



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Sumario

Carta del Presidente

Carta del Presidente	3
----------------------	---

SegurCaixa Adeslas

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Hitos del año	14
Coyuntura económica 2022	15
Plan Estratégico 2021-2023	16

La protección a nuestros asegurados

Nuestra oferta aseguradora	18
Canal Bancaseguros	20
Canales Aseguradores	22

La atención al cliente

El cliente en el eje de la estrategia	25
Salud	27
Dental	29
Multirriesgos	30
Autos	32
Resto de ramos	33
La calidad como objetivo	34

Personas

Un excelente lugar para trabajar	36
La igualdad y la no discriminación	37
La retribución	37
La conciliación	38
La inversión en formación	38

Contribución a la sociedad

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento	40
Colaboración con la Sanidad Pública	40
Promoción de la educación de la salud	41
La responsabilidad fiscal	43
Otras contribuciones	43
Proveedores de servicios	44
Medio ambiente	45

Resultados, flexibilidad y rigor

Resultados del ejercicio	47
Gestión prudente y control	48

Anexos

Cobertura y alcance del informe	51
Matriz de Materialidad	53
Consejo de Administración y Comisiones	54
Encuestas y reclamaciones	56
Equipo	57

Carta del Presidente

Queridos amigos:

El mundo parece asistir en los últimos años a una sucesión de “cisnes negros”, esos fenómenos que el economista Nassim Taleb calificó como muy poco probables, pero que si suceden tienen una enorme incidencia económica.

Así, cuando todavía nos estábamos recuperando de la primera pandemia global en más de un siglo, en 2022 estalló la invasión de Ucrania, que ha impactado de lleno en la vida de las personas y en la economía de los países, no solo europeos, sino a nivel global.

Ambos casos reflejan la complejidad del entorno en el que nos movemos, en el que la realidad de la globalización hace que sucesos como los anteriores tengan un impacto directo en el día a día de las empresas, añadiendo incertidumbre sobre la demanda y presión sobre los costes, entre otros factores relevantes.

En SegurCaixa Adeslas, nuestro objetivo siempre ha sido y será ofrecer los mejores servicios a nuestros clientes, al tiempo que garantizamos un crecimiento rentable y sostenido de nuestras actividades. Un contexto como el actual requiere, por tanto, que cada día seamos más eficientes en la gestión y creativos en la búsqueda de soluciones para adaptarnos a un entorno cambiante y exigente.

En este sentido, me gustaría destacar varios hitos alcanzados durante 2022 que responden a estos objetivos. Por un lado, a comienzos de año se formalizó la ampliación de la alianza para la distribución de seguros de SegurCaixa Adeslas a través de la antigua red de Bankia. Esto supone una muestra más de la confianza de ambos socios, Mutua Madrileña y CaixaBank, en nuestra capacidad de generar valor gracias a la fórmula de bancaseguros de mayor éxito en Europa.

Asimismo, a mediados de año empezamos a comercializar, de forma exclusiva, nuestros seguros de salud para clientes particulares, a través de la



Javier Mira
Presidente Ejecutivo
SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

red de El Corte Inglés Seguros, gracias al acuerdo estratégico firmado entre Mutua Madrileña y el líder de la distribución en España, lo que nos permite llegar a más de 12 millones de clientes potenciales.

Durante el ejercicio dimos también los pasos necesarios que nos han permitido en 2023 tomar una posición de control en IMQ, grupo líder en asistencia sanitaria en el norte de España. La operación llega tras más de 18 años de estrecha colaboración como socios y nos consolida como líderes en seguros de salud en España.

A todo ello se suma el impulso que hemos dado en 2022 a nuestro plan de transformación tecnológica, lo que nos está permitiendo mejorar nuestros procesos y ofrecer nuevos servicios a nuestros clientes, apoyados en la digitalización.

El centro de salud digital Adeslas Salud y Bienestar cuenta ya con más de 740.000 clientes registrados y 200.000 planes de salud activados. Los asegurados realizan una media de más de 30.000 consultas mensuales a través de los diferentes canales de orientación médica y gestionan una media de 35.000 autorizaciones médicas a través de la aplicación.

Pero, aunque las soluciones digitales son cada vez más utilizadas y valoradas por los clientes, no nos olvidamos de aquellos que prefieren seguir utilizando los canales tradicionales. Por ello, en 2022 hemos seguido reforzando la atención a nuestros asegurados para que, independientemente de la forma que elijan para comunicarse con la compañía, reciban un servicio ajustado a los elevados estándares de calidad que nos caracterizan.

Nuestro compromiso con la calidad se extiende también al modelo de gobierno interno. En esta línea, en 2022, nos convertimos en la primera aseguradora de España en obtener el certificado de AENOR en Compliance Tributario, según la Norma UNE 19602. La consecución de este sello muestra el desarrollo de una cultura organizativa sensible a la prevención y gestión del riesgo y lo eleva a los más altos estándares de rigor y cumplimiento.

El dinamismo de la compañía y el compromiso de los equipos profesionales se han visto reflejados en las buenas cifras de negocio. Solo un par de datos que lo confirman: cerramos 2022 con un volumen de ingresos por primas de 4.370 millones de euros, un 5,15% más que el año anterior, y más de 10,3 millones de asegurados y pólizas. Esta buena evolución se asienta, principalmente, en nuestra fortaleza en los ramos de salud, multirriesgos y auto.

Un nuevo año intenso, como veis, en el que nos hemos volcado en seguir aportando valor a nuestros clientes y reforzar la solidez y sostenibilidad de nuestras actividades.

Quiero agradecer, en mi nombre y en el del Consejo de Administración, el compromiso y profesionalidad de todas las personas que hacen que SegurCaixa Adeslas sea un referente hoy en día en el sector asegurador: empleados, mediadores y proveedores, piezas clave, todos ellos, en nuestro modelo empresarial. Y, ante todo, gracias a todos los asegurados por su confianza, que nos mueve a ser mejores cada día.

Javier Mira

Presidente Ejecutivo

SegurCaixa Adeslas

SEGURCAIXA ADESLAS

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Hitos del año	14
Coyuntura económica 2022	15
Plan Estratégico 2021-2023	16

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Conócenos

Mapa accionarial

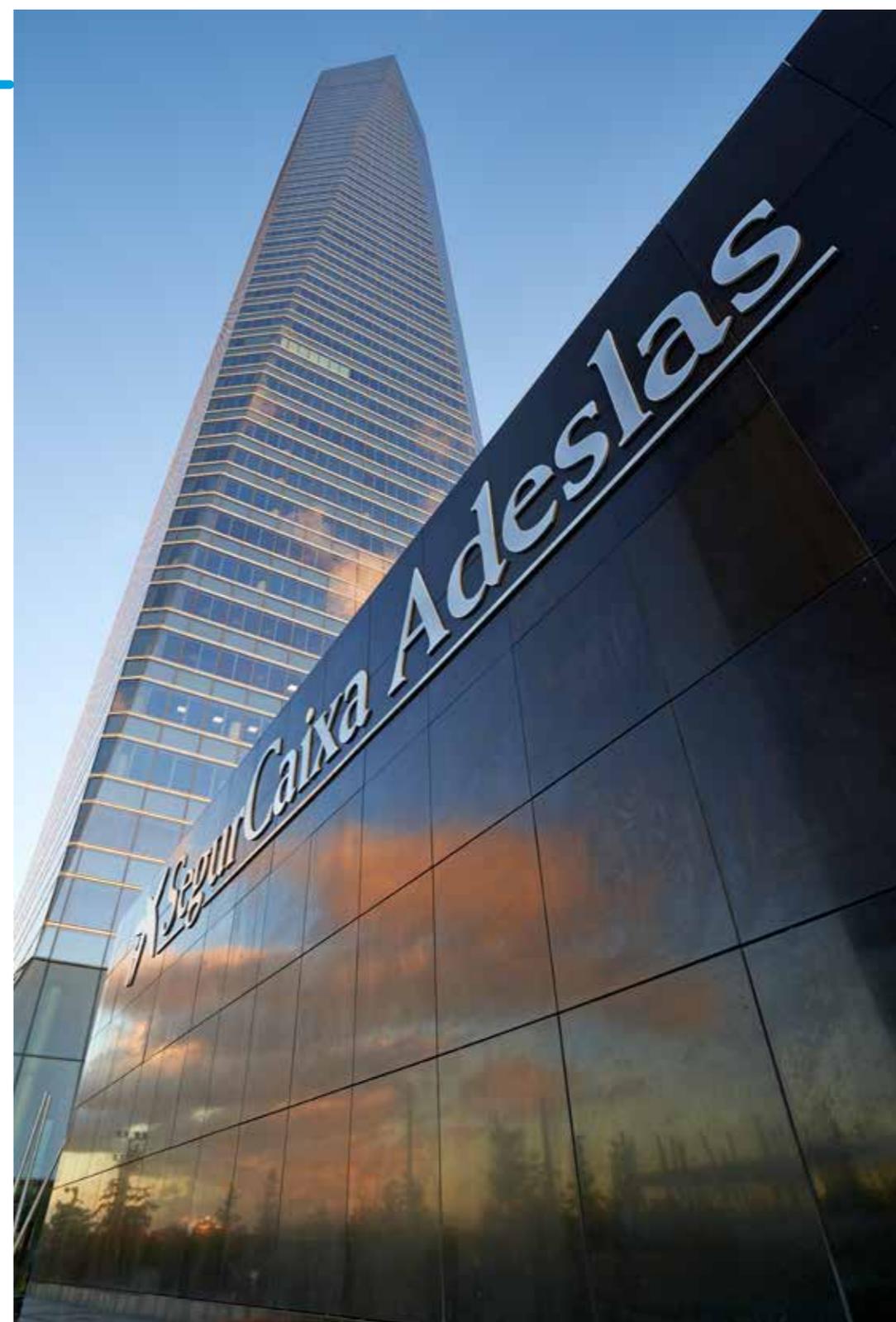
SegurCaixa Adeslas es la compañía de no vida líder en España en seguros de salud. Durante 2022 la compañía ha obtenido 410,6 millones de euros de beneficio neto y ha comercializado un volumen de primas de 4.370 millones de euros, un 5,15% más que en el ejercicio anterior.

Mutua Madrileña es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas al contar con el 50% de la propiedad.

CaixaBank es el segundo accionista y posee el 49,92% del accionariado de la compañía a través de VidaCaixa. Existe un 0,08% de las acciones de la compañía que están en manos de accionistas minoritarios.



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



Nuestros accionistas

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2022, por quinto año consecutivo, como primera empresa de seguros generales en España, con una cuota de mercado del 15,15%. Los ingresos totales por primas (incluyendo los de BCI Seguros en Chile) alcanzaron los 7.310 millones de euros, un 12,7% más. El número de total de asegurados superó los 15,5 millones en España, con un crecimiento del 13%, y el beneficio después de impuestos ascendió a 405,3 millones.

Este crecimiento se explica, principalmente, por la buena marcha del negocio asegurador de las distintas sociedades del grupo. El margen de solvencia del Grupo Mutua Madrileña, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 309%, ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores no vida españoles a este respecto.

Mutuactivos, por su parte, cerró 2022 con un récord histórico de 740,5 millones de euros en captaciones netas de terceros, lo que supuso un incremento del 23,3% respecto al año anterior, un hito destacado, dada la compleja situación de los mercados.



LÍDER EN SEGUROS GENERALES

Primas totales: **7.310 MM€** (+13,3%)

Beneficio neto: **405,3 MM€** (+7,1%)

Asegurados: **15,5 MM** de asegurados en España (+13%)

MUTUACTIVOS, RÉCORD HISTÓRICO DE CAPTACIONES DE TERCEROS EN 2022

740,5 MM€ Captación neta de terceros (en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida)

PRESENCIA INTERNACIONAL

60% BCI Seguros (Chile)

45% Seguros del Estado (Colombia)

RECONOCIMIENTOS

10.ª Posición Merco Empresas

7.ª Posición Merco Responsabilidad ESG

Empresa Top Employer

Empresa Familiarmente Responsable (EFR)
con calificación de Excelente

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Nuestros accionistas

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

Segundo año del Plan Estratégico 2021-2023

Mutua sigue desarrollando con éxito los ejes de su actual Plan Estratégico 2021-2023, basados fundamentalmente en continuar acelerando la transformación digital del grupo, impulsar su actividad de asesoramiento financiero, promover nuevos negocios relacionados con la movilidad y seguir diversificándose.

En 2022 formalizamos una de las operaciones más importantes en el sector asegurador español, la alianza estratégica entre Mutua Madrileña y El Corte Inglés para la venta de seguros, así como para el futuro desarrollo del negocio de gestión de activos. A partir de esa fecha, Mutua Madrileña comenzó a distribuir a través de la red de Seguros El Corte Inglés sus productos aseguradores.

Por otra parte, a finales de año pusimos en marcha Voltio, la compañía de *carsharing*. Con este nuevo proyecto, que se suma a la integración de las plataformas de movilidad El Parking e Imbric, Mutua refuerza su objetivo de seguir diversificándose y crecer en el ámbito de los servicios de movilidad urbana.

Refuerzo de la sostenibilidad y de la responsabilidad social

En 2022, Mutua Madrileña lanzó su Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026, con el que impulsará, con nuevos retos y objetivos, las diferentes líneas de acción que durante los últimos diez años viene desarrollando en las áreas de buen gobierno, compromiso social y medioambiental. El plan de acción marca la hoja de ruta para los próximos años y busca aumentar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, así como su compromiso con las personas y la sociedad en general.

Por lo que se refiere a la Fundación Mutua Madrileña, que este año celebra su 20 aniversario, la entidad centró su actividad el pasado año en 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.





Nuestros accionistas

CAIXABANK

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, ha culminado un año con gran éxito tras el proceso de integración con Bankia, la mayor fusión de la historia del país, consolidándose como el grupo financiero de referencia en España y Portugal.

En el mes de mayo lanzó su nuevo Plan Estratégico 2022-2024, con la vocación y la capacidad de prestar a más de 20 millones de clientes un servicio financiero y asegurador inclusivo y de calidad.

El beneficio obtenido por la entidad después de impuestos ha alcanzado los 3.145 millones de euros, un 29,7% superior al resultado comparable del ejercicio anterior. En cuanto al número de clientes vinculados, este representa el 70,4% de la base de clientes *retail* en España. La cartera de crédito sana creció un 2,4% y la producción de financiación a familias y empresas aumentó un 34%. En ahorro a largo plazo, la cuota de mercado combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro se situó en un 29,7%, con un saldo de más de 212.000 millones de euros.

