



Informe Anual Integrat 2012

 **SegurCaixa Adeslas**

Abast de l'informe

El present Informe Anual Integrat correspon a SegurCaixa Adeslas amb un perímetre de consolidació en funció de la naturalesa de la informació facilitada.

Totes les dades i actuacions reportats en aquest informe es refereixen a SegurCaixa Adeslas, incloent-hi la informació d'Aresa. La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats de l'exercici 2012 de SegurCaixa Adeslas. Aquests comptes anuals i l'informe de gestió consolidat, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 8 de març de 2013, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web corporativa de SegurCaixa Adeslas: www.segurcaixaadeslas.es

Més informació sobre la cobertura i l'abast, el diàleg amb els grups d'interès, la materialitat, així com els continguts i indicadors GRI, es poden consultar a l'apartat "Annex" integrat en el present informe.

Índex

1. Carta del President	4
2. SegurCaixa Adeslas el 2012	5
Qui és SegurCaixa Adeslas	6
Principals fites el 2012	19
3. Òrgans de govern	21
Consell d'Administració	23
Equip directiu	24
4. Estratègia de SegurCaixa Adeslas	25
Context econòmic i evolució del sector assegurador	26
Un excel·lent equip de professionals	31
Excel·lència operacional	45
Clients fidels	55
5. Generació de valor econòmic i social	72
Creixement sòlid	73
Salut: lideratge i increment de les quotes de mercat	74
Lideratge en la distribució bancasseguradora	80
L'aportació de SegurCaixa Adeslas als accionistes	83
Promoció de l'assegurament en la societat	84
Educació per a la salut	88
Reducció de l'impacte ambiental	90
6. Objectius i reptes	94

ANNEXOS



Materialitat

- Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes



Taula d'indicadors del GRI 3.1

- Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions



Annexos capítol 4

- Programa d'Aplicació d'Idees Innova
- Distribució de la plantilla SegurCaixa Adeslas
- Selecció, contractació i rotació d'empleats
- Formació
- Model de Gestió per Competències
- Promoció interna
- Dones a l'equip directiu i integració laboral
- Distribució de la retribució
- Inversió en despeses de personal
- Representants comitè d'empresa
- Salut, seguretat i absentisme
- Principals proveïdors per tram de facturació
- Enquestes de satisfacció per rams i processos a clients i canals
- Trucades rebudes dels canals de distribució
- Distribució de trucades per ram de negoci
- Cartes al director
- Oficina d'Atenció al Client Central



Annexos capítol 5

- Assistència sanitària de qualitat
- Distribució de pòlisses del ram multirisc
- Principals causes de sinistres de la llar el 2012
- Riscos assegurats
- Principals causes de sinistres d'autos el 2012
- Distribució de pòlisses del ram autos
- Distribució de pòlisses del ram accidents, decessos i altres
- Relació amb els mitjans de comunicació
- Energia
- Consum de paper
- Consum d'aigua
- Emissions de CO₂
- Tractament de residus

Carta del President

Els presento l'Informe Anual Integrat 2012 de SegurCaixa Adeslas, que recull els aspectes rellevants i les principals consecucions de la seva activitat en un exercici clau per a nosaltres. La nostra empresa ha experimentat un creixement dels ingressos per primes superior a la mitjana del mercat en tots els rams en què opera, ja que ha superat els 2.430 milions d'euros i ha aconseguit un benefici net de 108 milions, que millora un 8,4% el de l'exercici anterior

El desenvolupament de la nostra societat, integrada en el grup empresarial de Mutua Madrileña i participada per "la Caixa", ha reforçat durant l'any passat el nostre lideratge en assegurances de salut i ha cobert les expectatives del nostre Pla Estratègic 2012-2014. Per aconseguir-ho, hem pres com a base les nostres tradicionals fortaleses d'orientació al client i distribució multicanal de tots els nostres productes i serveis, a les quals s'han unit el gran treball i esforç realitzats pel nostre equip de professionals.

A més, vull destacar el ferm compromís de SegurCaixa Adeslas amb la gestió responsable i la sostenibilitat, la qual cosa ha fet que continuéssim incorporant el 2012 criteris de responsabilitat social corporativa a les nostres operacions i que no perdéssim de vista el seu impacte ètic, econòmic, ambiental i social.

