyBox Salud, se han ofrecido contenidos y servicios a través de canales digitales para promover hábitos saludables y se han realizado campañas sobre conducta alimentaria, accidentes infantiles, trastornos de espalda, y prevención del cáncer de mama, colon, cuello de útero y próstata. Del total de empleados de empresas que se han inscrito en el programa, un 40% de ellos ha participado en alguno de los planes de salud recomendados.

Por otro lado, han continuado organizándose charlas formativas e informativas en empresas que, en total, han supuesto 42 charlas celebradas, con un alto nivel de satisfacción, logrando un 9 sobre 10 en las valoraciones de los asistentes.

**19 colectivos de empresa han desplegado el programa de Adeslas Salud y Bienestar como parte de sus estrategias de salud corporativa**

También en este año, se han realizado campañas preventivas sobre prevención de cáncer de colon y recto para los beneficiarios de Muface e Isfas, alcanzando un cobertura del 37% de la población de entre 50 y 69 años entre ambos sexos, y donde este año se ha incorporado a Mugeju. En la campaña de prevención de cáncer de cuello uterino se ha invitado al 10% de beneficiarias de Muface de entre 25 y 35 años a participar en el nuevo programa de cribado de cáncer de cérvix.

2019

### TALLERES PARA EMPRESAS

- 3 nutrición y dieta mediterránea
- 4 acción dermatológica
- 3 higiene del sueño
- 5 prevención del cáncer de mama
- 1 prevención del cáncer de colon
- 1 riesgo cardiovascular
- 11 prevención y afrontamiento del estrés
- 2 deshabituación tabáquica
- 1 prevención del Ictus



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



## Promoción del deporte

SegurCaixa Adeslas patrocina el World Padel Tour y el Circuito Amateur Adeslas, reafirmando los valores positivos asociados a la actividad física para llevar una vida saludable. La compañía patrocina las parejas masculinas formadas por Fernando Belasteguín-Agustín Tapia y Pablo Lima-Alejandro Galán y las parejas femeninas formadas por Marta Marrero-Marta Ortega y Alejandra Salazar-Ariana Sánchez.

Por otro lado, SegurCaixa Adeslas mantiene un acuerdo con Ingesport, propietario de los centros deportivos GO fit, mediante el cual los clientes y empleados de la aseguradora obtienen beneficios en la contratación de los diferentes servicios que ofrecen estos centros deportivos. Esta colaboración se enmarca dentro del objetivo de Adeslas de fomentar hábitos de vida saludables, como lo es la práctica del ejercicio físico, no tan solo como una actividad preventiva, sino para mejorar las condiciones y adoptar hábitos que ayuden a vivir más y mejor.



Las parejas de pádel patrocinadas por SegurCaixa Adeslas

Sobre formación en hábitos de vida saludable se ha dado continuidad a la elaboración de consejos, artículos y noticias sobre prevención y control de enfermedades, accesibles a los asegurados a través de diversos canales de comunicación. Entre ellos cabe destacar el blog de salud, en Salud y Bienestar, que ha aumentado un 200% las visitas, hasta las 40.000. A lo largo de 2019, se han publicado 156 nuevos *posts* sobre temas de actualidad, como la vacunación contra la gripe o la protección de la piel durante el verano.

También en Adeslas Dental se han realizado 31 charlas de educación bucodental en centros escolares, llegando a más de 5.100 niños de entre 3 y 9 años.

En cuanto a formación sobre enfermedades crónicas, el Servicio telefónico de Coaching de Salud ha continuado aumentando el número de pacientes. En 2019, se ha continuado ampliando el servicio con un nuevo protocolo sobre diabetes, obteniendo un 9,17 sobre 10 el nivel de satisfacción. A través del programa Salud y Bienestar se ofrecen también servicios de acompañamiento a pacientes con patologías como diabetes, hipertensión y enfermedades cardiovasculares. Este año se han beneficiado más de 1.200 pacientes, que han participado en planes virtuales o *coaching* telefónico. En el mes de octubre se ha lanzado la orientación médica general a través de chat para resolver dudas sobre medicina general, pediatría, ginecología y embarazo.



## Otras contribuciones

En 2019 la compañía ha colaborado con las Fundaciones de sus accionistas en diferentes proyectos.

SegurCaixa Adeslas ha participado un año más en la convocatoria anual de Ayudas a la Investigación en Salud en España de la Fundación Mutua Madrileña. Estas Ayudas tienen como principal objetivo apoyar la investigación, para conseguir la mejora de los tratamientos médicos y lograr avances científicos que mejoren la calidad de vida de las personas. Por ello, estas Ayudas, que tienen una dotación económica total de 2 millones de euros, cuentan con una convocatoria específica para especialistas pertenecientes al cuadro médico de Adeslas, dotada con 200.000 euros, con el objetivo de que desarrollen proyectos en cualquier área de investigación clínica.

SegurCaixa Adeslas participa desde su inicio en el programa "Reto Emprende" de la Obra Social de CaixaBank, una iniciativa que busca impulsar entre escolares una cultura de emprendimiento e innovación.

El proyecto patrocinado por SegurCaixa Adeslas se llama 'Plastic Air City' y propone un modelo de ciudad más sostenible desde el punto de vista medioambiental, a través de la producción de mobiliario urbano fabricado con plástico reciclado.



También los empleados del edificio de Juan Gris, en Barcelona, colaboraron con la Obra Social de "la Caixa" para la recogida de leche, a favor del Banco de Alimentos.

Por otro lado, SegurCaixa Adeslas ha renovado su colaboración con la Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), liderada en España por la Fundación Bancaria "la Caixa".

## Otras aportaciones a la sociedad

En el ámbito de la salud, SegurCaixa Adeslas ha patrocinado el II Encuentro de Economía Senior, un ciclo de conferencias donde se abordaron las consecuencias de la longevidad y las oportunidades que la innovación tecnológica conlleva. Carlos Hernández, Director General Adjunto Comercial de la compañía, destacó los retos de las aseguradoras de salud, cuyos márgenes están cada vez más presionados por el incremento de los costes asistenciales, así como la evolución de las enfermedades crónicas, ante el envejecimiento de la población. También destacó las posibilidades que abren avances como la inteligencia artificial, el 5G o el *blockchain* como vías de anticipación al reto demográfico.



Carlos Hernández, Director General Adjunto Comercial, en su intervención en el II Encuentro de Economía Senior

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

En 2019, y dentro del ámbito de la salud, la compañía emprendió diferentes iniciativas, como el acuerdo con la Fundación Española de Senología y la Sociedad Española de Senología y Patología Mamaria para la mejora de la calidad asistencial en la prevención y tratamiento de la patología mamaria, especialmente del cáncer de mama, o la adhesión al Barcelona Health Hub, que promueve el desarrollo de un ecosistema de empresas y organizaciones en el ámbito de la salud digital.