La firme apuesta en materia de sostenibilidad por parte de la entidad se ha traccionado en 2022 a través de la movilización de más de 23.500 millones de euros en finanzas sostenibles, un 37% del objetivo marcado para el período 2022-2024. Adicionalmente, desde el año 2018, la entidad es neutra en carbono en su huella operativa y, en 2022, ha fijado sus objetivos de descarbonización como signataria de la *Net Zero Banking Alliance*, con el fin de reducir antes del 2030 un 30% la intensidad media de su cartera crediticia del sector eléctrico y un 23% las emisiones financiadas al sector de petróleo y gas. Asimismo, ha sido la única entidad financiera española en adherirse a la Declaración sobre Biodiversidad promovida por Naciones Unidas y el primer banco español en adherirse a los Principios de Poseidón, establecidos por el Global Maritime Forum, además de mantener su firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

TRANSVERSAL



1,00% aportación al PIB

23.583 MM€ movilización de finanzas sostenibles

13.323 MM€ de aportación directa e indirecta al PIB español

17% valor añadido bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

De los que **11.543 MM€ financiación** sostenible ligada a variables de sostenibilidad



Enlace
Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank

CaixaBank

Obra Social "la Caixa"

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Nuestros accionistas

CAIXABANK



AMBIENTAL



8.074 MM€ financiación verde

2.000 MM€ de bonos verdes propios



Máxima calificación en **CDP A list**



16.º banco a nivel global - **Global Top Tier Green & ESG Loans** y 3.º banco de EMEA - **Top Tier Green & ESG Loans**



3.º banco a nivel global - **Global Top Tier Green Use of Proceeds** y 1.er banco de EMEA¹ - **Top Tier Green Use of Proceeds**

SOCIAL



1.016 MM€ en microcréditos y otras finanzas con impacto social

1.000 MM€ de bonos sociales propios emitidos

62.928 puestos de trabajo generados en España a través del efecto multiplicador de compras de proveedores¹

17.455 puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

92% de los ciudadanos españoles disponen de una oficina en su municipio (España)

25 MM€ de la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales se han canalizado a través de la red de oficinas



Incluida por 5.º año consecutivo en el **Bloomberg Gender Equality Index**



Primera entidad certificada por AENOR como **organización comprometida con las personas mayores**

GOBERNANZA



41,8% de mujeres en posiciones directivas²

1.051 MM€ invertidos en desarrollo y tecnología

+60 MM€ invertidos en seguridad de la información

Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG



Top 10% **S&P Global ESG Score 2022** por su excelente desempeño en sostenibilidad



Certificación del **Índice de Buen Gobierno Corporativo**, obteniendo la calificación máxima de G++



Máxima calificación en **los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas**

(1) CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

(2) A partir de subdirección de oficina A y B.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Modelo de negocio

SegurCaixa Adeslas opera en el sector de seguros en España y está especializada en seguros de no vida, desplegando su actividad en diferentes ramos: salud, multirriesgos, autos, decesos, accidentes o responsabilidad civil, entre otros.

La comercialización de sus productos de seguro se lleva a cabo a través de una estrategia multicanal, siendo el principal canal el de bancaseguros, que opera a través de la red de distribución de CaixaBank, mediante el cual distribuye sus productos al conjunto de clientes de CaixaBank. Asimismo, comercializa sus productos a través de los canales tradicionales del sector asegurador, integrados por agentes de red propia, agentes externos, corredores, *brokers* canales de comercialización directa, y también opera mediante acuerdos de distribución con grandes compañías.

SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el territorio español y tiene servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y Barcelona, y una serie de delegaciones ubicadas en el resto del país. Es propietaria de diversas empresas que conforman el grupo SegurCaixaAdeslas y que, a fecha 31 de diciembre de 2022, eran las siguientes:

- **SegurCaixa Adeslas S.A.:** la cabecera del grupo, centrada en la comercialización de seguros y que cuenta con delegaciones distribuidas por todo el país.
- **Adeslas Salud S.A.U.:** con 25 centros médicos, repartidos a lo largo de todo el territorio nacional, y que ofrece atención sanitaria a los asegurados de SegurCaixa Adeslas.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** con una amplia red formada por 188 clínicas dentales, repartidas por toda España. Centra su actividad en la atención a pacientes con tratamientos odontostomatológicos, tanto a asegurados de SegurCaixa Adeslas como a clientes no asegurados que necesiten de sus servicios.

- **AgenCaixa S.A.U.:** compuesta por una red de agentes comerciales especialistas en seguros de pymes y empresas y que dan apoyo al canal de bancaseguros.

El grupo SegurCaixa Adeslas cuenta con un equipo de 6.208 profesionales, que prestan su servicio distribuidos en todo el territorio nacional, y se apalanca en su liderazgo en seguros de salud y en su modelo de distribución bancoaseguradora, para consolidar año tras año un crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo.

La compañía cuenta con acuerdos de colaboración con proveedores sanitarios externos, entre los que se encuentran grandes grupos hospitalarios, clínicas, policlínicos, centros médicos y consultas médicas, que prestan atención sanitaria a sus asegurados en todo el territorio.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas tiene una participación significativa en los Igualeatorios Médicos Quirúrgicos de Asturias y del País Vasco, facilitando de esta manera la distribución de seguros en estos territorios, a través de acuerdos de reaseguro de prestación de servicio¹.

En el resto de ramos, la compañía mantiene acuerdos de colaboración con una extensa gama de proveedores que prestan sus servicios a los asegurados en el momento de producirse un siniestro. Entre ellos destacan: empresas de reparación para multirriesgos, servicios de grúas en asistencia en carretera en auto, talleres de reparación de vehículos y acuerdos con servicios funerarios en decesos, entre otros.

(1) Igualeatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Asturias, S.A. de Seguros y Reaseguros e Igualeatorio Médico Quirúrgico, S.A. de Seguros y Reaseguros.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Nuestras marcas

Para llevar a cabo su estrategia comercial, la compañía emplea diferentes marcas en función de los productos que oferta. Adeslas es la marca que se utiliza en los seguros de salud, mientras que SegurCaixa Adeslas es la usada en el resto de productos de seguro de los diferentes ramos que la compañía comercializa.

Para la prestación de servicios sanitarios y odontológicos, la compañía utiliza marcas específicas para los centros médicos y para las clínicas dentales propias.

NUESTRAS MARCAS



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.



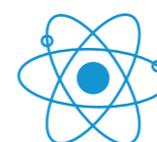
Confianza

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.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

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.

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.

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 las dos Comisiones, 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**
Políticas de Gobierno Corporativo

 **Anexo**
Consejo de Administración y Comisiones



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Hitos del año

DATOS 2022

4.370 MM€ en primas de seguro

410,6 MM€ de beneficio neto

87% de ratio combinado

N.º 1 en el ranking de seguros de salud

30% de cuota de mercado en salud

+29 millones de consultas realizadas en atención sanitaria

+534.400 intervenciones quirúrgicas realizadas

6.208 empleados

+565.500 siniestros del hogar declarados

N.º 1 en el ranking de seguros de accidentes

Inicio de la operación de adquisición de participación significativa en el **IMQ Seguros** (País Vasco)

PRIMAS Y CUOTA DE MERCADO

TOTAL NO VIDA

4.370 MM€ **10,9%**



Salud

3.167 MM€ **30%**



Multirisgo¹

627 MM€ **7,3%**



Hogar

534 MM€ **10,4%**



Autos

252 MM€ **2,2%**



Accidentes

109 MM€ **9,6%**



Decesos

123 MM€ **4,7%**



Resto

92 MM€ **1,5%**

Primas Cuota

(1) Las primas de multirisgo incluyen las primas de los seguros de multirisgo del hogar.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Coyuntura económica 2022

El año 2022 será recordado por el inicio del conflicto en Ucrania, que, a nivel económico, ha tenido un severo impacto en los precios de las materias primas. Esto, unido a otros factores como los desequilibrios entre oferta y demanda derivados de la pandemia, que evolucionaron favorablemente durante el ejercicio, o los efectos de políticas monetarias expansivas, entre otros, ha motivado una fuerte escalada de la inflación.

A su vez, la evolución de los precios motivó que los principales bancos centrales empezaran a revertir las políticas monetarias de los últimos años, lo cual ha supuesto el incremento de los tipos de interés al mayor ritmo en décadas, así como la finalización de distintos programas de inyección de liquidez en los mercados. Además, desde estos organismos se ha trasladado que, para estabilizar la inflación en niveles deseables, será necesario mantener los tipos de interés elevados durante un tiempo prolongado.

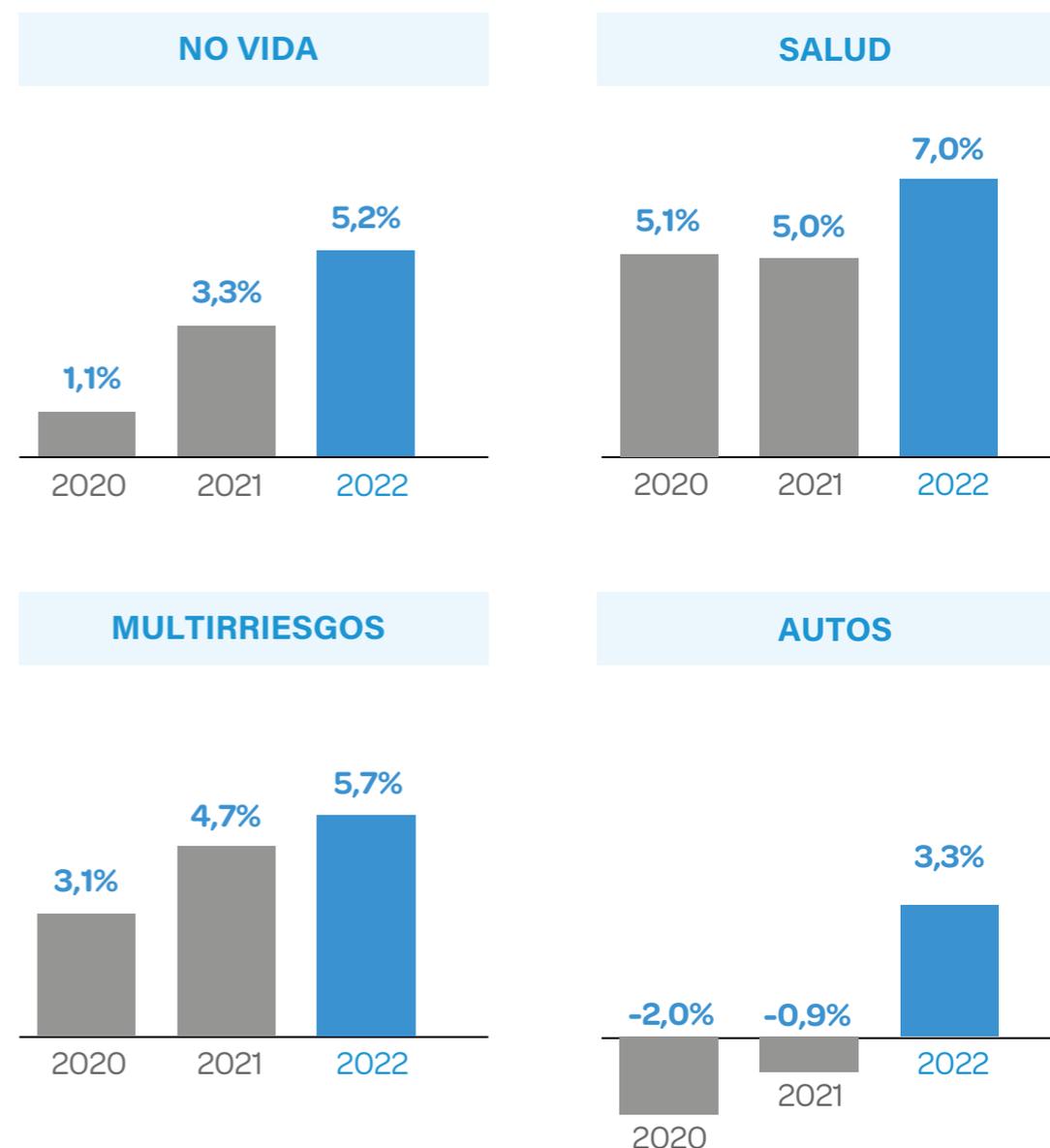
En este contexto, el PIB español creció un 5,5%, situándose aún por debajo de los niveles prepandemia. El mercado laboral evolucionó favorablemente, disminuyendo la tasa de paro en 0,5 puntos porcentuales, hasta situarse en el 12,9%. La buena evolución del mercado laboral, junto con los niveles de ahorro postpandemia, ha servido para mantener por el momento el consumo privado.

En el entorno descrito, el sector asegurador de no vida experimentó una evolución favorable, con un crecimiento en primas del 5,2%. El 2022 fue testigo de la aportación positiva de todos los ramos principales, volviendo auto a terreno positivo tras dos ejercicios impactado por las restricciones de movilidad. En este sentido, el ramo automovilístico creció a un ritmo del 3,3%. Por su parte, el mercado de multirriesgos creció al 5,7%, con un buen desempeño de hogar, impulsado por los niveles de compraventa de viviendas más elevados en los últimos 15 años. Por último, el seguro de salud ha vuelto a situarse a la cabeza, con un crecimiento del 7,0%.

En el caso de SegurCaixa Adeslas, los crecimientos fueron del 7,0% en salud, del 5,9% en multirriesgos, y del 5,3% en auto.

EVOLUCIÓN DEL MERCADO NO VIDA

% de crecimiento en primas



Fuente: ICEA, INE



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Plan Estratégico 2021-2023

En el segundo año de implementación del Plan Estratégico de SegurCaixa Adeslas, se han seguido desplegando las medidas en los tres ejes: modernización de la compañía, impulso del liderazgo en salud y consolidación del modelo en bancaseguros.

La modernización de la compañía va en paralelo a su crecimiento rentable y, para ello, busca la transformación operativa y tecnológica de la organización con el objeto de ofrecer la mejor experiencia al cliente y lograr la mayor eficiencia, de forma que redunde positivamente en el negocio y los resultados de la compañía.

En el ámbito de la salud, SegurCaixa Adeslas busca reforzar su liderazgo con soluciones diferenciales para sus asegurados, ofreciéndoles la mejor atención sanitaria y el mejor servicio.

Por último, en el ámbito de bancaseguros, tras la finalización de la integración de la antigua Bankia en CaixaBank, SegurCaixa Adeslas ha trabajado para aprovechar las oportunidades potenciales que se derivan de dicho proceso.

A lo largo de este segundo año de implementación del Plan Estratégico, SegurCaixa Adeslas ha dado prioridad a la captación y retención de talento, con la incorporación y potenciación de perfiles clave para avanzar en la transformación digital de la compañía, que ha de permitir dar respuesta al incremento del número de asegurados que cada año experimenta la organización.

Asimismo, se ha continuado con la implementación de metodologías ágiles mediante la organización de grupos de trabajo integrados por profesionales de distintas áreas, que han colaborado conjuntamente en proyectos para mejorar el servicio al cliente y la eficiencia de la organización. En este sentido, los resultados han sido positivos, entre los cuales cabe destacar la reducción de la tasa de caída de clientes en los diferentes ramos, como salud, multi-riesgos, autos, o decesos, accidentes y varios.

Los resultados de la compañía avalan el trabajo realizado y el alto grado de cumplimiento alcanzado tras este segundo año de implementación del Plan Estratégico 2021-2023, y sitúan a la compañía en la senda del crecimiento a largo plazo y sostenible, a pesar de la dificultad y complejidad del entorno.