Aquest Informe Anual s'elabora, per segona vegada, de manera integrada per tal d'oferir una visió global de la informació econòmica, social i ambiental de l'empresa. El seu detallat contingut, com podran comprovar, els ajudarà a conèixer millor la realitat de la nostra companyia.

En nom del Consell d'Administració que presideixo, vull agrair també a tots els professionals de la salut, centres i empreses que col·laboren amb nosaltres la seva contribució a la bona marxa de la companyia i als alts nivells de qualitat en el servei que oferim. Tots ells, juntament amb el nostre equip directiu i el conjunt de les persones que formem part de SegurCaixa Adeslas, estem treballant per continuar gaudint de la confiança dels nostres assegurats, i així ho continuarem fent en el futur.



D. Juan Hormaechea Escós
President Executiu

2 SegurCaixa Adeslas el 2012



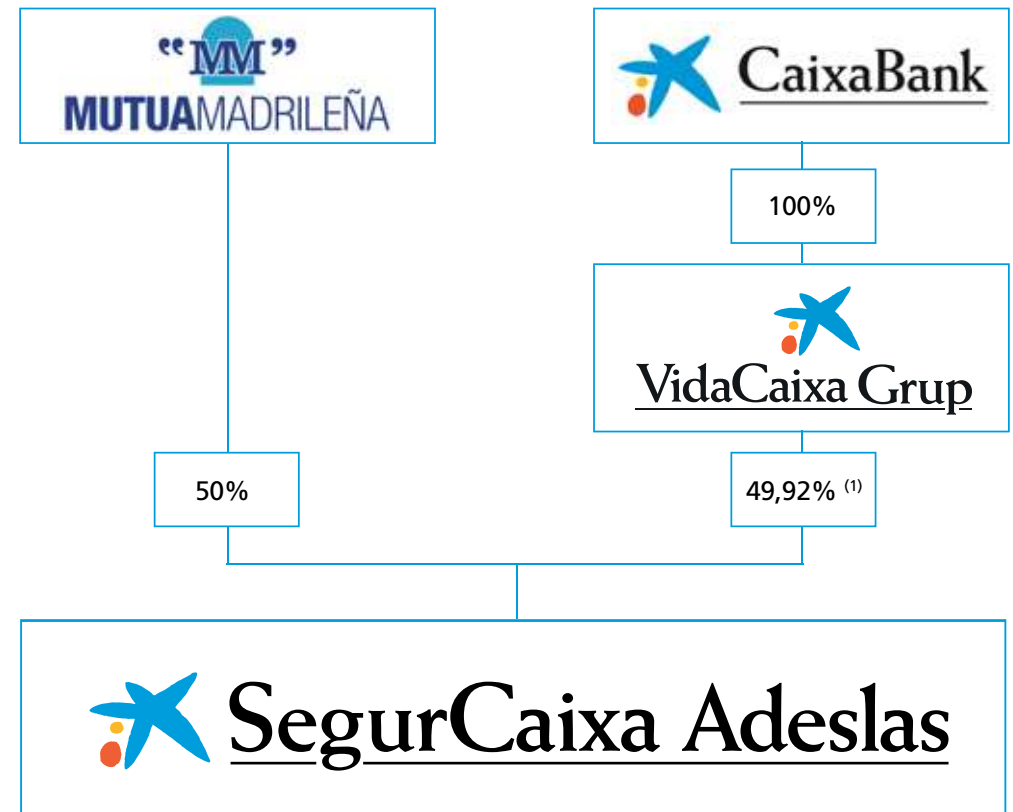
Qui és SegurCaixa Adeslas

Principals fites el 2012

Qui és SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas és la companyia líder en assegurances de salut a Espanya i la segona entitat en el rànquing de no-vida del sector assegurador espanyol.

Mutua Madrileña és l'accionista de control de SegurCaixa Adeslas amb un 50% del capital. El 49,92% restant és en mans de CaixaBank i un 0,08% en mans d'accionistes minoritaris.



(1) 0,08% en mans d'accionistes minoritaris.

8,4
milions de pòlisses i
assegurats

3.641
milions d'euros en volum
de primes

**Mutua Madrileña és líder del
sector en solvència i registra un
creixement sostingut per
sobre del mercat des del 2009**

Els nostres accionistes: dos pilars per a un desenvolupament estable i sostingut

Mutua Madrileña

Mutua Madrileña es troba entre els deu primers grups asseguradors d'Espanya. Líder del sector en solvència, la companyia registra des del 2009 un creixement sostingut per sobre del mercat, tant en nombre de pòlisses contractades com en volum de primes i assegurats.