SegurCaixa Adeslas genera progreso y riqueza para el país, crea valor compartido para sus grupos de interés y contribuye al bienestar de la sociedad.

Además de generar empleo directo e indirecto, SegurCaixa Adeslas apoya al tejido empresarial local, a través de proveedores presentes en el territorio nacional, ha contribuido en 2019 con más de 220 millones de

euros en concepto de pago de impuestos a la Administración, ha invertido más de 2,5 millones de euros en tecnología sanitaria y ha continuado con su apoyo a fundaciones, sin olvidar su compromiso a favor del medio ambiente.

### IMPACTO ECONÓMICO

**220.024.000 €** pago impuestos a Administración <sup>1</sup>

**58.459.000 €** Seguridad Social

**2.564.000 €** inversión tecnología sanitaria

**66.121.000 €** IRPF

<sup>1</sup> Incluye impuesto de Beneficios, IBI, IAE, IPS, IVA y Recargo del Consorcio.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## Proveedores de servicios

SegurCaixa Adeslas dispone de un gran número de proveedores tanto en los diferentes ramos de negocio en los que opera como de bienes y servicios de índole general. Todos ellos se hallan repartidos por todo el territorio, contribuyendo a generar riqueza a lo largo de la geografía española.

Cada ramo en el que la compañía opera dispone de su propio modelo de relación con sus proveedores prestacionales. Todos los modelos parten de la base común del modelo de SegurCaixa Adeslas, adoptando aquellas cuestiones que son específicas de cada ramo y de la naturaleza de los proveedores.

SegurCaixa Adeslas, líder en seguros de salud, cuenta con un amplio cuadro médico donde la relación con todos ellos se basa en principios de transparencia e igualdad de oportunidades. Todos los proveedores de salud son evaluados para poder ser contratados por la compañía en base a especificaciones económicas, técnicas y otros requisitos no económicos derivados de sus especialidades y servicios. La existencia de un procedimiento interno garantiza que el proceso de concertación fije los requerimientos de habilitación profesional y técnica, así como las garantías de cumplimiento legal de las exigencias de las instalaciones donde los profesionales desarrollan su actividad. Tanto uno como otro aspecto se establecen de manera legal a través de los títulos oficiales de habilitación profesional y la validación de los mismos por los colegios profesionales, y a través de las autorizaciones de instalaciones sanitarias que establece cada comunidad autónoma, siendo todo ello fundamental en el proceso de incorporación de profesionales en la compañía.

En 2019 se ha digitalizado todo este proceso a través del portal de proveedores de salud, lo que permite mayor agilidad y trazabilidad del proceso y una mayor comodidad para el proveedor de salud en su gestión administrativa.

2019

### PROVEEDORES DE LOS DIFERENTES RAMOS

- +43.000** profesionales de la salud
- 217** hospitales privados
- +1.200** centros médicos concertados
- 535** talleres concertados de chapa y pintura
- 4** grandes empresas de multirriesgos

**SegurCaixa Adeslas ha obtenido la Certificación de la Norma UNE 15896 de Gestión de Compras de Valor Añadido**



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

De cara a mantener los altos estándares de calidad que exige la compañía, todos los profesionales son evaluados de forma continua por la compañía en términos de eficiencia y calidad de servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. Además, en Adeslas Salud se establece un periodo de prueba como refuerzo al inicio de la relación, donde se evalúa la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos definidos por la compañía.

En el resto de ramos de negocio destacamos los proveedores del ramo de multirriesgos, donde se mantiene una relación muy sólida y estable con las empresas de asistencia, a través de un seguimiento diario de la prestación del servicio y con una exigencia de un alto nivel de calidad. La compañía les proporciona formación para garantizar los estándares de calidad que de ellos espera. En autos se dispone de proveedores vinculados a la red de talleres, y otro tipo de proveedores como peritos, abogados, etc.

Respecto del resto de proveedores de índole general existe una Política y un Manual de Compras y Contratación de Bienes y Servicios. Estos regulan el marco estratégico y de gestión de las compras corporativas, garantizando su funcionamiento eficiente y eficaz; el marco de relación con los proveedores que asegura procesos éticos y transparentes, con

el objetivo de promover relaciones comerciales sólidas que generen beneficios mutuos.

El ámbito de aplicación para las compras de bienes y servicios alcanza a la totalidad de sociedades del grupo SegurCaixa Adeslas.

La compañía cuenta con un Compromiso Ético de Cumplimiento Normativo exigible a estos proveedores, quienes se adhieren a él en el momento de iniciar su relación comercial con SegurCaixa Adeslas, asumiendo un comportamiento basado en la integridad y en la ética profesional.

La compañía pone a disposición de estos un portal de Compras, a través del cual promueve su registro y calificación, donde se valoran los principales ejes de riesgo: legal, operativo, financiero, seguridad y salud laboral, gestión de la calidad, protección de datos personales, gestión medioambiental, entre otros.

Dentro de la mejora continua, en 2019 se obtuvo la Certificación en la Norma UNE 15896 – “Gestión de compras de valor añadido”, donde se especifican los requisitos a cumplir por la función de compras, así como el conjunto de políticas, procesos y procedimientos de compras bien estructurados.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



## Medio ambiente

Aunque la actividad de SegurCaixa Adeslas genera un impacto en el medio ambiente limitado y éste no es un tema relevante para el negocio, la compañía es sensible a las demandas de la sociedad de mayor compromiso ambiental.

Un año más, la compañía ha mantenido su compromiso ambiental y ha puesto en marcha nuevas iniciativas destinadas a gestionar su impacto sobre el medio ambiente, optimizando la utilización de recursos naturales, apostando por un consumo más eficiente y responsable de los mismos y mejorando la gestión de residuos para su posterior reciclaje. Se han llevado a cabo obras de acondicionamiento y de eficiencia energética en diversos inmuebles de SegurCaixa Adeslas, en centros médicos y en

clínicas dentales. Además, dentro del plan de oficinas 2019, se ha mejorado la gestión de los residuos de papel, equipos electrónicos y plásticos.

Desde hace ya varios años la compañía inició un proceso de digitalización que ha significado una reducción creciente del volumen de papel consumido, teniendo en cuenta el incremento del volumen de negocio de la compañía de los últimos años. La digitalización de simulaciones, de las condiciones generales y particulares, la introducción de la firma digital en documentos, la sustitución del envío postal por correo electrónico en comunicaciones, la creación de folletos electrónicos, y el incremento de las opciones de uso a través de CaixaBank Now o del área privada en seguros de Salud en la web de Adeslas, han contribuido a la reducción progresiva del uso de papel que venía encargándose a proveedores. Un ejemplo de ello es la reducción de impresiones de los *welcome packs*, que alcanzó en 2019 el 98% en formato digital.