LOS TRES EJES DEL PLAN ESTRATÉGICO



LA PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

Nuestra oferta aseguradora	18
Canal Bancaseguros	20
Canales Aseguradores	22

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

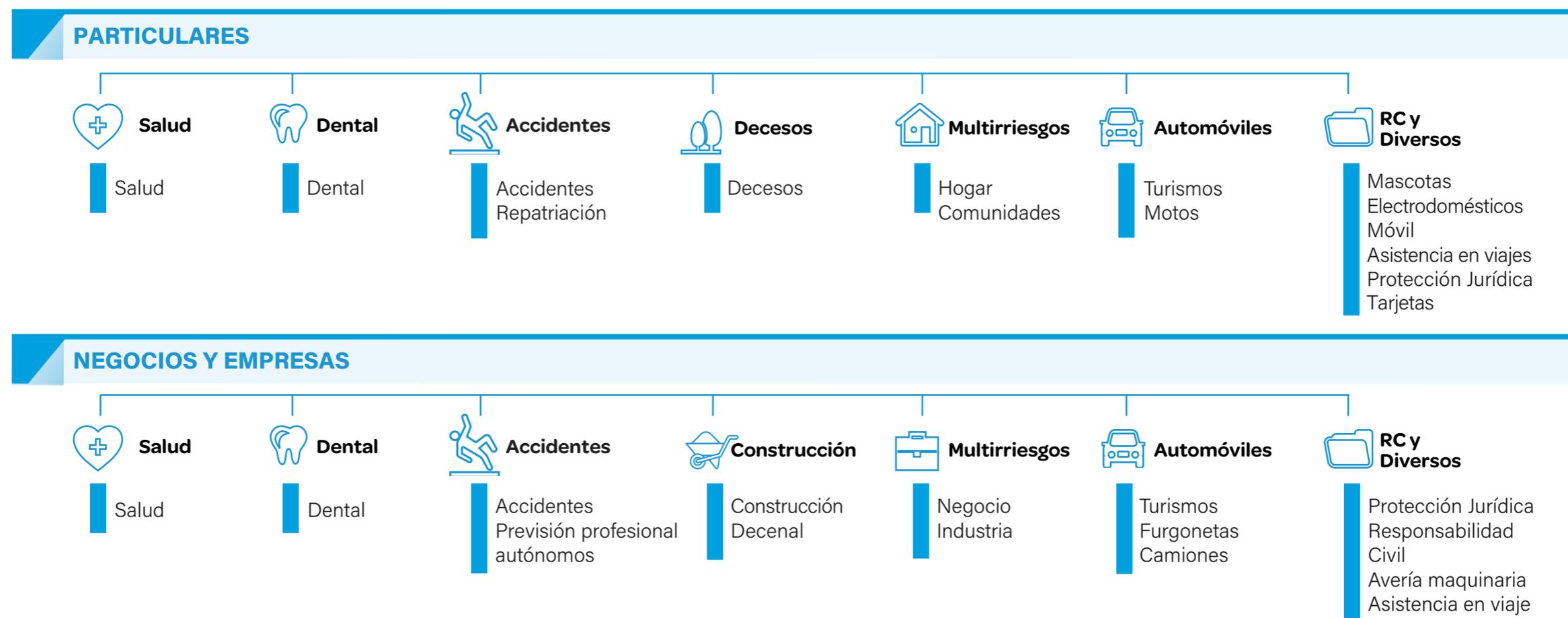
ANEXOS

Nuestra oferta aseguradora

SegurCaixa Adeslas pone a disposición de sus asegurados una amplia variedad de seguros que garantizan la protección de la salud de las personas, así como la protección de su patrimonio.

Para el cuidado de la salud de sus asegurados presenta diferentes fórmulas de aseguramiento, que van desde la posibilidad de escoger el Cuadro Médico de profesionales sanitarios más amplio de España en sus productos de asistencia sanitaria, a la libre elección de profesionales de la salud en sus pólizas de reembolso de gastos. Además, ofrece soluciones aseguradoras dirigidas a diferentes segmentos de población, como familias, autónomos, pymes y colectivos de grandes empresas, así como la colaboración con las mutualidades de funcionarios del Estado.

La compañía no es ajena a la protección del patrimonio de las personas, tanto físicas como jurídicas. Para ello, ha diseñado y promueve el aseguramiento de un amplio abanico de posibles daños que pueden producirse tanto en los entornos privados como profesionales. Los seguros de multirriesgos, que ofrecen una amplia protección frente a riesgos muy diversos, abarcan desde viviendas unifamiliares o comunidades de vecinos, hasta comercios, negocios y empresas. Ofrece, además, seguros de accidentes, asistencia en viajes, automóviles, responsabilidad civil o decesos, entre otros, que defienden el patrimonio de los asegurados en caso de materializarse los diferentes riesgos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La creación y comercialización de productos

El desarrollo de nuevos productos es un buen ejemplo del dinamismo que la compañía mantiene a lo largo de los años. El desarrollo de la gama MyBox ha continuado su buena evolución y en 2022 se han creado nuevos productos para el canal bancario, como el MyBox Salud Negocios y Empresas, un producto de asistencia sanitaria sin copagos con cobertura dental y chequeo médico anual gratuito, o el MyBox Decesos Seniors Flexible, que permite la contratación de un producto de decesos de pago único pagando la prima en 36 cuotas. También a determinados clientes a quienes vencía su producto MyBox al finalizar su tercer año, se les ha ofrecido la posibilidad de renovación por un nuevo MyBox. En 2022 se ha lanzado el producto SegurCaixa Asistencia en Viaje Empresas, que ofrece protección a los profesionales frente a imprevistos que puedan producirse durante sus desplazamientos profesionales. En el canal asegurador se ha lanzado el producto Adeslas Dental Total, que ofrece, mediante un único pago inicial, amplias coberturas durante 3 años.

El lanzamiento de estos productos para los diferentes canales se fundamenta en el conocimiento que la compañía tiene de sus clientes y de sus necesidades. Por un lado, está la cercanía que las redes comerciales muestran con los clientes, tanto en el canal asegurador, mediante su extensa red de asesores y agentes, como en el canal bancario, donde sus responsables de segmento del banco facilitan el trasvase de este conocimiento de sus clientes. Y, por otro lado, se recurre también a estudios de usos, actitudes y *benchmark* de los principales productos, o estudios de mercado específicos sobre clientes o productos.

La transparencia y la confianza que SegurCaixa Adeslas transmite a sus asegurados se inicia precisamente desde el mismo momento en que se diseñan los productos de seguro. Así, la compañía está adherida a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA y sigue participando en el proyecto *“friendly”*, que CaixaBank desarrolla en los documentos contractuales, en los que se refuerza el uso de un lenguaje más comprensible y claro, como en los productos MyBox Salud y MyBox Negocio.

La compañía, cumpliendo con las exigencias legales, vela por los intereses de sus asegurados en el momento de diseñar los diferentes productos de seguro. El 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 pone en marcha también un ambicioso plan de campañas comerciales para particulares y empresas que tienen como objetivo dinamizar la actividad comercial y consiguen hacer llegar la propuesta de valor de la compañía a todos los públicos objetivo. En la comunicación comercial de los productos ofertados a través del canal bancario se siguen las directrices de CaixaBank, entidad adherida a Autocontrol, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable, veraz, legal, honesta y leal.

La búsqueda de esa transparencia se hace también extensiva a aquellos asegurados extranjeros que residen en nuestro país y que precisan de protección, ofreciendo condicionados de seguros de hogar y auto en lengua inglesa para facilitar su comprensión a los clientes de HolaBank.



MyHome

Seguros MyBox

En carretera, conduce tranquilo con MyBox Auto

Contrátalo ahora y obtén un 20 % de descuento directo. Y además, al contratar un nuevo seguro MyBox Hogar¹, obtendrás un 5 % de bonificación² en la prima de tu seguro de auto.

Solo hasta el 29/07/2022

[Simulamos tu precio en una llamada](#)



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Canal Bancaseguros

SegurCaixa Adeslas comercializa sus productos a través de la red de distribución de CaixaBank. Esta fuerza comercial supone una alianza de carácter estratégico fundamental, donde la compañía focaliza sus esfuerzos en atender las necesidades del canal.

Para facilitar esa comunicación, la estructura comercial de la aseguradora se adapta siguiendo la estructura territorial del banco de cara a buscar las máximas sinergias. En 2022 la compañía ha pasado de tener 15 Delegaciones Comerciales (incluida la Dirección Territorial In Touch para la atención de clientes en remoto del banco) a 14, por la unificación de las dos territoriales de Andalucía en una única Dirección Territorial.

La compañía presenta la siguiente estructura:



El **Delegado Comercial**, máximo responsable del Canal en su Dirección Territorial. Lidera la implantación y desarrollo de las estrategias y políticas que se impulsan por parte de la Dirección del Canal Bancario.



Los **Ejecutivos Comerciales de Bancaseguros** (ECOB). Entre otras funciones tienen la de formar, orientar y facilitar la venta en la red de oficinas de banca comercial *retail*, creando dinámicas de comercialización sostenibles.



Los **Ejecutivos de Empresas**. Como funciones principales tienen la venta directa de productos complejos de grandes empresas, pero con especial foco en colectivos de salud.



Los **gestores de AgenCaixa**, que se encargan de vender de forma directa y ayudar a las oficinas y centros de empresas en la venta de seguros para negocios y empresas.

DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

3.817 Oficinas de **Banca retail**

1 Centro de **Banca Corporativa**

146 Centros de **Banca de Empresas**

17 Centros **Institucionales**

923.213.000 € en **primas comerciales** de **nueva producción**¹

918.300 operaciones de **seguros**

583.000 conversaciones con **el asistente cognitivo**

(1) Hasta su primer vencimiento.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

También en 2022 se han sistematizado y mejorado los procesos de retención que contribuyen al cuidado y mantenimiento de la cartera, lo que redundará en la generación de valor.

Para mantener a su red de distribución preparada y formada de manera continua, CaixaBank solicita a SegurCaixa Adeslas la preparación de los distintos itinerarios de formación, donde la compañía aporta los recursos formativos tanto humanos como materiales para su confección, cumpliendo de esta manera con los mandatos formativos que como distribuidores de seguros exige la normativa. En 2022 se puso a disposición de los empleados del banco más de 30 itinerarios formativos voluntarios con más de 70 horas de formación, y adicionalmente se realizaron los itinerarios obligatorios de formación continua en seguros para reforzar y actualizar el conocimiento de los productos estratégicos para cada segmento, llegando a los 27.860 empleados de Banca Comercial, a los 2.881 de Negocios y a los 1.609 de Banca de Empresas.

Dentro de los pilares de la estrategia comercial, en 2022 ha tenido un peso específico importante el ayudar a converger la curva de aprendizaje de todos los equipos comerciales a los estándares necesarios de producción con los que

se venía trabajando con carácter previo a la integración de Bankia. Se ha mantenido la extensión de las buenas prácticas comerciales en todo momento durante este proceso para garantizar el pleno conocimiento de los productos por parte de los nuevos empleados y la conveniencia del producto ofertado para el cliente.

Como apoyo importante al canal bancario cobra especial relevancia la labor que se desarrolla a través del Contact Center, que utiliza las mismas herramientas del banco, como el Service Now, que ha gestionado 207.517 solicitudes generadas desde las oficinas. También la inteligencia artificial del banco se nutre con la preparación y actualización de contenidos en su asistente cognitivo, donde solo el 17% de las consultas realizadas han acabado en consulta telefónica.

Por último, los gestores comerciales de AgenCaixa han demostrado también un año más su relevancia reforzando el impulso de la comercialización del nuevo MyBox Salud Negocios y Empresas. Esta red propia de la compañía es ya una red madura, muy bien valorada por el banco y en expansión, y en su especialización en operaciones con personas jurídicas sirve de apoyo al banco.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Canales Aseguradores

La compañía cuenta también con una fuerza de distribución comercial muy diversa conformada por los canales aseguradores que engloban las formas de comercialización tradicionales en una compañía aseguradora. Junto a su experiencia comercial, aportan un conocimiento profundo de los diferentes productos que comercializan.

EMPLEADOS



Gestores comerciales: desplegados en las delegaciones. Comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo.



Ejecutivos de Gestión Comercial: en Bases de ventas y delegaciones. Son dinamizadores comerciales y comercializan productos de Colectivos, Particulares y Pymes de Salud y Dental, y Particulares Multirramo.



Ejecutivos de Canal Empresas y de Brokers: especialistas en seguros de Pymes y Colectivos.

EXTERNOS



Agentes de red: agentes exclusivos que comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también Particulares Multirramo.



Oficinas de Atención Comercial: agentes exclusivos que combinan la venta de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo, con la atención al cliente de la compañía.



Corredores: colaboradores mercantiles independientes. Comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo.



Brokers: corredores especializados en la comercialización de Colectivos de Salud y productos focalizados a empresas.



Acuerdos de Distribución con grandes empresas, para la comercialización masiva de productos de Particulares de Salud y Multirramo, a través de las figuras de distribución legalmente establecidas.



Mediadores Tecnológicos: agentes exclusivos y vinculados, que comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo, en el entorno digital, venta telefónica, etc.

CANALES ASEGURADORES

EMPLEADOS

88 gestores comerciales propios en **64** delegaciones¹

123 ejecutivos de Gestión Comercial

16 ejecutivos de Grandes Empresas

EXTERNOS

217 oficinas de Atención Comercial

910 agentes de red

2.020 corredores

581 agentes externos

59 brokers

18 mediadores tecnológicos

(1) Incluye Bases de Ventas.

271.956.000 € primas comerciales de nueva producción²

67.100 consultas telefónicas atendidas por el Contact Center

12.500 peticiones electrónicas recibidas y gestionadas en la compañía

(2) Hasta su primer vencimiento.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

En 2022 destaca el lanzamiento de la Escuela Comercial cuyo objetivo es aumentar el nivel de profesionalización de la red de agentes. Supone un cambio en los procedimientos y el esquema de captación y formación, que además incorpora cambios para mejorar la productividad de los agentes, acelerar su crecimiento profesional y asegurar su continuidad en la profesión.

A su vez, la Escuela Comercial ha garantizado el cumplimiento de los mandatos normativos derivados de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD) en materia de Formación a la red de mediadores exclusivos de SegurCaixa Adeslas. A lo largo del año, los contenidos, recursos y metodologías de impartición de los diferentes itinerarios formativos que ha cursado la red se han actualizado, con el objetivo de alinear las necesidades de actualización y nuevos conocimientos de la red Agencial con los objetivos y estrategia de negocio definidos por SegurCaixa Adeslas. El conjunto de acciones de formación desarrolladas por la Escuela Comercial ha representado un total de 2.614 mediadores, formados en 24 cursos de formación inicial y continua.

Por otro lado, el proceso de Certificación de Excelencia de 2022, dentro del Programa Somos ONE, para las Oficinas de Atención Comercial, ha certificado a un total de 118 oficinas. Este año, el número de oficinas que han cumplido con los requisitos para obtener esta distinción supone un 13% más con respecto al año anterior.

El proyecto Enterprise tiene una clara vocación de ofrecer posibilidades de desarrollo profesional a los agentes más consolidados para avanzar hacia un modelo empresarial y retener y ayudar a desarrollarse a los de mayor éxito. Pone a disposición de los agentes la posibilidad de instalarse en una oficina propia de ventas sin servicio de atención al cliente y dotarse de una estructura propia enfocada a su crecimiento y consolidación en la profesión de agente de seguros.

A lo largo del año 2022 se ha pilotado una primera promoción de agentes Enterprise y se ha trabajado en el desarrollo y adaptación de esta figura, tanto desde un punto de vista de negocio como de sus principales indicadores.