Malgrat el complicat entorn macroeconòmic, el 2012 Mutua Madrileña ha aconseguit, de nou, millorar el seu patrimoni i solvència financera, incrementar els seus resultats un 5,7% i tornar a guanyar quota de mercat, situant-se com el primer grup assegurador en salut del país, el segon en no-vida i el tercer en assegurances totals.

En un context de caiguda generalitzada del sector, el Grup Mutua Madrileña ha tancat l'exercici 2012 amb 8,4 milions de pòlisses i assegurats, i un volum de primes de 3.641 milions d'euros, xifres que inclouen l'efecte de la consolidació per integració global del 50% de SegurCaixa Adeslas, durant un any complet, després del tancament de l'operació d'adquisició a CaixaBank el juliol del 2011.

El patrimoni de Mutua Madrileña, per la seva banda, es va situar a valor de mercat en 5.894 milions d'euros el 2012 i la rendibilitat de les inversions financeres de la companyia va millorar un 7,5%, reflex de la política d'inversió del grup, que es basa en la prudència i la diversificació dels actius.



153.000

pòlisses en el ram assegurances de Llar, un 28% més que el 2011

52.500

assegurats en la cartera del ram de Vida, un 23,9% més que el 2011

Més de 3

milions d'assegurats en el ram de Salut



RÈCORD HISTÒRIC EN CONTRACTACIÓ

El Grup Mutua Madrileña és present en els rams d'assegurances d'Auto, Moto, Salut, Llar, Vida, Accidents i Assistència.

El negoci de Gestió Patrimonial completa l'activitat asseguradora del Grup. A través de Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I. gestiona el patrimoni de la mateixa Mutua Madrileña i de tercers, tant en fons d'inversió com mitjançant altres fórmules d'estalvi. Amb un patrimoni gestionat de més de 2.600 milions d'euros el 2012, Mutuactivos és una de les principals gestores del país, independent de bancs i caixes d'estalvis.

El Grup disposa, a més, d'una divisió de gestió immobiliària. Mutua Inmobiliària gestiona els edificis d'oficines de lloguer que el Grup manté, principalment, a les zones més representatives de Madrid. Per la seva banda, MutuaPark és responsable de la gestió del patrimoni del Grup invertit en aparcaments.

El Grup Mutua Madrileña ha registrat una evolució positiva per sobre de la mitjana del sector en les seves principals xifres de negoci el 2012. En l'àmbit de la nova producció, ha aconseguit tancar l'any amb dos milions de pòlisses d'Auto, gairebé un 2% més que el 2011, xifra que suposa un rècord històric per a la companyia.

En Llar, la recerca del creixement rendible i la qualitat del producte que ofereix, molt competitiu a més en preu, ha permès que la cartera de Mutua Madrileña en aquest ram s'incrementi un 28% el 2012, fins a arribar a les 153.000 pòlisses.

En Salut, durant l'any passat s'ha completat la integració d'Aresa a SegurCaixa Adeslas, i ha estat, per tant, un any intens en el qual, tot i la crisi econòmica, la companyia ha aconseguit superar els 3 milions d'assegurats.

Per la seva banda, la cartera del ram de Vida s'ha situat al tancament de l'exercici en 52.500 assegurats, un 23,9% més que el 2011, alhora que ha obtingut rècords històrics en volum de primes.

Aquests increments de pòlisses i assegurats han tingut el seu reflex en el volum de primes meritades consolidades, que s'han situat en 3.641 milions d'euros al tancament del 2012, la qual cosa representa un increment del 4,7% en termes comparables respecte a l'any anterior.

Principals reptes: consolidar els objectius aconseguits en els tres darrers anys, incrementar la solidesa financera i establir les bases per al creixement

El nou pla preveu tant creixements orgànics com inorgànics i estudia la seva expansió internacional

Inversions diversificades i rendibles el 2012

Tot això ha portat el Grup Mutua Madrileña a incrementar la seva quota de mercat el 2012 en tots els rams asseguradors en els quals és present. En assegurances d'Auto, la xifra s'eleva a l'11,8%, mentre que en el conjunt de no-vida se situa en l'11,4% al tancament del 2012.