La compañía cumple de forma escrupulosa todas y cada una de las medidas de seguridad para proteger a asegurados, clientes, empleados y medio ambiente en materia de residuos biológicos y en materia de seguridad y protección radiológica. Los residuos biológicos que se producen tanto en los centros médicos de Adeslas Salud como en las clínicas dentales de Adeslas Dental, se depositan en contenedores específicos y debidamente etiquetados en función de su peligrosidad. La gestión de su retirada se realiza a través de un gestor autorizado.

En cuanto a las medidas de protección y seguridad radiológica, éstas se adoptan debido al uso de maquinaria de alta tecnología utilizada tanto en centros médicos como en clínicas dentales, donde se cumple con toda la normativa que establece la legislación fijada por el Real Decreto 1085/2009, de 3 de julio, del Reglamento sobre instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico.

### SEGURCAIXA ADESLAS

	2018	2019
<b>CONSUMOS</b>		
<b>Energía</b> (GJ) 	14.183,33	14.026,96
<b>Papel</b> (t) 	67,6	55,14
<b>RECICLAJE</b>		
<b>Tóneres</b> (un.) 	1.468	1.378,50
<b>Papel</b> (kg) 	70.706	65.968,80



**Adeslas Salud** cuenta con un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente de acuerdo con las certificaciones ISO 9001 y 14.001 en su versión 2015. En su política de calidad y medio ambiente, Adeslas Salud se compromete a hacer compatible la eficacia de estos servicios con la preservación del medio ambiente. Esto se traduce en:

- Cumplir con la normativa vigente y futura, así como la mejora continua del desempeño ambiental.
- Prevenir la contaminación, reducir residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales en todo el ciclo de prestación del servicio.
- Promover en los empleados un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia.
- Mantener un canal de comunicación medioambiental, interno y externo.

**Adeslas Dental** cuenta también con la certificación ISO 14001:2015 sobre gestión medioambiental para el conjunto de las clínicas dentales, comprometiéndose así con el medio ambiente, protegiendo su entorno y tomando medidas preventivas ante la contaminación. También promueve el mismo compromiso con sus proveedores y regula de forma eficiente sus recursos. Dentro del sistema integrado de gestión se establecen los procedimientos para la planificación y fijación de objetivos en cuestiones medioambientales en función de un análisis previo de los impactos que su actividad genera y de aquellos procesos en los que puede incidir para cumplir con su compromiso. De este análisis se elabora el programa de gestión ambiental, que recoge los objetivos concretos a alcanzar. En 2019, se establecieron dos líneas de actuación, una en materia de consumos responsables y gestión de residuos y otra en materia de eficiencia energética.

		ADESLAS SALUD			
		2018	2019	2019	
		<b>CONSUMOS</b>		<b>Residuos peligrosos<sup>1</sup></b>	
<b>Energía</b> (GJ)		6.671,3	6.339,84	<b>Grupo III</b> (kg)	1.513
<b>Papel</b> (t)		9,3	9,2	<b>Grupo IV</b> (kg)	66
		<b>RECICLAJE</b>		<sup>1</sup> Grupo III contempla residuos biosanitarios cortantes y punzantes. Grupo IV abarca los residuos citotóxicos y reactivos de laboratorio (sólo generados en Centros Médicos)	
<b>Tóneres</b> (un.)		144	235		
<b>Papel</b> (kg)		5.526	4.852		

		ADESLAS DENTAL			
		2018	2019	2019	
		<b>CONSUMOS</b>		<b>Residuos peligrosos<sup>1</sup></b>	
<b>Energía</b> (GJ)		25.149,9	29.665	<b>Grupo III</b> (kg)	7.055
<b>Papel</b> (t)		46,4	54,1		
		<b>RECICLAJE</b>		<sup>1</sup> Grupo III contempla residuos biosanitarios cortantes y punzantes.	
<b>Tóneres</b> (un.)		774	833		
<b>Papel</b> (kg)		15.323	13.128		

### Información especial ante emergencia COVID-19

Ante la emergencia sanitaria, social y económica que está viviendo nuestro país en la actualidad como consecuencia del COVID-19, creemos oportuno destacar la actuación que se está llevando a cabo en estos momentos, a pesar de producirse en 2020. La compañía ha reafirmado su compromiso con la sociedad contribuyendo de manera relevante a la lucha para frenar la enfermedad y mitigar sus efectos. SegurCaixa Adeslas ha participado con 2,8 millones de euros en el fondo impulsado por el sector asegurador, para constituir un seguro colectivo de vida y subsidio por hospitalización a favor de los profesionales sanitarios que se están implicando contra la pandemia: médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería y celadores, tanto públicos como privados, afectados por la enfermedad. Asimismo, la compañía ha creado un fondo de apoyo de 160 millones de euros para facilitar liquidez a los profesionales y centros sanitarios que integran nuestro cuadro médico afectados por la crisis del COVID-19. Debido a la reducción de su actividad habitual desde la instauración del estado de alarma, estos profesionales y centros sanitarios han soportado un importante impacto financiero que la compañía contribuye a mitigar, asumiendo su responsabilidad en el sostenimiento de la red asistencial privada en España. Estas acciones se suman a otras ya adoptadas por SegurCaixa Adeslas para reducir las consecuencias de la crisis entre este colectivo.

Adeslas está facilitando la asistencia sanitaria que demandan los asegurados afectados por el coronavirus a través del cuadro médico concertado. Las innovaciones tecnológicas desplegadas en los últimos años han demostrado su eficacia en la atención a los pacientes que están confinados en sus domicilios, ya sea vía telefónica o mediante videoconsulta, evitando desplazamientos y riesgos de contagio. Los 27 centros médicos Adeslas, por su parte, permanecen abiertos al servicio de los pacientes, de acuerdo con las directrices marcadas

por las autoridades sanitarias. Las clínicas dentales han restringido temporalmente la actividad ordinaria para asegurar la salud tanto de los profesionales como de los propios pacientes. Durante este período, se ha mantenido ininterrumpidamente la actividad de urgencias en 50 clínicas dentales Adeslas, repartidas por todo el país, para atender las urgencias odontológicas desde la declaración del estado de alarma.

La compañía ha mantenido todos sus compromisos y la operatividad en el resto de ramos, manteniendo la atención presencial imprescindible en las Delegaciones dotándolas de las medidas de seguridad necesarias y ha posibilitado el teletrabajo al resto de sus empleados.