Como innovación remarcable que ha favorecido la agilidad en la comercialización de los productos de salud hay que destacar la implantación de la digitalización del cuestionario de salud. La sencillez de su uso, junto con la obtención de eficiencias, mejora notablemente la tradicional impresión en papel y posterior envío por valija tras su formalización, ofreciendo una trazabilidad de su estado en todo momento. Por otro lado, se ha reforzado la seguridad en el entorno del Escritorio Comercial, así como las aperturas en esta herramienta del producto Dental Total plurianual o la de la simulación y contratación del seguro de decesos a prima única a toda la red.



HASTA **3 MESES GRATIS*** **Adeslas**



LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El cliente en el eje de la estrategia	25
Salud	27
Dental	29
Multirriesgos	30
Autos	32
Resto de ramos	33
La calidad como objetivo	34

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

El cliente en el eje de la estrategia

La atención a sus asegurados ha sido siempre el eje que ha vertebrado la actuación de SegurCaixa Adeslas en su día a día. La compañía no es ajena a las necesidades cambiantes de la sociedad, donde cada vez son más los clientes que quieren comunicarse de forma más ágil, rápida y eficaz con su compañía para resolver sus dudas o interactuar con ella.

Durante los últimos años, SegurCaixa Adeslas ha ido dando respuesta a estas nuevas necesidades, desarrollando diferentes soluciones tecnológicas y digitales que han mejorado sensiblemente la experiencia de sus asegurados, al mismo tiempo que han permitido obtener eficiencias en la gestión de los procesos operativos de la compañía, así como un mayor conocimiento de nuestros clientes, que nos permitirá buscar a su vez nuevas mejoras. Estos cambios se hallan inmersos en la transformación tecnológica de SegurCaixa Adeslas y se encuentran integrados en el actual Plan Estratégico 2021-2023.

Dentro de este proceso de cambio debe entenderse la creación de los diferentes Centros de Excelencia creados en el presente plan estratégico:

- **Experiencia de Cliente:** cuya misión es poner a los clientes en el centro de los procesos y las decisiones, así como medir su experiencia con precisión en consonancia con el posicionamiento de la aseguradora y las expectativas de los clientes. Realizan los diseños y gestión de los diferentes *customer journeys*, o la ejecución de proyectos orientados a la gestión de la experiencia de clientes.
- **Advanced Analytics:** cuyo objetivo es transformar la organización en una compañía *data-driven* a través del desarrollo de nuevos casos de uso y nuevos modelos analíticos, así como por medio de la ejecución de proyectos, por ejemplo de *speech analytics*.
- **Productividad y Eficiencia:** su objetivo es la transformación, el rediseño y la automatización de los procesos en SegurCaixa Adeslas para articular los requisitos de clientes y digitalizar la operativa, entre otros. Desde esta unidad se crean y lanzan nuevos programas robotizados, proporcionando soluciones a diferentes áreas.

- **Agile:** buscan la implementación de nuevas metodologías de trabajo más ágiles que permitan la obtención de resultados en el menor tiempo posible y una entrega de valor continua. Aportan una mayor flexibilidad y rapidez y mejoran la capacidad de dar respuesta a las necesidades de los clientes y a las áreas de negocio.

Además, estos Centros de Excelencia dan respuesta a los *squads*, equipos de trabajo multifuncionales, de orígenes transversales a diferentes áreas de la compañía, y que se autoorganizan para el impulso de diferentes proyectos. Estos se agrupan en “tribus” con visión de negocio y son guiados por un responsable o líder que define los objetivos, la visión y las prioridades a seguir.

CONTIGO

Ahora puedes dormir tranquilo desde **0,99 €/día** durante los tres primeros años

MyBox Auto



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Para mejorar la experiencia de cliente, los distintos canales de contratación tienen cada vez más relevancia en el lanzamiento de los productos. En el Canal Bancario, y especialmente para los MyBox, los lanzamientos, además de estar disponibles en el Canal Asistido de CaixaBank, hay que poder disponer de ellos en los Canales Digitales como CaixaBankNow. Además, tras la contratación es necesario diseñar, desarrollar y ofrecer soluciones digitales para el momento en que el cliente precise contactar con la compañía durante la vida de su póliza. Dentro de los procesos de digitalización que se han llevado a cabo en 2022, se han conseguido los siguientes logros, que mejoran la experiencia de cliente:

- El lanzamiento de la nueva web pública de SegurCaixa Adeslas, que mejora la experiencia de usuario en la web y la optimización del posicionamiento SEO.
- La creación de un nuevo proceso de registro *online* para clientes y asegurados que amplía su funcionalidad a todos los ramos y productos.
- El desarrollo de una nueva pantalla inicial de acceso, "Posición global", que permite al asegurado visualizar todas sus pólizas contratadas con la compañía y la actualización de sus datos de contacto.
- Para canales aseguradores se ha puesto en marcha el cuestionario de salud digital, que permite su celeridad en el envío y recepción de forma segura y que mejora los procesos de gestión.
- La puesta en marcha de la firma digital en la solicitud del seguro de salud en Adeslas Go y Dental Max.
- La implementación de la firma diferida (Stop & Go), así como en la renovación del Auto Plurianual, MyBox Auto y MyBox Hogar.
- A través del LAB de Seguros Generales se ha habilitado la comunicación para permitir el acceso a los clientes de salud que accedan desde Now (área privada de la web de CaixaBank) al portal de SegurCaixa Adeslas y a la plataforma de Adeslas Salud y Bienestar, pudiendo realizar acciones de gestión y posventa¹.
- El nuevo CRM, que permite el lanzamiento y seguimiento de campañas comerciales, acciones de fidelización y gestionar los *customer journeys*. Redunda en la calidad del servicio a clientes, así como el fomento de acciones de personalización en los canales digitales.



LA TRANQUILIDAD DE ESTAR SIEMPRE BIEN PROTEGIDO

LLÉVATE HASTA **100€** POR SEGURO EN UNA TARJETA REGALO¹

 **SegurCaixa Adeslas**

(1) Lab de Seguros Generales, cuyo objetivo es impulsar la omnicanalidad en todos los procesos de seguros de no vida en el marco de CaixaBankNow, que comprende tanto la web como la *app*, y persigue el incremento de la venta digital.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Salud

El 2022 ha sido un año de vuelta a la normalidad en aspectos de asistencia sanitaria, donde hemos ido viendo como los efectos ocasionados por la pandemia han ido remitiendo y, aunque todavía se han producido casos positivos, los indicadores registrados en compañía de ingresados en planta, en UCI, o el número de fallecidos, distan de lo ocurrido en los dos años anteriores.

Este regreso a la normalidad se detecta en los crecientes niveles de servicio y atención sanitaria demandados por los asegurados. Cabe resaltar que los procesos de digitalización llevados a cabo a lo largo de los últimos años, así como la racionalización de los procesos, han permitido obtener eficiencias en la gestión, que han contribuido a soportar la presión inflacionista.

SegurCaixa Adeslas, con más de 48.000 profesionales de la salud, es la compañía aseguradora española con el mayor Cuadro Médico que opera en España. Además, pone a disposición de sus asegurados 217 hospitales privados y más de 1.360 centros médicos, todos ellos concertados. La entidad, a través de su amplia oferta aseguradora, vela por el cuidado de la salud de sus más de 5,9 millones de asegurados.

La compañía vela también por la actualización formativa y la mejor preparación de todos los profesionales que conforman su Cuadro Médico. Por ello, en 2021, puso en marcha la plataforma virtual Adeslas Campus para la actualización de sus conocimientos, a la que los profesionales acceden a través del mismo Adeslas Campus o desde el Portal de Profesionales.

En esta plataforma se ofrecen cursos acreditados y se permite el acceso a un repositorio de recursos digitales (atlas 3D, e-books, apps, calculadoras médicas, una biblioteca sobre la COVID, etc.), en el que se ha puesto el foco para que sea accesible desde cualquier dispositivo electrónico. Adeslas Campus incorpora también el programa de Divulgación Científica, con áreas de conocimiento alineadas con la estrategia de la compañía, como las recomendaciones sobre las prácticas clínicas de “No hacer” o con escaso valor en la atención al paciente, y recomendaciones en promoción de la salud y hábitos saludables, todas ellas basadas en la mejor evidencia científica disponible.

SALUD

+48.000
profesionales de la salud

+1.360
centros médicos concertados

217
hospitales concertados

25
centros médicos de Adeslas Salud

ATENCIÓN A ASEGURADOS AFECTADOS POR COVID-19 hasta el 14 de febrero de 2023

18.648
ingresos hospitalarios

14.923
asegurados con seguimiento domiciliario

97.349
asegurados atendidos a través del chat

543.016
pruebas de COVID-19



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Durante 2022 se ha creado la nueva sección del campus “meses temáticos”, donde cada mes se ofrece una selección de las guías y herramientas clínicas más novedosas en diferentes temáticas y especialidades. También a partir del mes de mayo se empezó a enviar una *newsletter* mensual del campus, tanto a los inscritos en el mismo como a los inscritos en el portal de profesionales de Adeslas.

También la compañía ha llevado a cabo patrocinios de reuniones científicas, como la 11.ª edición de la Reunión de Unidades de Mama y Coordinadores de Unidad de la Sociedad Española de Senología y Patología Mamaria (SES-PM), así como el libro publicado por esta misma sociedad científica, *Estilos de vida y cáncer de mama* o el IV Congreso de Experiencia del Paciente del Instituto de Experiencia del Paciente (IEXP).

La compañía cuenta con 25 centros médicos propios, de Adeslas Salud, en los que la calidad en la atención de todos sus profesionales y empleados se ve avalada con la renovación año tras año de la certificación ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad en todos sus centros. Esta certificación facilita la homogeneización de procesos, permitiendo garantizar la prestación de servicios de calidad, al mismo tiempo que promueve la eficiencia. Ofrece al paciente una imagen corporativa y aporta, además, una mayor capacidad en los controles para la mejora continua de estos procesos.

La certificación conseguida en el centro médico de Córdoba UNE 179003:2013 “Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente” pone el foco en minimizar riesgos e incidentes, creando un ambiente seguro para el paciente, su familia, el equipo asistencial y el entorno, a la vez que fomenta la cultura de seguridad y la mejora del conocimiento sobre la gestión de riesgos y los procesos de gestión de riesgos de toda la organización.

En lo que se refiere a tecnología sanitaria, se han invertido 520.000 € en los centros médicos de Adeslas Salud.

Se han llevado a cabo mejoras en el Escritorio Clínico que refuerzan la recogida de datos del paciente, como por ejemplo en el módulo de vacunas, en la revisión de diagnósticos y antecedentes del paciente o en la creación de plantillas para patologías y petición de analíticas.

Destaca también el alta de los circuitos asistenciales desarrollados en el marco de atención primaria de los centros médicos Adeslas Salud. Es un modelo asistencial avanzado que permite un abordaje más eficiente de todas las patologías, pero con enfoque fundamentalmente en las crónicas. El pasillo asistencial comprende un conjunto de actividades (estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas), cuya finalidad principal es incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de nuestros asegurados.

SALUD

+29 millones
consultas atendidas

378.630
ingresos hospitalarios¹

20.563
partos atendidos²

923.935
resonancias magnéticas y TAC

534.424
intervenciones quirúrgicas³

291.963
servicios ambulatorios atendidos

(1) Incluye ingresos por COVID-19.

(2) Incluye cesáreas.

(3) No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Dental

La compañía ofrece, a través de Adeslas Dental, el cuidado, la higiene y los tratamientos bucodentales que precisen tanto sus asegurados como las personas no aseguradas que quieran visitarse en las clínicas dentales Adeslas.

Con sus 188 clínicas dentales y sus 1.528 odontólogos colegiados, la compañía proporciona unos tratamientos odontoestomatológicos llevados a cabo por profesionales que cumplen con los requerimientos científico-técnicos y de calidad que la compañía exige.

En este 2022 la actividad de las diferentes clínicas ha ido incrementándose, aunque aún sin alcanzar las cotas de servicio de los años precedentes a la pandemia.

Adeslas Dental también cuenta con la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la totalidad de sus 188 clínicas, que renueva periódicamente. Este sistema de gestión integrado vela por la homogeneización de los protocolos clave como citación, recepción o asistencia sanitaria, e incorpora medidas para la escucha de la opinión y experiencia.

Durante el ejercicio 2022 se han desplegado 35 escáneres intraorales que, mediante tecnología fotográfica o de vídeo, captan imágenes de manera instantánea del interior de la boca, dando como resultado un modelo en tres dimensiones. Gracias a los escáneres intraorales, los diagnósticos pueden ser más completos y, en consecuencia, el éxito de los tratamientos es mayor. Su utilización consigue eliminar el error humano de la manipulación de las muestras, además de ser un proceso más cómodo para el paciente, y permite reducir los tiempos de trabajo.

Este año se han alcanzado casi los 3.000 escaneos, incluyendo los tratamientos de ortodoncia invisible.

También en este ejercicio se han lanzado cinco Planes Odontológicos de Prevención (Prevención, Odontopediatría, Implantes, Ortodoncia y Prótesis tanto fija como removible). El objetivo que persiguen estos planes es el del acompañamiento con mayor detalle a los pacientes y el tratamiento específico que se estén realizando.

La puesta en marcha de estos planes confirma el incremento de la satisfacción de los pacientes, al disfrutar de una experiencia personalizada, y aporta un mayor grado de información respecto a su tratamiento.

DENTAL

188 clínicas dentales propias

1.528 odontólogos colegiados

3.823.000 consultas odontológicas

192.497 actos de odontopediatría

312.838 obturaciones y reconstrucciones

56.480 implantes colocados

319.653 revisiones de ortodoncias

43.770 endodoncias

337.291 higienes bucales

1.224 sillones odontológicos



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Multirriesgos

La protección del patrimonio de los asegurados es una prioridad para la compañía y, con este fin, da respuesta a sus necesidades a través de productos aseguradores multirriesgo que cubren los riesgos, tanto de bienes muebles como inmuebles, a nivel particular, hogar, comunidades, comercios o pymes.

SegurCaixa Adeslas, con más de 1,8 millones de pólizas de multirriesgos, mantiene una cartera de pólizas de hogar considerable, con 1,67 millones, donde quedan incluidas las más de 600.000 pólizas de MyBox Hogar. También destaca el crecimiento de la cartera MyBox Negocio, que ya representa el 45% de la cartera de las pólizas de multirriesgos de comercio.

La siniestralidad en este ejercicio ha tenido un mejor comportamiento que en años anteriores. El número de siniestros de multirriesgos declarados en pólizas de hogar se ha elevado hasta los 565.518, un 3,2% superior al registrado en el año 2021.

A pesar de que se detectó un episodio de fuertes tormentas de granizo durante el mes de agosto en la zona del Ampurdán (Girona) que supuso un volumen destacable de hogares afectados, al tener la compañía una cartera relevante de viviendas aseguradas en esa zona, en general, el hecho de que, en el primer semestre del año, no hayan existido fenómenos climatológicos de relevancia, ha permitido que la frecuencia siniestral haya sido ligeramente inferior a la del año anterior.

La coyuntura económica ha añadido mayor complejidad al ejercicio, debido sobre todo al crecimiento de la inflación y al encarecimiento de los precios, que ha afectado tanto a los combustibles y la energía como a los materiales de construcción necesarios en las reparaciones (cerámicos, carpintería, pintura, cristales...).