Respecte a l'àrea de gestió patrimonial, Mutuactivos ha obtingut uns excel·lents resultats el 2012. El volum de patrimoni gestionat en fons d'inversió es va situar en 2.477 milions d'euros, xifra que suposa un creixement del 7,5% respecte a l'any anterior, mentre que el patrimoni gestionat en plans de pensions va arribar als 197 milions d'euros.

Pel que fa al negoci de gestió immobiliària, cal destacar que el 2012 la companyia ha aconseguit llogar un 47% més de nova superfície respecte a l'any anterior, la qual cosa ha permès tancar l'any amb una superfície total arrendada superior a la del 2011 i mantenir un nivell d'ocupació pròxim al 90% dels seus edificis de lloguer.

El patrimoni immobiliari del Grup Mutua Madrileña estava format el 2012 per 25 immobles amb una superfície total de 210.060 m², dels quals 175.868 m² estaven destinats a lloguer. Durant l'any, l'àrea d'immobles ha continuat amb el seu pla de modernització d'edificis i la política de gestió i control de despeses iniciada el 2010.

L'EXPANSIÓ INTERNACIONAL

L'exercici 2012 ha suposat també el primer d'aplicació del nou Pla Estratègic de Mutua Madrileña per al període 2012-2014, en el qual estableixen com a principals reptes de la companyia la consolidació dels objectius assolits en els tres darrers anys a fi de millorar els productes i serveis que s'ofereixen als mutualistes, incrementar l'actual solidesa financera de la companyia i establir les bases del seu creixement futur.





Web de Mutua Madrileña

Mutua Madrileña s'ha situat entre les 25 empreses amb millor reputació, responsabilitat social i govern corporatiu a Espanya

Compromís social: la Fundació Mutua Madrileña ha duplicat el 2012 la seva dotació econòmica per a programes d'acció social

Així, el nou pla preveu tant el creixement orgànic com la recerca d'oportunitats de creixement inorgànic, dins o fora d'Espanya, que contribueixin a garantir un desenvolupament sostingut del Grup. A Espanya, Mutua Madrileña es manté oberta a estudiar noves oportunitats que es presentin per incrementar la seva quota de mercat. En el mercat internacional, la companyia analitza ja diversos països de l'àmbit llatinoamericà on centrar la seva potencial sortida a l'exterior: Colòmbia, Mèxic i Perú.

REFORÇAMENT DEL COMPROMÍS SOCIAL

La Responsabilitat Social Corporativa és a Mutua Madrileña un eix estratègic de la seva gestió empresarial i es desenvolupa a través de diverses àrees d'actuació. El fet de ser responsable des del punt de vista social i empresarial facilita el creixement estable i sostenible de la companyia i reforça la seva competitivitat ja que manté, i fins i tot reforça en l'actual entorn de crisi, els seus compromisos amb els empleats, mutualistes, assegurats, proveïdors i amb la societat en general.

L'activitat de la Fundació Mutua Madrileña és, així mateix, una peça clau en la seva política de Responsabilitat Social Corporativa. Així, el 2012 ha continuat donant suport amb determinació a la recerca científica i la promoció de la salut, l'accés a la cultura, la seguretat viària i el suport als col·lectius més desfavorits.

Precisament durant el passat exercici, Mutua Madrileña ha posat un èmfasi especial en els seus programes d'acció social, atesa la situació de necessitat que pateixen col·lectius importants de la societat com a conseqüència de la crisi econòmica. La Fundació Mutua Madrileña ha duplicat el 2012 la seva dotació econòmica per donar suport a aquest tipus d'iniciatives, fet que ha permès ampliar notablement el volum d'ajudes concedides a entitats sense ànim de lucre. Alguns dels projectes que ha dut a terme han estat guardonats el 2012.

Aquest compromís amb la gestió responsable ha fet que Mutua Madrileña s'hagi situat entre les 25 empreses amb millor reputació, responsabilitat social i govern corporatiu a Espanya, segons l'últim informe del Monitor Español de Reputació Corporativa (Merco).

Més informació a www.mutua.es



12,9
milions de clients

**Gestió prudent del risc i
capacitat de generar resultats
recurrents**

**Compromís amb les persones i
amb el progrés de la societat**



CaixaBank

CaixaBank és el líder de la banca minorista a Espanya, un grup financer integrat amb activitat asseguradora, inversions en bancs internacionals i participacions en empreses solvents del sector serveis. És accionista de SegurCaixa Adeslas en un 49,92% a 31 de desembre de 2012.