SegurCaixa Adeslas ha asumido decididamente su papel de compañía líder en Salud, priorizando la seguridad de sus clientes, empleados y colaboradores y ayudando a los profesionales que están en primera línea de la lucha contra esta enfermedad.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS

## RESULTADOS Y RIGOR



Crecimiento sostenido	55
Gestión prudente	57

## Crecimiento sostenido

SegurCaixa Adeslas mantiene año tras año un crecimiento sostenido y lo ha vuelto a hacer en 2019, consiguiendo un crecimiento en primas del 4,2%, por encima del mercado de seguros No Vida, y alcanzando los 3.863 millones de euros.

Un año más, la compañía ha obtenido unos resultados muy positivos, consiguiendo un beneficio neto consolidado de 386,6 millones de euros.

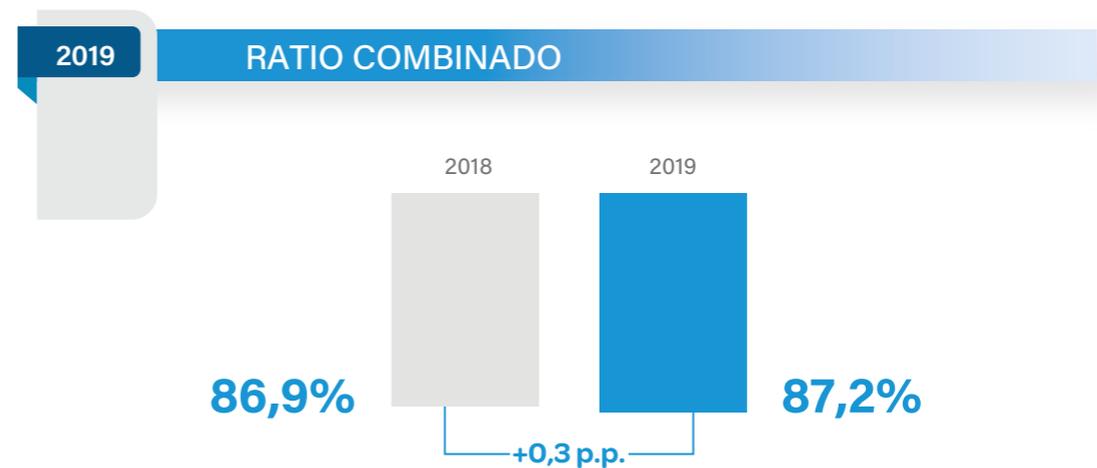
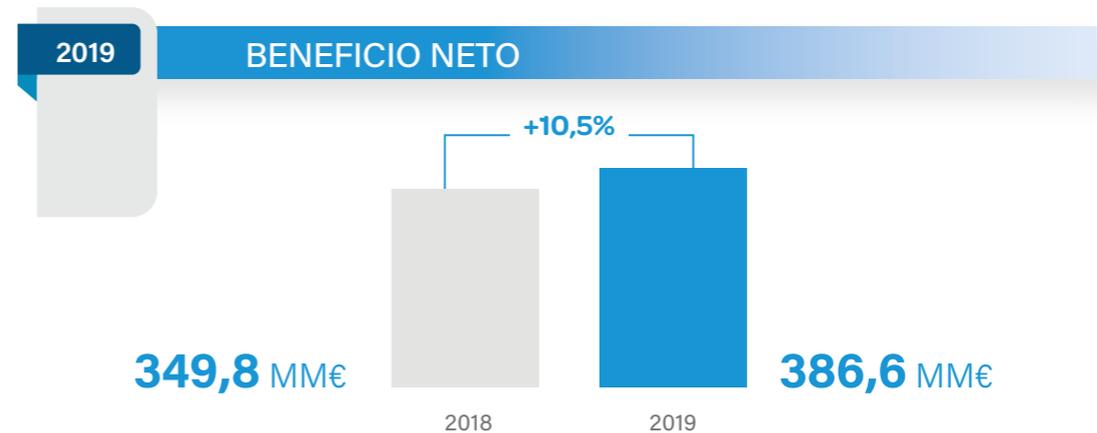
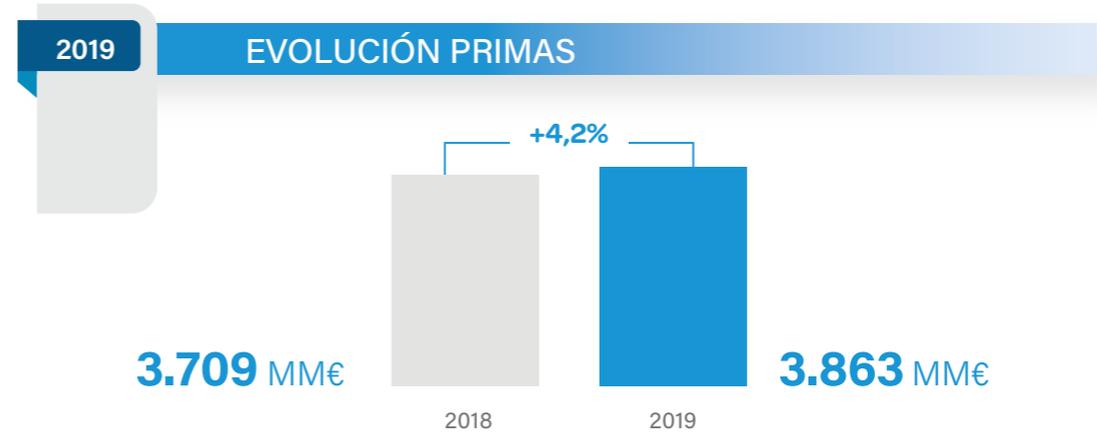
El principal negocio de la compañía, Salud, mantiene y refuerza su liderazgo al alcanzar el 30,1% de la cuota de mercado. En cuanto al volumen de primas de salud, se situó en 2.688 millones de euros, un 6,5% más que en el ejercicio precedente, 1,7 p. p. más que la media del mercado. Cabe destacar que Adeslas experimentó el mayor crecimiento en primas entre las 5 primeras aseguradoras de Salud en España.

En Multirriesgos se consiguieron 524 millones de euros, aumentando un 6,7% respecto del año anterior e incrementando su penetración en el mercado hasta el 7%.

Dentro de esta tipología destaca la importancia de los seguros del Hogar, donde se alcanzaron los 429 millones de euros en primas, un 11,3% más que en 2019. De esta forma, SegurCaixa Adeslas reforzó su segunda posición con un 9,5% del total del mercado.

En el ramo de Auto se consiguieron 237 millones de euros en primas, donde la compañía incrementó sus ingresos en un 9,8%.