MULTIRRIESGOS

Siniestros del hogar declarados **565.518**

Siniestros de daños por agua en hogar **235.100**

Siniestros de cristales en hogar **86.239**

Siniestros de daños eléctricos en hogar **54.500**

Siniestros por fenómenos atmosféricos **39.132**¹

Pago en prestaciones de siniestros **+242 MM€**²

2,09 días de plazo medio de pago en indemnizaciones a asegurados¹

(1) Dato para multirriesgos de hogar y negocio.

(2) Dato para multirriesgos de hogar, negocio e industria.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Respecto de las mejoras implementadas en el ejercicio, se ha dispuesto en Now, para clientes del canal bancario, la apertura de siniestros a través de un formulario electrónico más completo y que mejora la experiencia del cliente. De este modo se evita el haber de establecer la llamada telefónica ofreciendo al cliente otras vías de comunicación, adaptándonos a sus necesidades.

El cliente puede seleccionar la causa del siniestro, introducir datos del causante o perjudicado y cumplimentar todos los datos, para que el siguiente paso sea directamente la cita del operario si escoge el envío de profesionales por parte de la compañía. También puede solicitar ser indemnizado, pudiendo adjuntar directamente la documentación y fotografías, con el fin de agilizar la tramitación y resolución de su expediente.

En el mes de noviembre se ha puesto en marcha el servicio de valija electrónica, consistente en una herramienta de envío de documentación con tecnología web Service, y que permite la comunicación directa y rápida entre las oficinas de CaixaBank y la aplicación de siniestros del ramo de multirriesgos. Esta nueva vía de comunicación evita el extravío de documentación, permite su trazabilidad y agiliza los trámites de gestión en el abono de siniestros, y siempre dando cumplimiento en materia de protección de datos.

Sobre el proyecto Home, centrado en el ramo de Hogar, se ha avanzado ampliando la información sobre la gestión de los siniestros reparables, dotando de visibilidad al historial del siniestro y a la situación de las reparaciones en curso. Así mismo, está permitiendo dotar a la aplicación de mecanismos de control y seguimiento, facilitando el mantenimiento de un control más directo en la gestión de los siniestros en los que interviene uno o más de un gremio de reparadores.

En materia antifraude, la compañía ha introducido alertas haciendo uso de técnicas de análisis de datos avanzados y de *machine learning*, que permiten sofisticar el modelo. Esto, junto con un equipo experto en la detección y gestión de este tipo de siniestros, ha posibilitado evitar el pago de más de 6,5 millones de euros en siniestros fraudulentos en 2022, hecho de gran trascendencia, dado que repercute en los resultados técnicos del ramo.

CONTIGO

Ahora puedes
dormir tranquilo
desde

0,99
€/día

durante los tres primeros años

MyBox Hogar

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Autos

A la situación complicada que el sector del automóvil arrastraba de ejercicios precedentes, con los problemas surgidos a raíz de la pandemia derivados de la escasez de materiales y los problemas de suministros, logística, o la incertidumbre sobre el futuro de los combustibles y su afectación al parque de vehículos, vino a sumarse en 2022 una inflación disparada como consecuencia de la guerra en Ucrania y el incremento del precio de la energía.

Teniendo en cuenta esta situación compleja, así como el endurecimiento de la competencia en un sector maduro como el del automóvil, SegurCaixa Adeslas consiguió crecer en primas un 5,3% más que en el ejercicio anterior, consiguiendo cerca de 60.000 nuevas pólizas. Este avance se ha logrado gracias al impulso del producto MyBox Auto.

En este ejercicio se ha implantado un sistema de verificación de vehículos en el momento de la contratación en el que, a través de un enlace enviado al móvil del cliente, este accede a un sistema donde se le guía y se le permite el envío de las imágenes del vehículo a asegurar a nuestra plataforma para su valoración y aprobación. Esta funcionalidad permite reducir notablemente los tiempos de respuesta, ya que se evita la peritación física, al mismo tiempo que se mejora la experiencia del cliente y se obtienen eficiencias, al ahorrar costes de gestión interna.

También se ha puesto en marcha un proceso normativo para automatizar el envío de la carta verde para la circulación de vehículos en el extranjero a los clientes que la precisen, mediante una petición desde la oficina al órgano emisor TIREA, que la remite al cliente.

Durante el 2022 se ha desarrollado un proyecto que tiene por objetivo la trazabilidad de los siniestros en el canal bancario. Los desarrollos se han llevado a cabo en Now y permitirán informar detalladamente, para todo tipo de siniestros, sobre la reparación del vehículo tanto a clientes como a oficinas.

Este año los daños atmosféricos no han tenido la gravedad de otros años y solo cabría destacar las fuertes tormentas por granizo en Cataluña durante el mes de agosto, con afectación a chapa y a lunas.

En materia de detección del fraude, el trabajo tanto interno como externo que se han llevado a cabo, así como las alertas que se generan de forma automática, han supuesto el ahorro de pagos por un importe de 3,6 millones de euros, lo que redunda en beneficio del conjunto de asegurados.

AUTOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Resto de ramos

SegurCaixa Adeslas ofrece protección sobre el patrimonio de sus asegurados a través de la comercialización de seguros diferentes a los vistos hasta ahora, y que ofrecen soluciones aseguradoras para segmentos de personas, brindando protección patrimonial tanto a personas físicas como jurídicas.

La compañía comercializa seguros para electrodomésticos, de decesos, de responsabilidad civil general, responsabilidad civil de explotación; ofrece seguros de avería de maquinaria, seguros de accidentes y repatriación, seguros de viaje, seguros para mascotas, de protección de pagos mediante tarjetas, etc.

La gestión de este tipo de siniestros puede ser realizada a través de la propia compañía o bien mediante la celebración de acuerdos con terceros que brinden la cobertura a los asegurados para siniestros que requieran de un mayor tipo de especialización.

La comercialización de seguros para *smartphones*, electrodomésticos como televisores, neveras, lavavajillas, lavadoras, y mascotas, incluyendo los *add-on*, cuya venta complementa las pólizas principales como las de hogar y que cuentan con ventajas para el cliente en el momento de su contratación, ha superado la cifra de 246.263 pólizas.

De entre estos seguros destacan los seguros de decesos, que cerraron el año con un volumen de pólizas de casi 418.000.

En 2022 se ha extendido a toda España la figura del asesor funerario, que permite el acompañamiento a las familias en los momentos más dolorosos, ofreciendo el máximo de información sobre cómo se desarrolla cada uno de los servicios funerarios y facilitando la resolución de gestiones, y que comparte a través de un informe específico cada una de sus intervenciones.

Durante el ejercicio 2022 las defunciones declaradas siguen siendo elevadas respecto a la mortalidad esperada. Motivo de ello ha sido la aún existente mortalidad por covid-19, que se ha ido produciendo en diferentes intensi-

dades a lo largo del año, así como la extrema ola de calor vivida en el verano pasado, que desafortunadamente también tuvo impacto, incrementando el número de defunciones en España y, consecuentemente, en los servicios atendidos en el ramo de decesos.

RESTO DE RAMOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La calidad como objetivo

La atención y el servicio que ofrece a los asegurados es una prioridad para el grupo SegurCaixa Adeslas. La preparación de sus profesionales, la correcta selección, idoneidad y control de sus proveedores, así como la mejora continua en los procesos y la voluntad de servicio, marcan la ambición de la compañía.

La mejora constante es una motivación en la forma de actuar de la compañía, que se esfuerza en detectar, analizar y adaptar aquellos puntos en sus procesos que deban modificarse, manteniendo un diálogo constante con clientes, proveedores y empleados.

Como aseguradora líder en el ramo de salud, SegurCaixa Adeslas exige unos altos estándares de calidad a los proveedores sanitarios de su Cuadro Médico. La evaluación de la calidad asistencial de la atención prestada por el Cuadro Médico de la compañía se lleva a cabo por el Departamento de Calidad Asistencial de SegurCaixa Adeslas, que monitoriza indicadores específicos contemplando la vertiente de la calidad objetiva (científico-técnica o desempeño del profesional), la calidad percibida (nivel de satisfacción con la atención sanitaria), así como la experiencia de los pacientes. También se dispone de controles en el resto de ramos para el control de la actuación de los proveedores de servicios, así como en los procesos, para garantizar una excelente atención a los asegurados.

La compañía se somete de forma anual y voluntariamente a los exigentes estándares de calidad que exige la certificación internacional ISO 9001:2015. Esta certificación determina 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 y superar los requisitos del cliente, estableciendo una cultura de mejora continua. En 2022, Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa Adeslas han vuelto a renovar un año más esta certificación.

Cabe destacar la puesta en marcha en 2022 de un proyecto de gestión de la experiencia de cliente que permite la captura de la opinión del asegurado tras interactuar con la compañía. En caso de insatisfacción se genera una alerta al Servicio de Atención al Cliente para conocer su causa, resolver la incidencia y registrarla para su análisis. Incorpora diferentes metodologías de análisis que permiten, a partir de las interacciones recibidas, diseñar y mejorar los *customer journeys* con el objetivo de evitar puntos de dolor. En este ejercicio se han puesto en marcha 47 nuevos *customer journeys*, entre los que destacan los de acompañamiento para los seguros de reembolso de salud, MyBox Salud Negocios y Empresas, Adeslas Plena y Plena Total o Dental Max y Dental Familia, entre otros. También se han desarrollado acciones de fidelización y retención en todos los ramos de la compañía, con especial foco en salud, hogar y auto, donde se han activado otros 25 nuevos *customer journeys*.

Por lo que respecta a las reclamaciones que se reciben en SegurCaixa Adeslas, la compañía cuenta con una unidad encargada de supervisar y agilizar los plazos de respuesta a sus asegurados. La compañía mantiene una comunicación fluida con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, lo que permite agilizar las comunicaciones entre el órgano regulador y la compañía. En 2022 se ha producido un descenso de las reclamaciones totales recibidas en la compañía, en el que destaca la disminución de expedientes de reclamación notificados a través de la Dirección General de Seguros, siendo los ramos de hogar y personales los que más han contribuido a este descenso. Se mantiene también una interlocución diaria con el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, con el que también se establecen reuniones periódicas de seguimiento sobre la evolución de las reclamaciones y se definen aquellos criterios de gestión que mejoren la coordinación.

 **Anexo**
Encuestas y Reclamaciones



PERSONAS

Un excelente lugar para trabajar	36
La igualdad y la no discriminación	37
La retribución	37
La conciliación	38
La inversión en formación	38

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Un excelente lugar para trabajar

SegurCaixa Adeslas está comprometida con los principios de diversidad, no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto, garantizando la captación de talento, el desarrollo profesional y el bienestar en el lugar de trabajo.

Esta gestión, coherente con los valores corporativos, se concreta en el establecimiento de políticas centralizadas que se ejecutan directamente en SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y AgenCaixa y, de manera indirecta, a través de un equipo específico, en Adeslas Dental.

El año 2022 se ha caracterizado por el número e importancia de los acuerdos alcanzados con la representación legal de las personas. Así, en SegurCaixa Adeslas se ha firmado el Acuerdo Laboral 2022-2026, el Acuerdo Marco del Modelo de Teletrabajo 2022-2024, el 2.º Plan de Igualdad 2022-2024 y el Acuerdo del Plan de Prejubilaciones Voluntarias 2023-2025, mientras que en AgenCaixa se ha firmado el Acuerdo de Registro Horario y Desconexión Digital, el 1.º Plan de Igualdad y el Acuerdo de Beneficios Sociales 2022-2026.

Estos acuerdos han supuesto avances y mejoras muy relevantes en los ámbitos de las condiciones laborales y la organización del trabajo para el conjunto de sus plantillas, con la introducción de nuevas medidas de flexibilidad en el horario de trabajo, la incorporación de un Modelo de Teletrabajo evolucionado a un entorno laboral híbrido que compatibiliza la presencialidad con el trabajo en remoto, así como mejoras significativas de los beneficios sociales.

Este conjunto de acuerdos continúa profundizando en la voluntad de la organización de brindar empleo de calidad y de crear las condiciones necesarias para el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados, en un entorno de trabajo excelente.

En línea con el compromiso de años anteriores, la compañía ha seguido avanzando hacia el objetivo de la equidad salarial, así como la igualdad en el ámbito de géneros, tanto en la generación de oportunidades como a nivel de retribución.

Además, se han realizado 203 promociones con cambios de categoría profesional, de las cuales casi el 84% corresponden a mujeres, lo que demuestra el avance por parte de la compañía en su apuesta por la igualdad.

PERSONAS



DISTRIBUCIÓN POR EDADES



(1) Solo contabilizadas nacionalidades extranjeras.

Anexo
Equipo



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La igualdad y la no discriminación

SegurCaixa Adeslas es sensible con la igualdad en el ámbito de géneros y también con la equidad salarial.

El Código Ético de SegurCaixa Adeslas establece los principios y directrices que deben guiar la conducta de todos los empleados en su actividad laboral y en sus relaciones con otros trabajadores, de acuerdo con los valores de la compañía.

Este código incluye el compromiso con la igualdad de género, que se traduce en la obligación por parte de todos los empleados de SegurCaixa Adeslas de respetar la dignidad personal, la privacidad y los derechos individuales, así como evitar la discriminación, el acoso y el comportamiento ofensivo o abusivo en el lugar de trabajo.

En 2022, SegurCaixa Adeslas y AgenCaixa han culminado sus planes de igualdad (segundo y primero, respectivamente). En el caso de SegurCaixa Adeslas, el plan define un conjunto de 43 medidas a implementar en dos años y, en AgenCaixa, el plan cuenta con 32 medidas a implementar en cuatro años. Los ámbitos de aplicación de ambos planes se centran en: la imagen interna y externa de la compañía; los procesos de selección, contratación, formación, promoción y retribución; presentación femenina, conciliación, prevención del acoso y violencia de género.

SegurCaixa Adeslas está comprometida, en línea con sus valores corporativos, con el bienestar laboral y la igualdad, con resultados notables en la atracción de talento y las promociones profesionales, así como en la reducción de la brecha salarial.

La retribución

SegurCaixa Adeslas tiene implementado un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño que abarca a todos los empleados, lo que permite una evaluación objetiva de su contribución a los objetivos, así como la identificación del potencial de cada profesional.

En este sentido, SegurCaixa Adeslas ha desarrollado políticas de remuneración específicas para cada una de sus sociedades que definen la retribución fija y variable. Todos los empleados de la aseguradora cuentan con un sistema de remuneración integral que combina un salario fijo, retribución variable y beneficios sociales. Para otras sociedades dentro del grupo, la retribución fija se establece mediante negociación colectiva, y se fijan modelos de revisión salarial y retribución variable para determinados grupos de empleados. Los empleados de AgenCaixa cuentan con un modelo de retribución variable vinculado a objetivos de ventas.

Durante el año 2022, se ha mantenido el enfoque en la promoción de la equidad salarial y la igualdad de género, tanto en la generación de nuevas oportunidades como en materia retributiva. En este último aspecto, SegurCaixa Adeslas ha asignado una parte significativa de su presupuesto para reducir la brecha salarial, que ha beneficiado a 918 personas. Asimismo, en Adeslas Salud se ha llevado a cabo un plan de impulso específico para las figuras de coordinación y enfermería en el ámbito de la retribución fija, que ha beneficiado al 89% de las personas que ocupan estas posiciones.