CaixaBank fonamenta la seva fortalesa financera en una gestió prudent dels riscos i en la seva capacitat de generar resultats recurrents, i comparteix amb el seu accionista de referència, "la Caixa", el compromís amb les persones i amb el progrés de la societat.

El 2012, l'entitat ha reforçat el seu lideratge com a primera entitat financera a Espanya, després de la integració de Banca Cívica, amb 12,9 milions de clients i uns actius de 348.294 milions d'euros (+28,8% el 2012). El passat 28 de febrer de 2013 es va formalitzar l'adquisició de la participació del 98,9% del Banc de València pertanyent al Fons de Reestructuració i Ordenació Bancària (FROB); això permetrà a CaixaBank augmentar la presència i accelerar el seu creixement a la zona de la Comunitat Valenciana.

En un entorn exigent, la solidesa del negoci de CaixaBank li ha permès obtenir uns ingressos que arriben als 6.737 milions d'euros (marge brut) i un marge d'exploració de 3.171 milions d'euros. Així mateix, ha finalitzat l'exercici amb un volum de negoci de 512.017 milions d'euros (+19,8%), uns recursos totals de 288.568 milions d'euros (+19,6%) i una cartera de crèdits de 223.449 milions d'euros (+20,1%).

CaixaBank manté com a reptes principals i raó de ser:

- Donar resposta a les expectatives dels clients.
- Ser rendibles per als accionistes.
- Impulsar la motivació i el desenvolupament professional de l'equip.
- Romandre a prop de la societat i els seus problemes.

32.625
empleats

6.342
oficines

9.696
caixers

1 de cada quatre
clients de banca minorista és client de
CaixaBank

REFORÇAMENT DEL LIDERATGE EN EL MERCAT ESPANYOL

La gran fortalesa comercial del Grup, amb 32.625 empleats, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol, amb 6.342 oficines i 9.696 caixers, i el lideratge en banca *online*, a través de Línia Oberta (amb 8,5 milions de clients), i en banca electrònica (12,8 milions de targetes), han permès a CaixaBank presentar un creixement del negoci i de l'activitat comercial equilibrat i de qualitat.

El 2012 s'han aconseguit importants augments de les quotes de mercat dels principals productes i serveis del negoci bancari minorista. La quota de mercat del total de crèdit puja al 14,1% del sistema i la del total de dipòsits al 12,5%, amb augments superiors als 300 punts bàsics respecte al 2011.



RESULTATS

El resultat atribuït de CaixaBank ha pujat a 230 milions d'euros (-78,2%), després de comptabilitzar elevades dotacions i sanejaments que augmenten la solidesa del balanç.

En un context financer i econòmic marcat pel deteriorament de la confiança dels mercats envers Espanya i el seu sistema financer, CaixaBank ha demostrat la seva capacitat de generació de resultats, amb un marge d'explotació que es manté estable i assoleix els 3.171 milions d'euros, un 0,1% més, i que augmenta fins a l'11,3% en la comparativa anual aïllant l'efecte dels ingressos extraordinaris d'assegurances el 2011.

Aquesta sostinguda capacitat de generar ingressos ha permès el registre d'importants dotacions, 5.749 milions d'euros l'any 2012 (3.636 milions per cobrir els Reials Decrets Lleis 2/2012 i 18/2012, i 2.113 de dotacions ordinàries). Un volum que, juntament amb els 4.550 milions d'euros d'ajustaments de valoració contra fons propis realitzats sobre la cartera creditícia i d'immobles de Banca Cívica per a la seva posada a valor raonable, situen el total de sanejaments realitzats en 10.299 milions d'euros, una xifra molt superior als 2.557 milions realitzats l'any anterior. A 31 de març de 2013, CaixaBank compleix el 100% dels requeriments addicionals de provisions exigits pels Reials Decret Llei.

Per cobrir les necessitats de Banca Cívica ja es van realitzar sanejaments contra fons propis en efectuar ajustaments de valoració per 3.668 milions de la cartera creditícia i 882 milions per a immobles, amb un total de 4.550 milions d'euros.