En cuanto al resto de ramos, Accidentes obtuvo 142 millones de euros en primas, con una cuota de mercado del 12,4%, manteniendo un año más el liderazgo, al ser la primera aseguradora española en este ramo en estos dos conceptos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS

En el ramo de Decesos se consiguieron 124 millones de euros, quedando en 5ª posición en el ranking del ramo, y su cuota de mercado alcanzó el 5,1%, dato a destacar dada la corta trayectoria que la compañía lleva comercializando este ramo.

En cuanto a la evolución del ratio combinado, el indicador que pone en relación los gastos en los que incurre una compañía aseguradora motivados por los siniestros a los que debe hacer frente respecto del volumen de primas ingresados, cabe destacar que se ha comportado mejor de lo previsto, con tan solo un avance de 0,3 p. p.

La compañía cuenta con el respaldo de sus dos accionistas, Mutua Madrileña y CaixaBank, quienes están plenamente comprometidos en la transformación de la compañía realizando el seguimiento tanto del Plan Estratégico como del Plan de Transformación Tecnológica que se está acometiendo.

En el momento de escribir estas líneas, España y el mundo se hallan inmersos en la pandemia provocada por el COVID-19, por lo que las previsiones económicas que se habían estimado inicialmente para este ejercicio 2020, con una ralentización de la economía y una fuerte competencia en alguno de los ramos principales, se verán también muy alteradas por la paralización que está sufriendo la economía a escala mundial, y que afectará gravemente al tejido industrial y de servicios, con un alto riesgo de incremento de la tasa de desempleo. Todavía hoy no se vislumbra el final de esta crisis y las secuelas que va a dejar, tanto a nivel humano como económico y social, pero la compañía dará lo mejor de sí misma para ofrecer siempre el mejor servicio a sus clientes y contribuir al mantenimiento del bienestar social.

La prestigiosa publicación internacional “Global Banking & Finance” ha premiado a SegurCaixa Adeslas, por tercer año consecutivo, como **la Mejor compañía aseguradora de España 2019**



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS

## Gestión prudente

Para alcanzar estos resultados, la compañía cuenta con la confianza de sus accionistas y se ha dotado de los controles de gestión prudente del negocio para asegurar la buena marcha de la Sociedad en el largo plazo. SegurCaixa Adeslas cumple con todos los requerimientos que marca la ley y las exigencias de control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, así como de las normas que provengan de la Unión Europea. Cuenta además con todo tipo de controles internos que velan por el cumplimiento de la legalidad vigente, dispone de órganos para prevenir casos de corrupción y soborno y desarrolla funciones para una gestión prudente y solvente del negocio, mediante una comunicación fluida con sus accionistas.



## Reaseguro

El área de reaseguro en las compañías de seguros desarrolla la función fundamental de velar por la fortaleza financiera de cada uno de los ramos donde las compañías operan. Asimismo, establece contratos con los reaseguradores para trasladar parte del riesgo a estos, para que en caso de siniestros punta o a consecuencia de una elevada frecuencia siniestral no quede comprometida la viabilidad del negocio asegurador por falta de recursos económicos para hacer frente a sus compromisos con sus asegurados.

Una de las principales misiones del reaseguro es apoyar a todos los ramos en su desarrollo, al reducir los riesgos y contribuir a estabilizar las carteras de las aseguradoras.

SegurCaixa Adeslas cuenta con una Política de Reaseguro donde quedan establecidos los criterios para la asunción de riesgos que superan las previsiones actuariales y los límites de riesgo que la aseguradora puede asumir sin desequilibrar su patrimonio.

Mediante el Programa de Reaseguro, que se elabora con carácter anual, se propone al Comité de Dirección la renovación de los principales contratos de reaseguro para la siguiente anualidad.

La función del área de reaseguro cobra, pues, una capital importancia en la viabilidad económica de una compañía de seguros.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS

## Seguridad Informática

Una de las principales amenazas que vienen desarrollándose en los últimos años y que cada vez suponen un mayor riesgo a nivel mundial en cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, son las vinculadas a ciberriesgos y que engloban una gran variedad de modalidades de ataques que van desde la obtención de información confidencial, secuestro de datos, fraude financiero, *phishing*, utilización de los propios sistemas de la compañía con finalidades delictivas o la interrupción de operaciones para afectar al negocio.

La compañía dispone de un Comité de Seguridad de la Información, el cual también se hace cargo de Adeslas Salud y Adeslas Dental. Es el responsable de formular y aplicar las correspondientes políticas de Seguridad de la

Información de acuerdo con las directrices estratégicas recogidas en los manuales de seguridad y documentos relacionados.

El área de Seguridad de la Información acompaña el proceso de Transformación Tecnológica para garantizar que las nuevas soluciones tecnológicas dispongan de las medidas de seguridad oportunas para afrontar los eventuales riesgos informáticos que pudieran producirse. Así, el desarrollo del Servicio de Operación de Seguridad (SOC), dentro del Plan Director de Seguridad, tiene la misión de ofrecer cobertura a los procesos de Transformación y mitigar los principales riesgos de seguridad del Legacy. Su cometido es, además, la monitorización de incidencias, la alerta temprana en caso de producción de ataques, así como la gestión de vulnerabilidades.

### Delegado de Protección de Datos

Del mismo modo, SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental cuentan con la figura del Delegado de Protección de Datos, encargado de:

- Informar y asesorar a las personas que se ocupan del tratamiento de datos.
- Supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas de protección de datos.
- Ofrecer el asesoramiento acerca de la evaluación del impacto relativa a la protección de datos.
- Cooperar y actuar como punto de contacto de la autoridad de control.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS



## Cumplimiento Normativo

El principal objetivo del departamento de Cumplimiento Normativo de SegurCaixa Adeslas es asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad a que se encuentra sujeta la compañía, asesorando al órgano de administración sobre los requisitos normativos que le son de aplicación.

Así, entre sus funciones se encuentra la de supervisar los sistemas de prevención y las medidas implantadas por la compañía para evitar el fraude, la corrupción, el soborno o la comisión de cualquier otro ilícito penal. SegurCaixa Adeslas dispone para ello de un Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) que los relaciona e identifica, define el órgano con competencia para adoptar decisiones sobre los mismos, así como los procedimientos que se han de seguir.

Este SPRP se articula en base a tres aspectos:

1. **Ambiente de control**, cuya definición y establecimiento corresponde al Consejo de Administración por medio de los siguientes instrumentos:
  - a. Políticas de Alto Nivel: Código Ético y Política de Prevención de Riesgos Penales.
  - b. Políticas corporativas de buen gobierno y procedimientos específicos.
  - c. Controles y procedimientos operacionales que emanan de los documentos anteriores.