203 promociones con cambio de categoría profesional, de las cuales el 84% son mujeres.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La conciliación

SegurCaixa Adeslas ha establecido una organización del trabajo que incorpora políticas diseñadas para promover la flexibilidad temporal y la conciliación entre la vida familiar y profesional. Durante 2022, se han realizado mejoras para todos los colectivos de la compañía, recogidas en el Acuerdo Laboral 2022-2026, entre las que destacan: la reducción de 8 horas de la jornada de trabajo anual en 2023, la flexibilidad del tiempo de comida y la ampliación de la flexibilidad horaria, o la organización del trabajo mediante un modelo híbrido de teletrabajo.

En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores, SegurCaixa Adeslas cuenta con el Programa Concilia, que desde 2018 facilita a sus empleados medidas concretas, organizadas en seis áreas de actuación.

PROGRAMA CONCILIA



24 medidas

Calidad en el empleo



8 medidas

Desarrollo personal y profesional



10 medidas

Flexibilidad temporal y espacial



10 medidas

Igualdad de oportunidades



4 medidas

Apoyo a las familias de las personas trabajadoras



3 medidas

Liderazgo y estilo de dirección

La inversión en formación

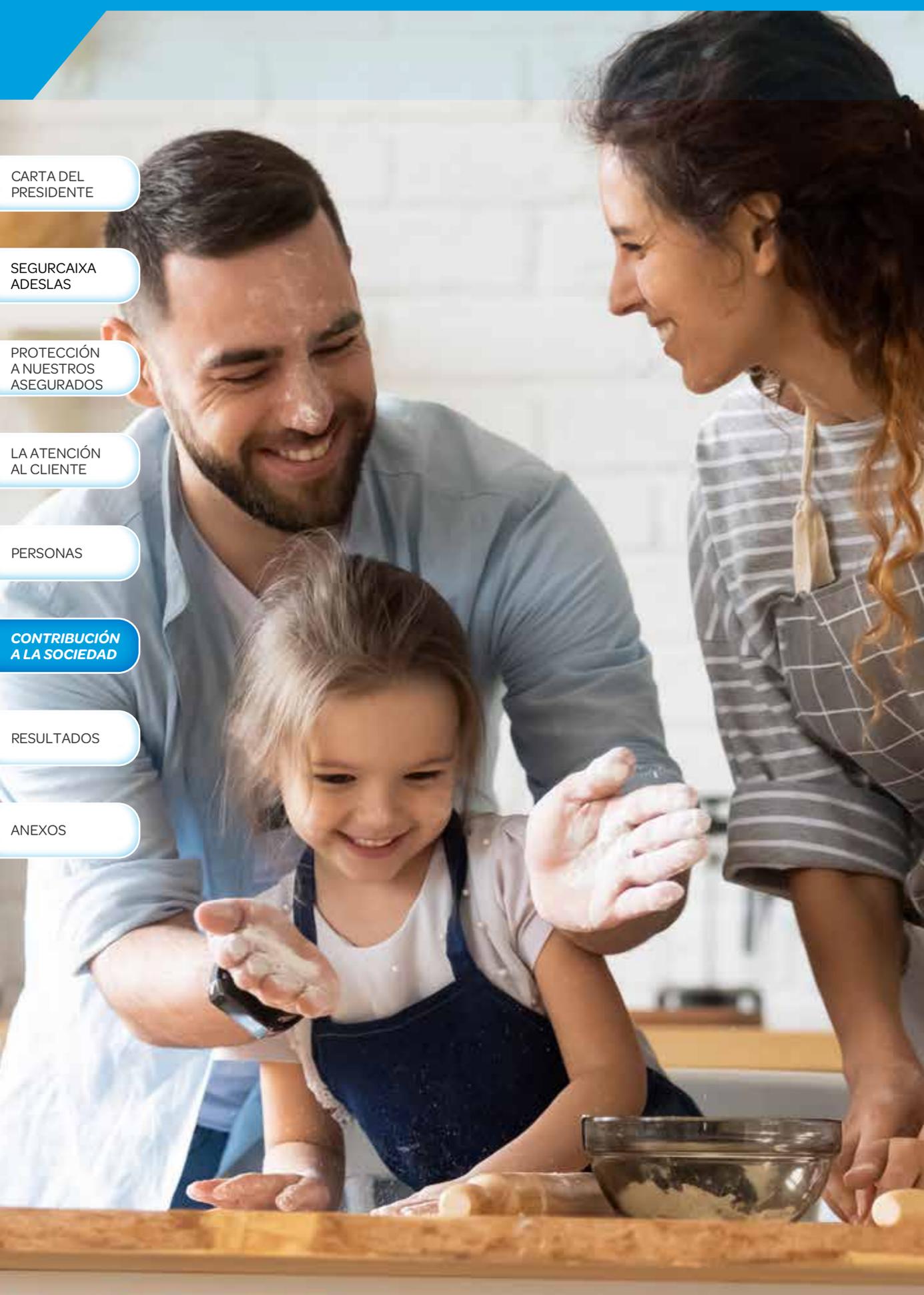
La capacitación actual de los empleados de SegurCaixa Adeslas se ha convertido en una herramienta esencial para la adquisición y consolidación de conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de sus tareas, así como para contribuir eficientemente a la estrategia de la compañía. En 2022, la formación se ha centrado en temáticas para dar soporte a los diversos proyectos clave que se están desarrollando en el ámbito de la transformación digital, el desarrollo de habilidades en la línea media y el cumplimiento normativo. Además, se han mantenido los programas de formación clave de la compañía, Itinere y Ágora.

Para el personal comercial de SegurCaixa Adeslas, se ha continuado con la formación en productos, procesos y habilidades comerciales, y también en los aspectos relacionados con la Nueva Directiva Europea de Distribución de Seguros.

Dentro de los procesos de soporte que agrupan la gestión de recursos humanos para las actividades desarrolladas en los Centros Médicos, se desarrolla la formación de Adeslas Salud, en la que se han llevado a cabo diversas acciones formativas sobre la nueva historia clínica, en el proceso de *onboarding*, etc.

En Adeslas Dental se establece una formación común para todos los puestos de trabajo relacionados con la atención al paciente, con el fin de conseguir un nivel de calidad óptimo y estandarizado en todas las clínicas. En 2022 se ha implantado la plataforma Aulaforum para gestionar la formación *online* que se ha realizado en la compañía durante este año, dando continuidad al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional en el ámbito de la venta de pólizas.





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento	40
Colaboración con la Sanidad Pública	40
Promoción de la educación de la salud	41
La responsabilidad fiscal	43
Otras contribuciones	43
Proveedores de servicios	44
Medio ambiente	45



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento

La compañía, en el desempeño de su actividad, promueve el aseguramiento privado por los beneficios que aporta a la sociedad mediante la protección de la salud de las personas, así como de su patrimonio.

SegurCaixa Adeslas ha organizado un año más el Foro de Seguros de Salud, que en 2022 cumplió su décima edición. Esta edición contó con 350 profesionales de recursos humanos y directores médicos de las principales empresas españolas. En él se revisó la actualidad de la salud y se hizo hincapié en la tecnología, así como en el desarrollo de nuevos modelos asistenciales.

La compañía también colabora y participa activamente con organizaciones que fomentan el aseguramiento y la salud. En este sentido, cabe destacar que forma parte de UNESPA, colaborando en los diversos comités de la asociación empresarial para el tratamiento de asuntos sectoriales. La compañía ha participado en el proyecto de UNESPA “El Riesgo y yo”, programa de educación financiera sobre la importancia de prevenir y gestionar el riesgo, dirigido a jóvenes de 15 a 17 años. SegurCaixa Adeslas también está adherida a ICEA, asociación dedicada a la realización y publicación de información estadística del sector asegurador.

Asimismo, la compañía colabora con diferentes instituciones como la Fundación del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), que impulsa la mejora de la sanidad privada en España, y la Fundación Edad & Vida, que promueve la corresponsabilización entre el sector público, el sector privado y los ciudadanos, con el objetivo de dar respuesta a los retos que se derivan del cambio demográfico en nuestro país.

A nivel internacional, la compañía es miembro de la International Federation of Health Plans (IFHP), donde están agrupadas 70 compañías del sector asegurador de 23 países y que promueve los contactos y la difusión de soluciones entre las empresas aseguradoras de la salud a escala internacional.

Colaboración con la Sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas ha defendido siempre la necesidad de la colaboración público-privada en el ámbito sanitario, como demuestra la participación en el modelo de colaboración del mutualismo administrativo, conocido como “Modelo Muface”, desde el mismo momento de su creación, hace ahora más de 40 años.

La compañía ha seguido prestando sus servicios a través de su colaboración histórica con las mutualidades de funcionarios MUFACE, ISFAS y MUGEJU, donde más de 800.000 funcionarios nos han escogido para proteger su salud frente a otras aseguradoras a través de nuestro amplio cuadro médico. Para aquellos funcionarios localizados en zonas donde no existe alternativa a la sanidad pública, la compañía pone a su disposición centros médicos propios, a través de Adeslas Salud, que garantizan la prestación privada.

En el ejercicio 2022 se han continuado desarrollando las campañas preventivas anuales para los mutualistas de esas tres entidades en los ámbitos de la prevención del cáncer de colon y recto, superando los objetivos iniciales de cobertura y logrando alcanzar al 72% acumulado de Muface de la población de entre 50 y 69 años, para ambos sexos.

También se ha desarrollado la campaña de prevención del cáncer de cuello uterino, dando continuidad al programa de cribado de cáncer de cérvix en mujeres de entre 35 y 65 años, en línea con las estrategias actuales de prevención de cáncer del Sistema Nacional de Salud.

En 2022 se ha puesto en marcha el proceso de receta electrónica a petición de MUFACE en Asturias y en Canarias, que ya entró en vigor en Cantabria en 2021. Este sistema agilizará la obtención de los medicamentos a los funcionarios, ya que en el momento de la visita al personal sanitario del Cuadro Médico de su elección, estos cursarán la receta a la farmacia, donde el paciente pasará posteriormente a recoger su medicación.

La compañía tiene a disposición de este colectivo un apartado en su página web desde el cual pueden acceder a todos los servicios de una forma más directa e inmediata, al mismo tiempo que se les ofrecen oportunidades para proteger su patrimonio con la gama de seguros de que dispone la aseguradora.



Promoción de la educación de la salud

La compañía promociona la difusión del conocimiento en materia de salud que beneficie a sus asegurados, sirviéndose de diferentes vías para promover la prevención, así como el control de enfermedades crónicas.

La plataforma Salud y Bienestar destaca por haberse convertido en un *hub* de servicios digitales. En 2022 se habían registrado tanto en la web como en la *app* más de 740.000 asegurados. Esta plataforma permite:

- Acceder a planes de formación sobre estilo de vida, prevención y cuidado de la salud, donde se han activado más de 200.000 planes, como los de salud familiar “Segunda Infancia y Adolescencia”, con el que se pretende proporcionar un servicio de asesoramiento y acompañamiento sobre su cuidado a los padres de niños con edades comprendidas entre los 3 y los 16 años, además de una cartilla de seguimiento en la que se valora el crecimiento del niño (percentiles), así como las vacunas administradas según cada comunidad autónoma. También se ha continuado con el programa “Niño Sano”, proporcionando un servi-

cio de asesoramiento a padres sobre el cuidado del niño, en el que han participado más de 1.000 asegurados.

- Recibir formación a través de *webinars* o talleres dirigidos a particulares, como resiliencia y enfermedad, actividad física en niños y adolescentes, diabetes y prevención, alimentación saludable fuera de casa, etc. O los dirigidos a empresas, donde se han abordado temáticas como nutrición y dieta mediterránea, prevención de los trastornos de espalda, menopausia y duelo, sueño, dermatología o salud emocional.
- Consultar el blog de la plataforma, abierto también a no asegurados, con contenidos exclusivos de producción propia en distintos formatos, validados por profesionales sanitarios, en los que se tratan diversos temas de interés relacionados con la salud y el autocuidado.

Adeslas
Salud y Bienestar

Descárgate la App Adeslas Salud y Bienestar

Accede en todo momento desde donde quieras

Available on the App Store | GET IT ON Google play

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Se mantiene activa la presencia de esta formación a través de las redes sociales y plataformas audiovisuales mediante la publicación de *podcasts*. En 2022 se sigue dando continuidad a esta iniciativa a través de contenidos de salud rigurosos y de actualidad. También se ha potenciado el canal de *podcasts* de salud familiar, "Sin cita previa", capítulos conducidos por Dos Pediatras en Casa, que abordan semanalmente temas de salud infantil como la alimentación, el sueño, el cuidado de los bebés o el tratamiento y cuidado de las enfermedades más frecuentes.

Por otro lado, se ha mantenido la colaboración con el Ciclo Protección SegurCaixa Adeslas, un ciclo de conferencias en CaixaBank Talks Live, con CaixaBank como anfitrión, donde SegurCaixa Adeslas aporta expertos, empresarios y directivos que hablan sobre temáticas relativas a salud y prevención, *management* y protección. En 2022 se han conectado más de 2.300 espectadores en *streaming* y se han contabilizado más de 12.600 visualizaciones.

También, junto con CaixaBank y la Fundación Edad & Vida, se ha promovido el Premio Salud Activa, con el que, bajo el lema "Historias que compartir", se anima a los mayores a dar a conocer esas experiencias que los hacen especiales, activos y saludables.

En el acompañamiento a pacientes crónicos, a través de la plataforma de Salud y Bienestar, más de 32.000 personas han declarado tener este tipo de patologías o el riesgo de desarrollarlas y un total de 9.309 clientes han participado en nuestros programas de cuidado.

En 2022 se ha ofrecido *coaching* personalizado a pacientes de los colectivos en los que está desplegado el programa para el cuidado de patologías crónicas como la diabetes.

Ha continuado el Programa de Cribado para la detección de patologías crónicas aún sin diagnosticar, con más de 500 pacientes activos.

Se ha implementado el programa de EPOC, dirigido a pacientes diagnosticados con esta patología, para ayudar al paciente a conseguir los cambios de

hábitos necesarios para mejorar su salud y calidad de vida.

También se ha diseñado un nuevo programa de *coaching* de deshabituación tabáquica, que cuenta con el aval de la Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR).

Un año más, SegurCaixa Adeslas, en su compromiso con la salud, el deporte y los hábitos de vida saludables, renueva una vez más su apuesta por el pádel, manteniendo el patrocinio con World Padel Tour, el Circuito Amateur y el acuerdo de colaboración con los jugadores profesionales Sanyo Gutiérrez, Álex Ruiz y la pareja femenina formada por Alejandra Salazar y Gemma Triay.



 **Enlace**
Podcasts de SegurCaixa Adeslas

El equipo de pádel patrocinado por SegurCaixa Adeslas



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La responsabilidad fiscal

SegurCaixa Adeslas y el resto de sus sociedades participadas mantienen una estrategia fiscal basada en la transparencia, la responsabilidad y el compromiso con el pago de impuestos, cumpliendo así con su Política Fiscal, que alinea la creación de valor para el accionista y la contribución fiscal que establece la legislación. En el ejercicio 2022, la contribución tributaria total del Grupo ha ascendido a 392 millones de euros en impuestos.