5.745
milions d'euros de
superàvit de capital

**La liquiditat arriba als
53.092 milions d'euros**

UNA ESTRUCTURA DE CAPITAL SÒLIDA, UN EXCEL·LENT NIVELL DE LIQUIDITAT

Al tancament del 2012, el *Core Capital* a Basilea II se situava en l'11,0%, amb un superàvit de capital de 5.745 milions d'euros. Addicionalment, la ràtio *Core Tier 1*, definida amb criteris de l'EBA, era del 10,4%. Els recursos propis computables de CaixaBank han pujat a 18.641 milions d'euros, 1.060 milions més que el desembre del 2011 (+6,0%).

Els resultats de les proves de resistència del sistema bancari espanyol, supervisades per les autoritats espanyoles i les principals institucions europees, han confirmat la solidesa patrimonial del Grup, posicionant CaixaBank com una de les entitats amb millors nivells de solvència, amb un excedent de capital sobre el mínim exigint de 5.720 milions d'euros en l'escenari advers (desembre 2014).

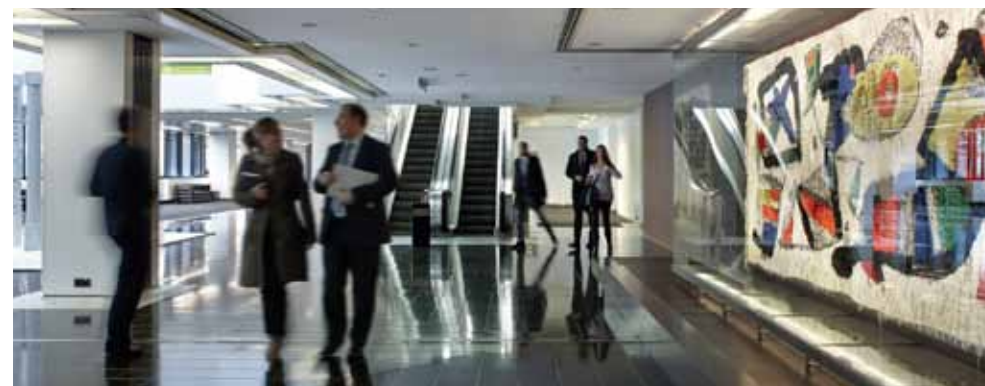
La liquiditat, un element clau en l'estratègia de l'entitat, ha arribat als 53.092 milions d'euros (15,2% del total d'actius). Creix en 32.144 milions d'euros respecte al 2011 gràcies a una gestió conservadora i activa de les fonts de finançament, orientada a optimitzar els actius líquids del balanç, de manera que millora l'estructura de finançament i es redueix la dependència dels mercats majoristes.

Els venciments pendents dels mercats majoristes per al proper exercici pugen a 7.334 milions d'euros. L'elevada posició de liquiditat permet afrontar-los amb una gran tranquil·litat, la qual cosa proporciona una forta estabilitat, i posa de manifest el gran sentit d'anticipació del Grup.

GESTIÓ DEL RISC

La ràtio de morositat (8,62%) s'ha mantingut per sota de la mitjana del sector (10,44%, després del traspàs dels actius problemàtics de les entitats nacionalitzades a la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, Sareb). Així mateix, les provisions de la cartera creditícia han augmentat fins als 12.071 milions d'euros. La ràtio de cobertura ha pujat al 60% (142% amb garanties hipotecàries).

La cartera d'immobles adjudicats per a la venda se situa en 5.088 milions d'euros nets, amb una cobertura del 45%. La cobertura de sòl adjudicat arriba al 61%.





Web de CaixaBank

Web de l'Obra Social
"la Caixa"

L'Obra Social "la Caixa",
amb un pressupost de
500 milions d'euros

Des de l'any 2006, i amb
la col·laboració de 22.036
empreses, s'han aconseguit
53.133 llocs de treball a través
del programa Incorpora

El 2012, més de vuit milions
de ciutadans s'han beneficiat
de les 42.000 iniciatives
promogudes per l'Obra Social
arreu d'Espanya



LIDERATGE, CONFIANÇA I COMPROMÍS SOCIAL

CaixaBank desenvolupa la seva estratègia en línia amb els valors de lideratge, confiança i compromís social, amb l'objectiu de crear valor per als seus grups d'interès –clients, accionistes i empleats– i de contribuir al desenvolupament socioeconòmic del territori. Amb aquest objectiu, treballa en base a un sistema de gestió eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, ambiental i social. L'entitat és present en els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: DJSI, FTSE4Good i ASPI.