La compañía dispone de una matriz de riesgos operacionales y normativos y, comprendidos en estos últimos, se encuentran los de carácter penal.

Como parte de este ambiente de control se encuentra el Comité de Cumplimiento Normativo, órgano designado por el Consejo de Administración para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del SPRP, gozando de poderes autónomos de iniciativa y de control, de acuerdo con lo previsto en el Código Penal.

2. **Sistema de control interno**, que se organiza mediante tres líneas de defensa:
  - a. Las diferentes unidades operativas (1ª línea).
  - b. Las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento normativo y, por su actividad aseguradora, la función actuarial (2ª línea).
  - c. Auditoría interna (3ª línea).

La compañía, dentro del marco de su control interno, evalúa los riesgos de índole penal en la actividad desplegada por cada una de sus áreas de negocio, asignando a esos riesgos los controles oportunos para su mitigación con el objetivo de anticiparse a la comisión de cualquier actividad delictiva.

El SPRP es periódicamente revisado, reportando a los órganos correspondientes los resultados de dicha revisión.

3. **Sistema de formación**. Como una medida más de prevención, la compañía, dentro de su plan de formación, incluye la formación continua, dirigida al colectivo de empleados y que incorpora un módulo específico sobre responsabilidad penal.



## Gestión de Riesgos

SegurCaixa Adeslas ha desarrollado un Sistema de Gestión de riesgos cuyo objetivo final es garantizar su solvencia contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos.

El Sistema de Gestión de riesgos comprende las estrategias y los procesos y procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y comunicar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, está o podría estar expuesta y sus interdependencias.

Los principales elementos que conforman la gestión del riesgo son:

- **Estrategia del Negocio:** la Estrategia de Negocio se encuentra totalmente alineada con la Estrategia de Riesgos, materializada a través de los límites de tolerancia y apetito a cada uno de los riesgos.
- **Gobierno del Riesgo:** a través de los diferentes órganos, comisiones y comités de SegurCaixa Adeslas, soportado por una gestión del riesgo basado en el modelo de las "Tres Líneas de Defensa".
- **Proceso de Gestión de Riesgos:** a través de los procesos de identificación, medición, gestión, monitorización e información de los riesgos a los que está expuesta la Sociedad.

Los riesgos identificados de SegurCaixa Adeslas se pueden agrupar en cuatro grandes grupos:

- **Riesgo de negocio.** Son los riesgos derivados de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
- **Riesgo financiero.** Son los riesgos derivados de otra actividad principal que realiza SegurCaixa Adeslas y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
- **Riesgo operacional.** Es el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.
- **Riesgo de entorno.** Se define el riesgo de entorno como aquellos riesgos que impactan en el negocio de la Entidad a medio y largo plazo y que no tienen una relación directa con la operativa general del negocio.

Este Sistema de Gestión de riesgos se apoya en un sólido Sistema de Control Interno compuesto por los procesos y estructuras que guían al personal en todos los niveles de la organización en el desempeño de sus responsabilidades.

A lo largo del ejercicio 2019, SegurCaixa ha continuado desarrollando su Sistema de gestión de riesgos, fundamentalmente, en el ámbito del riesgo operacional.



## Auditoría Interna

La Función de Auditoría Interna de SegurCaixa Adeslas es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización y que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Con el fin de preservar su independencia, la Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente y reporta al Presidente de la Comisión de Auditoría.

La implementación de esta función en SegurCaixa Adeslas se realiza a través de una serie de actuaciones y actividades, que comprenden, entre otras:

- La planificación de su actividad, donde se establece el trabajo de auditoría que se efectuará en los años siguientes y que considera las actividades y el sistema completo de gobierno de la empresa. Esta planificación se traslada anualmente al Plan de Auditoría, donde se determinan las prioridades bajo un enfoque basado en el riesgo.
- La realización de los trabajos y la emisión de los informes de Auditoría.
- El seguimiento del grado de implementación de las recomendaciones de Auditoría y de los planes de acción puestos en marcha por la Sociedad para dar cumplimiento a las mismas.
- La comunicación regular a la Dirección de la Sociedad y a la Comisión de Auditoría de la evolución de su actividad, de los resultados de sus trabajos, de las principales recomendaciones y planes de acción definidos y del seguimiento del grado de implementación de las recomendaciones de Auditoría.

## Continuidad de Negocio

SegurCaixa Adeslas cuenta con una Política de Continuidad de Negocio y con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), donde están integradas también Adeslas Salud y Adeslas Dental. En él se recogen las medidas que permiten a la organización responder ante una contingencia grave, ofreciendo capacidad inicial de recuperación operacional en dicha situación, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

El SGCN cuenta con un Plan General de Continuidad de Negocio que contiene un juego de instrucciones detalladas que permitirían la recuperación de los Activos Críticos más relevantes necesarios para reanudar la operación de la entidad en tiempos de recuperación y niveles de servicio preestablecidos, minimizando así la afectación a los empleados, clientes y terceras partes interesadas. Dichos planes se preparan, prueban y actualizan con periodicidad anual o ante la ocurrencia de cambios relevantes en los mismos.

Cabe resaltar que el actual SGCN de SegurCaixa Adeslas está en proceso de Certificación bajo el estándar de la ISO 22301.



## ANEXOS



Materialidad	63
Consejo de Administración y Comisiones	66
Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones	68
Equipo	69



## Materialidad

### Cobertura y alcance del informe

En línea con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales promovidas, principalmente, desde el International Integrated Reporting Council, IIRC, SegurCaixa Adeslas ha publicado su Informe Anual Integrado correspondiente al ejercicio 2019. El presente Informe Anual se ha presentado al Consejo de Administración previamente a la publicación del mismo.

En este sentido, en el presente informe la información legal, económica y financiera de la compañía se presenta complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de SegurCaixa Adeslas, de sus resultados y de su respuesta a sus grupos de interés.