Merece la pena destacar en este 2022, en materia de sostenibilidad, el avance que a nivel de Gobierno se ha llevado a cabo mediante la obtención de la certificación en Compliance Tributario, según la Norma UNE 19602, con lo cual SegurCaixa Adeslas se ha convertido en la primera aseguradora española en conseguir esta certificación.

Esta norma impulsa la puesta en práctica de sistemas de gestión que facilitan la detección y minimización de riesgos fiscales. Estos sistemas de *compliance* tributario favorecen la cultura de cumplimiento y facilitan la transparencia frente a la Administración tributaria, reforzando el compromiso ético de la organización.

La obtención de la certificación, tras superar satisfactoriamente la auditoría, evidencia que se cuenta con un robusto modelo de prevención de riesgos fiscales, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo tributario.

La contribución tributaria del Grupo ha ascendido a 392 MM€ en impuestos en 2022

(1) Fuente: Fundación "la Caixa". Contempla el efecto multiplicador de las fundaciones de "la Caixa" y Bill & Melinda Gates. Dato estimado en función del precio de la vacuna y el cambio del dólar. Datos estimados a la espera del informe final de GAVI en la utilización de fondos en 2022.

Otras contribuciones

A lo largo del año SegurCaixa Adeslas mantiene colaboraciones con diferentes fundaciones y organizaciones que promueven el bienestar social.

Un año más, SegurCaixa Adeslas ha colaborado con la Fundación Mutua Madrileña en su convocatoria anual de Ayudas a la Investigación en Salud, que este año celebró su XIX edición. Las ayudas tienen como objetivo apoyar la investigación que se lleva a cabo en España para conseguir la mejora de los tratamientos médicos y lograr avances científicos que mejoren la calidad de vida de las personas. La convocatoria incluye una categoría específica para médicos que pertenecen al cuadro médico de Adeslas con una dotación de 200.000 euros para que desarrollen proyectos en cualquier área de investigación clínica.

SegurCaixa Adeslas ha mantenido un año más su compromiso con la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance). La aportación de SegurCaixa Adeslas en 2022 permitirá vacunar a 4.622¹ niños en Mozambique y Etiopía contra la neumonía.

Con motivo de la guerra en Ucrania, la compañía puso en marcha diferentes iniciativas para ayudar a los civiles afectados. Se permitió a los asegurados registrados en la plataforma Salud y Bienestar transformar sus puntos acumulados en una aportación económica. Más de 3.400 clientes entregaron 20.000 euros al fondo de emergencias de Médicos Sin Fronteras. SegurCaixa Adeslas se adhirió a una campaña de UNICEF para atender a los niños y familias afectados por la guerra en Ucrania. La iniciativa humanitaria se llevó a cabo con donativos directos por parte de los empleados, cuya cuantía fue igualada por la compañía, recaudándose y donándose más de 18.000 euros.

SegurCaixa Adeslas también ha colaborado con la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, asumiendo el coste de las pólizas de autos de los vehículos ambulatorios utilizados en los viajes de ayuda humanitaria a Ucrania que esta asociación ha realizado.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Proveedores de servicios

La compañía, para poder desarrollar su actividad, mantiene relaciones con múltiples proveedores de la salud, así como de los otros ramos de seguros, que posibilitan la atención a todos sus asegurados. Estas relaciones se basan en la confianza y se mantienen en el largo plazo, donde la calidad en el servicio es el eje principal. Los diferentes ramos de negocio cuentan con un modelo propio de relación con los proveedores prestacionales, pero se fundamentan en unos principios comunes.

En el ramo de salud, la relación con los proveedores se basa en la transparencia y la igualdad de oportunidades. Todos los proveedores, para ser contratados, son evaluados en base a criterios técnicos, económicos y otros derivados de sus especialidades y servicios. La concertación con los proveedores se realiza a partir de un proceso interno que determina los requerimientos de habilitación profesional y técnica y las garantías de cumplimiento legal de las exigencias de las instalaciones donde los profesionales desarrollan su actividad.

Todos ellos disponen de la titulación oficial de habilitación profesional y su validación por parte de los colegios profesionales correspondientes.

Asimismo, sus instalaciones deben disponer de las autorizaciones sanitarias que fijan las comunidades autónomas. El 100% de los proveedores son locales. La actividad de salud fuera de España se lleva a cabo mediante un contrato específico de asistencia en el extranjero.

El proceso de homologación en Adeslas Dental tiene en cuenta, además de requerimientos de naturaleza económica y técnica, criterios de carácter social y ambiental. El 98% de los proveedores del ramo son locales.

En multirriesgos, la mayoría de proveedores son fundamentalmente empresas de asistencia, siendo el 100% locales. La relación con estos proveedores es fluida y estable y persigue la eficiencia y la calidad de servicio, para lo cual se establece un seguimiento diario de los indicadores de servicio. En el ramo de auto existen los proveedores intragrupo, que gestionan la red de talleres, y los que prestan servicios en los siniestros (talleres con gestión directa, peritos, abogados y médicos, entre otros). El 100% de ellos son proveedores locales y están homologados en base a criterios económicos, técnicos y de

instalaciones.

Respecto a los proveedores de bienes y servicios sin vinculación con los ramos de negocio, SegurCaixa Adeslas cuenta con una política y un manual de compra y contratación que regulan el marco de la relación, asegurando que los procesos de trabajo sean éticos y transparentes. La relación de los proveedores con SegurCaixa Adeslas se inicia con la adhesión de estos al Código Ético y de Cumplimiento Normativo de Proveedores de Bienes y Servicios, asumiendo los principios de integridad y ética profesional. El 95% de los proveedores son locales.

Por último, el modelo de gestión de compras de SegurCaixa Adeslas está certificado de acuerdo con la Norma UNE 15896, que aporta un grado de excelencia a la función de compras y le proporciona herramientas para la mejora continua.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

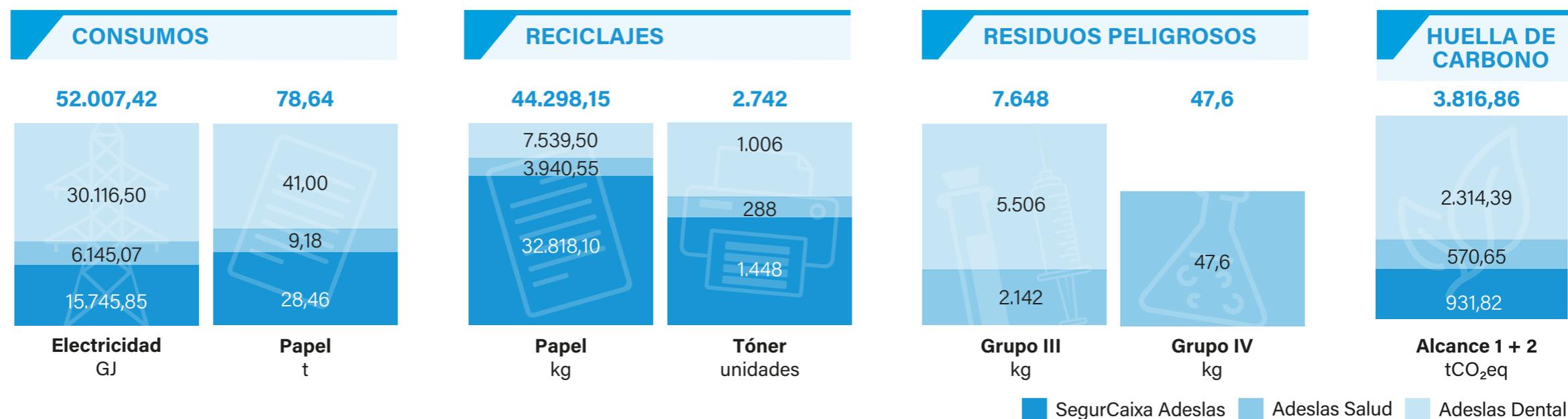
Medio ambiente

A pesar de que la actividad de la compañía aseguradora no tiene un impacto relevante en el medio ambiente y no se trata de un asunto material, SegurCaixa Adeslas es sensible a las preocupaciones medioambientales crecientes en la sociedad y al cambio climático. Cada año, la compañía mantiene iniciativas para minimizar el impacto ambiental por su actividad y está comprometida con el uso eficiente de los recursos, fomentando la protección del medio ambiente. En su actividad, tanto Adeslas Dental como Adeslas Salud tienen un mayor impacto ambiental, por lo que ambas compañías disponen de la certificación medioambiental ISO 14001:2015, que renuevan periódicamente para todas sus instalaciones.

Adeslas Salud, a través de su política medioambiental, se compromete a cumplir con la normativa y mejorar de forma continua el desempeño ambiental, prevenir la contaminación y reducir sus residuos, promover la sensibilización

interna de los empleados y mantener el diálogo interno y externo sobre cuestiones ambientales. Para ello dispone de un sistema de gestión que le permite medir, controlar y corregir sus compromisos de carácter medioambiental. Los 25 centros médicos de Adeslas Salud cuentan con esta certificación.

Adeslas Dental garantiza la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, minimizando los impactos derivados de las actividades odontológicas (como la gestión de residuos o radiaciones ionizantes), y mejora el desempeño ambiental de manera continua mediante la racionalización del consumo de recursos naturales y de energía, promoviendo una eficiente utilización de los mismos y fomentando el empleo de las mejores tecnologías disponibles. Se aplican criterios de sostenibilidad en el desarrollo y ejercicio de las actividades en sus 188 clínicas, así como en sus oficinas centrales.



Grupo III: residuos biosanitarios cortantes y punzantes y posibles contaminados por COVID-19.
Grupo IV: residuos citotóxicos y reactivos de laboratorio.

Los factores de conversión utilizados para el cálculo de la huella de carbono son los establecidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

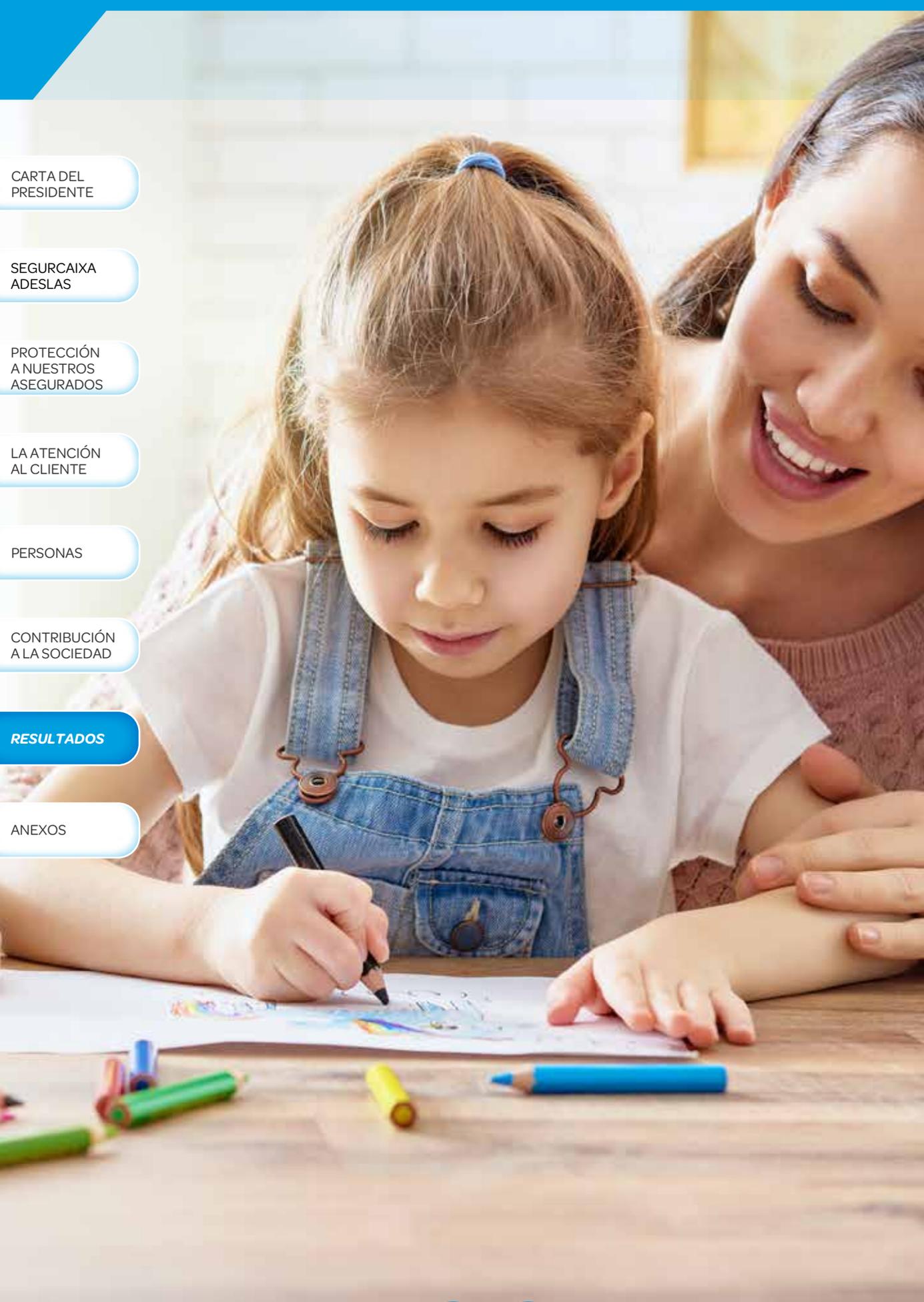
LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

Resultados del ejercicio	47
Gestión prudente y control	48



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Resultados del ejercicio

En 2022 la vuelta a la normalidad tras la pandemia ha marcado la actividad y los resultados de SegurCaixa Adeslas.

En el segundo año del plan estratégico, SegurCaixa Adeslas ha incrementado un 5,15% el volumen de primas hasta un total de 4.370 millones de euros, de los cuales 1.195 millones de euros son primas de nueva producción, lo que demuestra el dinamismo comercial conseguido. El beneficio de la compañía alcanzó los 410,6 millones de euros, a pesar del mal comportamiento de las inversiones financieras en un año especialmente complicado. Por otro lado, la ratio combinada ha aumentado hasta el 87%¹.

El número de clientes asegurados en salud se ha incrementado un 3,8%, hasta los 5,9 millones. El volumen de primas ha ascendido a los 3.167 millones de euros, un 7% más que en 2021, consolidando el liderazgo en el ramo de salud con una cuota de mercado del 30%. Este crecimiento de los asegurados ha ido en línea con la actividad asistencial y la apuesta por el incremento de la digitalización en los servicios de salud.

En el resto de ramos destacan los resultados conseguidos en multirriesgos, donde se alcanzaron los 627 millones de euros en primas, un 5,9% más que

en 2021. La cuota de mercado se ha elevado al 7,3%. Dentro de estos seguros cobran especial relevancia las pólizas del hogar, donde la compañía cuenta con más de 1.669.000 pólizas y ocupa la segunda posición en el ranking de esta modalidad con 534 millones de euros en primas.

En el ramo de autos, el volumen de primas ha ascendido a 252 millones de euros, un 5,3% más que en el ejercicio anterior, y donde la compañía cuenta con más de 563.000 pólizas de automóviles, un 11,61% más que en el ejercicio precedente.

En decesos, la compañía ha alcanzado la cifra de 123 millones de euros y ocupa la quinta posición en el ranking, contando con 417.900 pólizas.