El seu banc social, MicroBank, creat el 2007, és l'únic banc espanyol especialitzat en microfinances. De llavors ençà, ha concedit 169.282 microcrèdits per un valor de 1.045 milions d'euros i, fins al 2012, ha contribuït a la creació o manteniment de més de 78.400 llocs de treball.

CaixaBank contribueix a l'Obra Social "la Caixa" i participa en la difusió i aplicació dels seus programes, entre els quals hi ha el programa Incorpora, que promou la inserció laboral de persones amb dificultats especials per accedir a una feina i en risc d'exclusió social. CaixaBank, a través de la seva xarxa territorial, detecta oportunitats de contractació per a aquestes persones.

Malgrat les dificultats, el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" es mantindrà durant el 2013 en 500 milions d'euros, la mateixa xifra pressupostada en els 5 anys precedents. Aquesta quantitat situa l'Obra Social "la Caixa" com la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món.

Un any més, la prioritat serà l'atenció a les principals preocupacions i problemes dels ciutadans. En aquest sentit, 334 milions d'euros es destinaran al desenvolupament de programes socials i assistencials (67% de la inversió); 67,1 milions, a iniciatives científiques i mediambientals; 64,3 milions, a activitats culturals, i 34,6 milions d'euros, a projectes educatius i de recerca.

Al voltant d'aquests, l'Obra Social continua impulsant projectes dirigits a la superació de la pobresa i de l'exclusió a Espanya, el foment de l'ocupació entre col·lectius amb dificultats, facilitar l'accés a l'habitatge, l'atenció psicosocial a persones amb malalties avançades i els seus familiars, la promoció de l'autonomia de les persones grans, l'avanç de la recerca i del coneixement científic, la divulgació de la cultura i la conservació i millora del medi ambient, entre d'altres.

Aquest compromís amb les necessitats de la societat on desenvolupa la seva activitat financera i amb el benestar de les persones, és un dels seus trets més definitoris i diferencials i pren una dimensió més gran en les actuals circumstàncies.

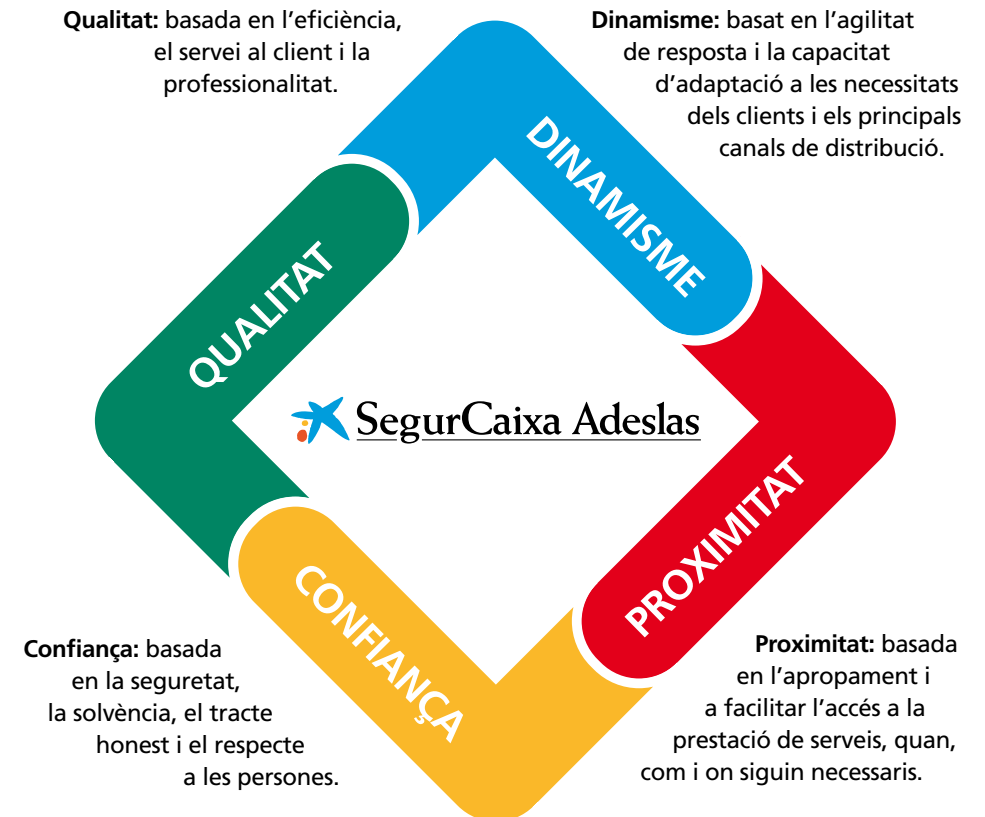
Més informació a www.caixabank.com / www.obrasocial.lacaixa.es