En el proceso de elaboración de este informe, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2019, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año 2019, pero incluye también, en función de su relevancia, datos de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más amplia acerca de la evolución de SegurCaixa Adeslas. Por ello, el informe contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión del mismo. Además, se han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability, International Integrated Reporting Council y en GRI Standards. Se consideran relevantes aquellos asuntos

sociales, ambientales y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés. En 2019 la compañía ha hecho una revisión de sus temas materiales de cara a su actualización. La metodología ha consistido en las siguientes tres fases:

#### Identificación inicial de temas relevantes

En primer lugar se ha llevado a cabo un análisis documental y reflexión interna de la dirección de la compañía para alinear los asuntos materiales con el negocio y las necesidades de los grupos de interés para obtener una lista preliminar de temas relevantes:

- Estrategia y prioridades para SegurCaixa Adeslas mediante entrevistas en profundidad a los miembros del Comité de Dirección para conocer en su visión sobre los temas de gestión responsable y sostenibilidad más relevantes de la compañía. En concreto, se les ha consultado por los temas de gestión de su área de negocio que pueden contribuir a que SegurCaixa Adeslas sea percibida como una empresa más responsable y sostenible, así como los riesgos y oportunidades que puede tener la compañía en el ámbito de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad.
- Requisitos de prescriptores en sostenibilidad: Índices, ratings y rankings de referencia (DJSI, FTSE4Good...).
- *Benchmark*: Revisión de otros informes anuales a nivel nacional e internacional para extraer los asuntos relevantes del sector financiero y asegurador. Se han revisado los aspectos más importantes de los principales competidores de SegurCaixa Adeslas y los informes correspondientes a los accionistas mayoritarios de la compañía.

- Asuntos prioritarios para el Sector Financiero según Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- Análisis de tendencias en el sector financiero y de previsión social, así como los asuntos prioritarios para el Sector Financiero según diversas fuentes.
- Informes publicados sobre el sector asegurador y financiero relacionados con la sostenibilidad.
- Análisis de tendencias en el sector financiero y asegurador a través de la herramienta Trendwatching para identificar las principales novedades e innovaciones en materia sostenible por parte de empresas internacionales.
- Las tendencias en el sector mediante la herramienta Google Trends, que permite observar el impacto de SegurCaixa Adeslas en relación a la competencia.
- Las noticias sobre el sector y sobre SegurCaixa Adeslas, para conocer qué temas relevantes relacionados con la compañía y el sector han sido noticia.

### Consulta a los grupos de interés

Se ha realizado una consulta interna y externa a los grupos de interés para la identificación y priorización de los temas relevantes que ha consistido en:

- Encuesta *online* a 140 directivos hasta la línea media de SegurCaixa Adeslas.
- Entrevistas a siete expertos representantes de los diferentes grupos de interés de SegurCaixa Adeslas:
  - Accionistas:
    - Mutua Madrileña.
    - CaixaBank.
  - Academia: ESADE
  - Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a.

- Medios de comunicación: Corresponsables.
- Sociedad:
  - Entidades sociales: Fundació Paliaclic.
  - Entidades medioambientales: Consultor/a experto/a.

### Conclusiones de los expertos en responsabilidad social empresarial

En general, los expertos consultados tienen una muy buena percepción general del informe y recalcan la importancia de seguir avanzando con la integración de la información económica, social y ambiental, adaptándose a la Directiva Europea. En concreto afirman que:

- La información reportada se realiza con un lenguaje claro, sencillo y, sobre todo, entendible para todos los grupos de interés de la compañía.
- Se valora el esfuerzo para la integración de la estrategia, la información financiera, social, ambiental y de gobierno corporativo, aunque existe margen de mejora.
- En cuanto al diseño y la navegabilidad del informe, demandan seguir avanzando en formatos atractivos y bien estructurados, que ayuden a una lectura cómoda y accesible para todos los grupos de interés.

Además, los posibles riesgos potenciales en relación a SegurCaixa Adeslas que remarcan los expertos son la resiliencia del sector para adaptarse a los nuevos riesgos y oportunidades asociados al envejecimiento de la población, los hábitos saludables, el cambio climático y la revolución tecnológica como grandes protagonistas en el cambio de paradigma en la sociedad.

 **Volver a** Conócenos

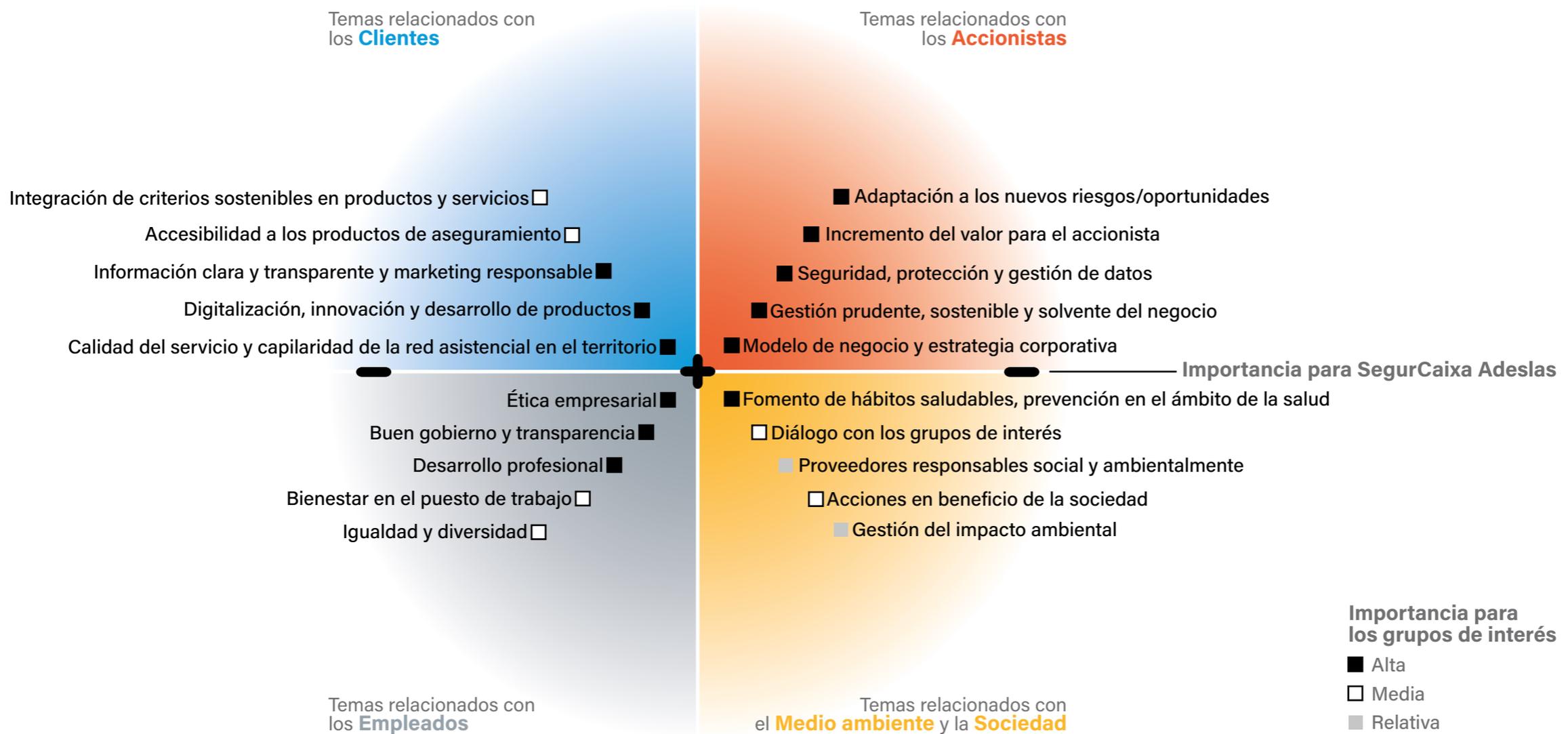




## Priorización de los temas relevantes

Finalmente, la matriz de materialidad se ha obtenido a partir de la priorización de los temas relevantes a través de dos variables de valoración, de acuerdo con lo establecido en el GRI Standards:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y/o sociales de SegurCaixa Adeslas.
- El grado de influencia en la toma de decisiones de los grupos de interés.