Respecto al ramo de accidentes, SegurCaixa Adeslas ha obtenido un total de 109 millones de euros y ocupa la primera posición en el ranking de esta modalidad en el mercado asegurador español, con una cuota de mercado del 9,6% y con más de 836.600 pólizas vigentes.



(1) La relación entre los gastos por siniestros en que incurre una compañía aseguradora respecto al volumen de primas ingresadas.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Gestión prudente y control

Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente y reporta a la Presidenta de la Comisión de Auditoría con el objeto de preservar su independencia.

La Función de Auditoría Interna de la compañía 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.

Cumplimiento Normativo

El departamento de cumplimiento normativo tiene como objetivo asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad, asesorando al órgano de administración sobre los requisitos normativos que le son de aplicación. Entre sus funciones se encarga de la supervisión de los sistemas de prevención y las medidas implantadas por la compañía para evitar la corrupción, el soborno o la comisión de cualquier otro ilícito penal. Para ello, la compañía cuenta con 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, haciendo públicos sus principios y objetivos por medio de la página web corporativa. Nuestro SPRP se encuentra auditado por AENOR, que ha emitido la correspondiente certificación acreditativa de su adecuación a lo dispuesto en la Norma UNE 19601 - "Sistema de Gestión de Compliance Penal".

Continuidad y seguridad informática

La responsabilidad de la compañía para con sus asegurados comporta la previsión de valorar situaciones adversas en las que la compañía tendría que reaccionar asegurando la continuidad de la prestación de servicios a sus asegurados y proveedores y minorar las contingencias que pudieran afectar al desarrollo de sus operaciones de negocio. Para ello, SegurCaixa Adeslas se ha dotado de una Política de Continuidad de Negocio y de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) que, en el ejercicio 2022, han obtenido la certificación ISO 22301, donde se recogen las medidas que permiten a la organización responder ante una contingencia grave o hecho inesperado, como una catástrofe, ofreciendo la capacidad inicial de recuperación operacional, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

El SGCN dispone de un Plan General de Continuidad de Negocio que contiene un conjunto de documentos que permitirían la recuperación de los Activos Críticos más relevantes necesarios para reanudar la operación de la organización según los tiempos de recuperación y niveles de servicio preestablecidos, minimizando cualquier tipo de impacto 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.

La compañía se encuentra en pleno proceso de transformación, en el que las nuevas soluciones tecnológicas refuerzan su posición ante los nuevos riesgos emergentes. El Comité de Seguridad Digital de SegurCaixa Adeslas es el responsable de formular y aplicar la correspondiente Política de Gestión y Control del Riesgo Tecnológico y de la Seguridad de la Información, de acuerdo con las directrices estratégicas recogidas en la propia política y documentos relacionados.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Control 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.

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

- Los riesgos técnicos se derivan de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
- Los riesgos financieros son los derivados de otra actividad principal que realiza la Sociedad y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
- Los riesgos no financieros tienen un impacto más transversal en la Sociedad e incluyen los reputacionales, estratégicos y ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).
- Los riesgos operacionales se derivan de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.

Adicionalmente, se identifican determinados riesgos emergentes resultantes de una incrementada exposición o susceptibilidad de hacerlo frente a un factor desconocido hasta el momento, o bien asociados a un incremento de la exposición frente a un peligro ya identificado.

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.

Este Sistema 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 2022, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de riesgos, fundamentalmente, a través del robus-

tecimiento de su Marco de Apetito al Riesgo y del modelo de seguimiento continuado de los riesgos identificados como más relevantes. Se ha reforzado la gestión de riesgos ASG incorporando estos riesgos dentro de las políticas de la compañía e incluyendo indicadores específicos dentro del Marco de Apetito al Riesgo. Adicionalmente, se han adquirido herramientas que facilitan la gestión de riesgos y se han desarrollado acciones encaminadas a fomentar la cultura de riesgos.

**Enlace**

Informe sobre la situación financiera y de solvencia



ANEXOS

Cobertura y alcance del informe	51
Matriz de Materialidad	53
Consejo de Administración y Comisiones	54
Encuestas y reclamaciones	56
Equipo	57

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

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 2022. El presente Informe Anual se ha presentado al Consejo de Administración para su conocimiento 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. Acompañan al presente informe las Cuentas Anuales de la sociedad SegurCaixa Adeslas S.A., así como las consolidadas del grupo SegurCaixa Adeslas, que pueden consultarse en la página web corporativa de SegurCaixa Adeslas. En el proceso de elaboración de este informe, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material en el año 2022.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año 2022, 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 ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas realizó un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability, el International Integrated Reporting Council y el GRI Standards. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales, de gobernanza y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el valor de la compañía como en la sociedad y el medio ambiente.

Identificación inicial de temas relevantes

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis documental y una 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 su visión sobre los temas de gestión responsable y sostenibilidad más relevantes de la compañía. En concreto, se les consultó 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, estándares y regulaciones como el SASB, TCFD, IIRC, GRI Standards, Reglamento Delegado (UE) 2021/1256, Reglamento Delegado (UE) 2021/1257...
- *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.
- 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.



Consulta a los grupos de interés

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

- Encuesta *online* a 91 directivos hasta la línea media de SegurCaixa Adeslas.
- Encuesta telefónica a 300 clientes de SegurCaixa Adeslas en sus diferentes ramos.
- Entrevistas a seis expertos representantes de los diferentes grupos de interés de SegurCaixa Adeslas:
 - Accionistas: Mutua Madrileña y CaixaBank.
 - Academia: ESADE.
 - Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a.
 - Medios de comunicación: Corresponsables.
 - Sociedad:
 - Entidades sociales: Fundación Edad & Vida.
 - Entidades medioambientales: Consultor/a experto/a.

Conclusiones de los expertos en temas ASG

Hay una visión compartida entre los expertos consultados sobre la importancia creciente que los temas ASG van a tener en el futuro y la necesidad de gestionar los riesgos asociados:

- Los temas ambientales son los que ganarán más peso en el sector asegurador, ya que los efectos del cambio climático cada vez son más palpables y más extremos. Además, los expertos afirman que el sector asegurador es muy sensible al aumento de catástrofes naturales y al incremento de su virulencia.
- Los temas sociales han ganado peso durante los dos años de la pandemia, pueden afectar a la reputación del sector y hay que dar respuesta a la situación compleja del país (incertidumbre económica actual, evolución desfavorable del cuadro macroeconómico...).

- Los temas de gobernanza están marcados por los constantes cambios regulatorios que existen, aunque los expertos afirman que el sector asegurador ya está habituado a adaptarse a los cambios normativos.

Priorización de los temas relevantes

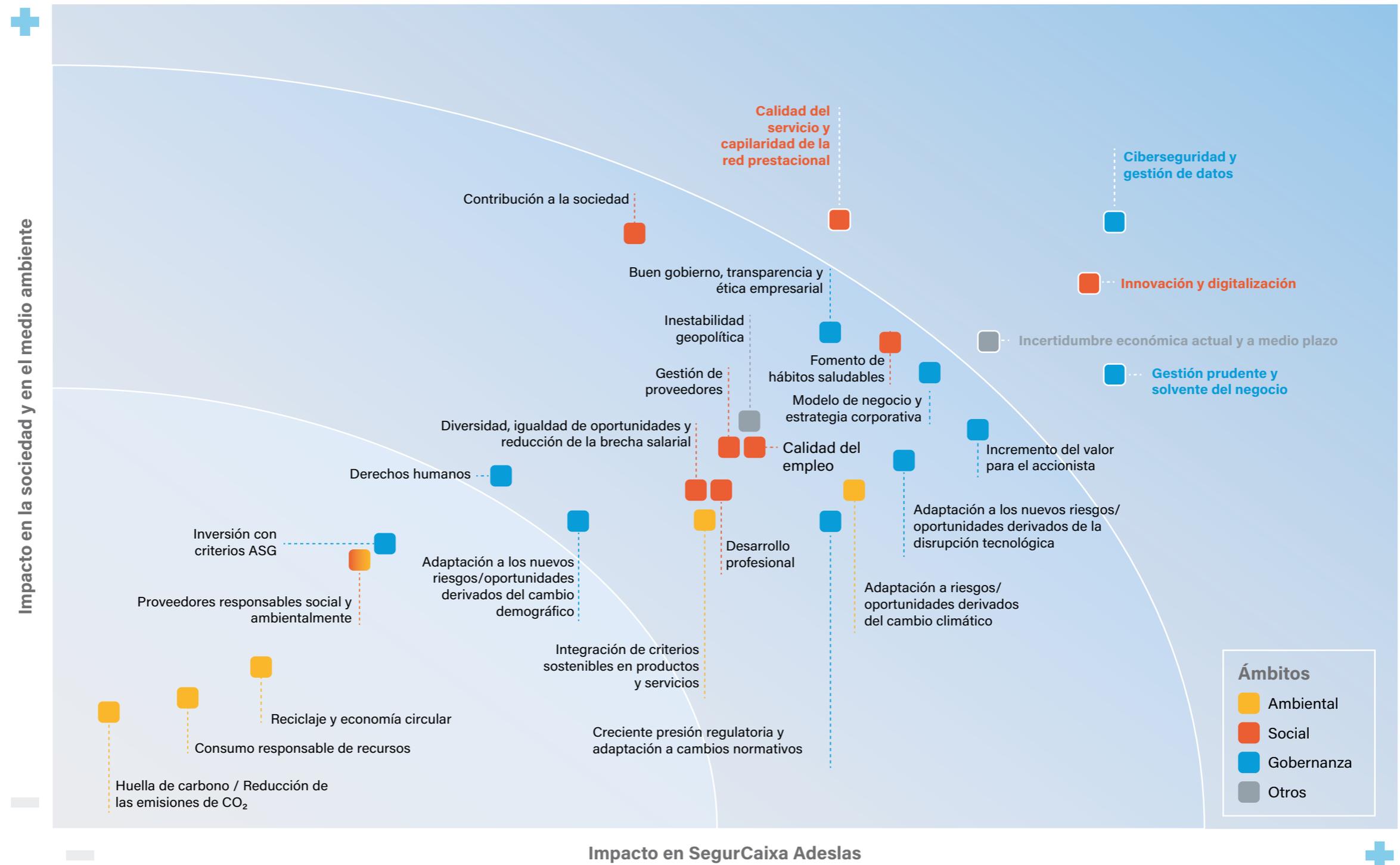
El proceso realizado ha permitido obtener como resultado la matriz de materialidad desde la doble visión del impacto en el valor para SegurCaixa Adeslas y el impacto en la sociedad y el medio ambiente.

De todos los temas identificados materiales se ha llevado a cabo una clasificación en torno a tres niveles: en función de su alcance más estratégico para SegurCaixa Adeslas (primer nivel), los que tienen un impacto significativo (segundo nivel) y los que, siendo relevantes, tienen en el momento actual un alcance limitado (tercer nivel).



- CARTA DEL PRESIDENTE
- SEGURCAIXA ADESLAS
- PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS
- LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- PERSONAS
- CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD
- RESULTADOS
- ANEXOS**

Matriz de Materialidad



Consejo de Administración y Comisiones

Consejo de Administración

El Consejo de Administración estaba compuesto en fecha 31 de diciembre de 2022 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 Ejecutivo
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Pedro Nebot José	Consejero (Dominical)
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero (Dominical)
D. Víctor Zambrana	Consejero (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

Políticas de Gobierno Corporativo

Las Políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por SegurCaixa Adeslas, de conformidad con lo establecido en la normativa de Solvencia II, desarrollan una estructura organizativa de gobierno y control transparente y apropiada para el volumen y la actividad que realiza, estableciendo las distintas líneas de *reporting* que garantizan la adecuada transmisión de la información necesaria para la adopción de las decisiones por los órganos de dirección y gobierno. Incluyen la regulación del funcionamiento y competencias de 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. Asimismo, la compañía cuenta con 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 que en esta materia deben reunir los titulares de los cargos referidos.



CARTA DEL
PRESIDENTESEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓN
A NUESTROS
ASEGURADOSLA ATENCIÓN
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

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 –uno de los cuales es su Presidente, con voto dirimente–, 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 relacionada, 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 asesora al Consejo de Administración en los asuntos relacionados con la gestión de las inversiones, la política que marca las directrices para ello y los límites de riesgo, de acuerdo con los requerimientos de la normativa legal y de gobierno aplicables. También supervisa el presupuesto y el seguimiento de los resultados financieros y de su impacto en el patrimonio.

 **Volver a**
Gobierno Corporativo



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Encuestas y reclamaciones

Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio¹

	Unidades	Porcentajes
Hogar	61.561	12,3%
Autos	25.123	5,0%
Negocio	1.201	0,2%
Salud	389.455	77,7%
Dental	23.761	4,7%
Total	501.101	100,0%

Quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	10.634	182
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	4.561	215
Multirriesgo y RC Empresas	41	210
Personales	550	43
Autos	535	95
Total	16.321	166

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

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	536	9,2
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	224	10,6
Multirriesgo y RC Empresas	3	15,4
Personales	34	2,6
Autos	17	3
Total	814	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	104	1,8
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	83	3,9
Multirriesgo y RC Empresas	4	20,5
Personales	17	1,3
Autos	8	1,4
Total	216	2,2

Quejas y reclamaciones resueltas en SegurCaixa Adeslas²

	Ejercicio 2022
Desestimadas	8.458
Estimadas	6.501
SCA omite pronunciarse	1.536
No admitidas a trámite	2
Total	16.497

Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente²

	Ejercicio 2022
Desestimadas	572
Estimadas	165
SCA omite pronunciarse	59
No admitidas a trámite	-
Total	796

(1) N.º de encuestas realizadas por Calidad Corporativa, Calidad Asistencial, Experiencia de Cliente y encuestas telefónicas de Adeslas Dental.

 **Volver a**
La calidad como objetivo



Equipo

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

	Ejercicio 2022
Servicios Centrales	1.061
AgenCaixa	246
Oficinas propias	859
Centros médicos y dentales	4.042
Total	6.208

Distribución de la plantilla por género

	Ejercicio 2022
N.º total de hombres	1.381
N.º total de mujeres	4.827
Total	6.208

Edad media de la plantilla

	Ejercicio 2022
Servicios Centrales	45,6
AgenCaixa	45,3
Oficinas propias	48,1
Centros médicos y dentales	37,0
Total	40,3

Antigüedad de la plantilla

	Ejercicio 2022
Directivos	12,8
Plantilla Servicios Centrales	10,2
AgenCaixa	12,4
Plantilla Oficinas propias	14,3
Plantilla Centros médicos y dentales	5,2

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

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Ejercicio 2022
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.975
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.972
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	47
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	214
Total	6.208

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Ejercicio 2022
Directivos	66
Mandos intermedios	215
Resto plantilla	5.927

Formación

	Ejercicio 2022
Inversión total en formación (miles de €)	
Servicios Centrales y AgenCaixa	294
Oficinas propias y centros médicos y dentales	268
Total	562

Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	0,33%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,24%

Promedio invertido por empleado

Servicios Centrales y AgenCaixa	225,0
Oficinas propias y centros médicos y dentales	54,7

 [Volver a Personas](#)





Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

www.segurcaixaadeslas.es

Informe Anual Integrado 2022

 **SegurCaixa Adeslas**