## Consejo de Administración y Comisiones

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración está compuesto por doce miembros, de los cuales diez tienen el carácter de consejeros dominicales, a tenor de la estructura accionarial, y dos de independientes. Asimismo, el Consejo está encabezado por un Presidente, con facultades delegadas, y cuenta con un Secretario y un Vicesecretario no consejeros.

Nombre	Cargo
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Presidente-Consj. Delegado
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Pedro Nebot José	Consejero (Dominical)
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero (Dominical)
D.ª Milagros Villa Oliveros	Consejera (Dominical)
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consejera (Dominical)
D. Ernesto Mestre García	Consejero (Dominical)
D. Juan Manuel Granados Curiel	Consejero (Dominical)
D. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Consejero Independiente
D.ª Esperanza del Hoyo López	Consejera Independiente
D. Rafael Arnedo Rojas	Consejero (Dominical)
D. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Consejero (Dominical)
D. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

### Comisión de Auditoría

Se rige por lo dispuesto en la normativa legal aplicable, en especial el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital, así como por el Reglamento de la propia Comisión de Auditoría, el Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales. La forman cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración, siendo dos de ellos independientes, y cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario. Entre otras funciones, su cometido es el de supervisar la información financiera y no financiera, así como informar sobre el resultado de la auditoría de la compañía y de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de la Sociedad.

### Comisión de Inversiones

Integrada por cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración. Cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario. La Comisión de Inversiones informa al Consejo de Administración de los asuntos y decisiones relevantes que adopte en sus sesiones. Entre sus funciones se encuentra la de proponer al Consejo de Administración la política de inversiones y los límites de riesgo, de acuerdo a los requerimientos de los accionistas y la normativa legal y de gobierno aplicables, así como supervisar el presupuesto y el seguimiento de los resultados financieros y de su impacto en el patrimonio.



## Políticas de Gobierno Corporativo

Las Políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por SegurCaixa Adeslas desarrollan una estructura organizativa transparente y apropiada para el volumen y la actividad que realiza, con una clara distribución de funciones y mecanismos eficaces para la transmisión de información, regulando las distintas líneas de *reporting* entre las áreas operativas y los órganos encargados de adoptar las decisiones oportunas y previendo la implantación de un adecuado sistema de control interno, que incluye determinadas funciones denominadas fundamentales (función de auditoría interna, de cumplimiento normativo, gestión de riesgos y actuarial), todo ello bajo la responsabilidad y supervisión de su Consejo de Administración. En el marco de estas políticas se señala la aprobación de una Política de Aptitud y Honorabilidad exigible a todas aquellas personas que formen parte de su dirección efectiva –miembros del Consejo de Administración y alta dirección–, así como a los titulares de las funciones fundamentales y otras funciones destacadas, que regula condicionantes especialmente reforzados en cuanto a los requisitos y exigencias de aptitud y honorabilidad que deben reunir los titulares de los cargos referidos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



## Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

### Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio

	Unidades	Porcentajes
Hogar	16.127	19,3%
Autos	22.424	26,9%
Negocio	-	-
Salud	18.754	22,5%
Dental	26.046	31,2%
Total	83.351	100%

### Quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	10.623	193
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	3.078	159
Multirriesgo y RC Empresas	57	250
Personales	606	34
Autos	447	92
Total	14.811	-

### Quejas y reclamaciones por ramo presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	546	9,9
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	190	9,8
Multirriesgo y RC Empresas	5	22,0
Personales	36	2,1
Autos	26	5,3
Total	803	8,3

### Quejas y reclamaciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	89	1,6
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	78	4,0
Multirriesgo y RC Empresas	5	22,0
Personales	26	1,5
Autos	17	3,5
Total	215	-

### Quejas y reclamaciones resueltas en SegurCaixa Adeslas (\*)

	Ejercicio 2019
Desestimadas	6.340
Estimadas	6.672
SCA omite pronunciarse	1.799
No admitidas a trámite	5
Total	14.816

### Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (\*)

	Ejercicio 2019
Desestimadas	625
Estimadas	129
SCA omite pronunciarse	76
No admitidas a trámite	3
Total	833

(\*) Con independencia de que se haya iniciado este año

 **Volver a** Medición de la calidad

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS





## Equipo

### N.º total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas

	Ejercicio 2019
Servicios Centrales	947
AgenCaixa	237
Oficinas propias	839
Centros médicos y dentales	4.116
Total	6.139

### Distribución de la plantilla por género

	Ejercicio 2019
N.º total de hombres	1.488
N.º total de mujeres	4.651
Total	6.139

### Edad media de la plantilla

	Ejercicio 2019
Servicios Centrales	44,6
AgenCaixa	43,4
Oficinas propias	46,8
Centros médicos y dentales	36,1
Total	39,1

### Antigüedad de la plantilla

	Ejercicio 2019
Directivos	11,0
Plantilla Servicios Centrales	10,5
AgenCaixa	10,8
Plantilla Oficinas propias	14,3
Plantilla Centros médicos y dentales	4,5

 **Volver a** Confianza en nuestros profesionales

### Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Ejercicio 2019
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	3.024
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.673
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	159
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	283
Total	6.139

### Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Ejercicio 2019
Directivos	54
Mandos intermedios	202
Resto plantilla	5.883

### Formación

	Ejercicio 2019
<b>Inversión total en formación</b> (miles de €)	
Servicios Centrales y AgenCaixa	286
Oficinas propias y centros médicos y dentales	660
Total	946

### Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	1,17%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	2,71%

### Promedio invertido por empleado

Servicios Centrales y AgenCaixa	247 €
Oficinas propias y centros médicos y dentales	132 €

Nota: En los datos de empleados no se contemplan las jubilaciones parciales.



# 2019

## Informe Anual Integrado

Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

Juan Gris, 20-26 - 08014 Barcelona

[www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

 **SegurCaixa Adeslas**