Visió i valors

Tot l'acompliment i totes les activitats de SegurCaixa Adeslas estan impregnats dels seus quatre valors corporatius –Confiança, Qualitat, Proximitat i Dinamisme–, fonamentats en l'excel·lència del servei. Uns valors que conformen la base d'actuació de tots els seus empleats i, a través dels quals, la companyia crea i manté dia a dia estrets vincles de relació amb els seus grups d'interès: empleats, clients, accionistes, col·lectiu mèdic, proveïdors, administracions públiques, societat i medi ambient.

Aquesta relació és el pilar fonamental sobre el qual descansa tota l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa de SegurCaixa Adeslas, un element motor de la seva estratègia empresarial i del seu funcionament, totalment integrat en el seu sistema de gestió.

Per això, SegurCaixa Adeslas ha continuat treballant durant l'any 2012 per créixer com a empresa i fer que aquest creixement i lideratge vagin acompanyats d'un impacte positiu per a la societat i per al medi ambient.



El 2012 ha finalitzat la integració de les estructures i xarxes comercials d'Aresa i SegurCaixa Adeslas

Model de negoci

SegurCaixa Adeslas ofereix una àmplia gamma de productes en els rams de no-vida (salut, multiriscos, autos i accidents, decessos i altres) per als segments de particulars, pimes, autònoms, grans empreses i clients de banca personal i privada de CaixaBank, a través d'un model de negoci multicanal.

A més, la companyia posa a disposició dels seus clients i assegurats els següents canals per a la informació i comercialització dels seus productes:

1. Canals asseguradors.
2. Canals bancassegurances.
3. Xarxa de mediadors i consultors en el segment de grans empreses i col·lectius.
4. Canals directes.
5. Addicionalment, SegurCaixa Adeslas ofereix les seves assegurances de salut al conjunt de mutualistes de Mutua Madrileña a través dels següents canals de venda: canal presencial d'oficines, "call center" i canal web.

Canals asseguradors

A través d'aquests canals es distribueix l'ampli catàleg de productes de SegurCaixa Adeslas, incloent-hi Adeslas SegurCaixa, la marca de salut de la companyia.

Aquesta xarxa està formada per:

- 1.388 assessors de xarxa pròpia, és a dir, agents exclusius amb relació mercantil i molt alta vinculació amb la companyia, especialistes en salut i productes multiram.
- 92 oficines locals repartides per tot el territori nacional.
- 73 gestors comercials ubicats a les 46 delegacions de la companyia.
- 1.299 corredors d'assegurances amb relació mercantil amb SegurCaixa Adeslas i altres empreses que comercialitzen productes de salut i decessos per a la companyia.
- 697 agents de xarxa externa, és a dir, agents exclusius amb relació mercantil i baixa vinculació amb la companyia, especialistes en salut i productes multiram.

Durant el 2012, la principal línia de treball amb relació a aquests canals asseguradors ha estat el desenvolupament i implantació del model comercial definit en el projecte Optimus. Aquest model ha permès la transformació i potenciació dels canals propis i externs, possibilitant la professionalització de la xarxa comercial mitjançant l'aplicació d'una nova segmentació, així com el desenvolupament de la venda associada dels productes de SegurCaixa Adeslas (autos, llar, accidents, negoci i decessos) en els clients procedents d'Adeslas.

El 2012 s'ha impulsat el segment d'Affluent i de pimes a través de gestors especialitzats a la xarxa de CaixaBank

Canals bancassegurances

Mitjançant aquests canals es distribueixen els productes de SegurCaixa Adeslas entre el conjunt de clients de CaixaBank. La comercialització d'aquests productes es realitza, principalment, a través de les 6.342 oficines que conformen la xarxa de l'entitat bancària i dels 209 gestors i 14 delegats d'Agencia, empresa d'assessors comercials que ven els productes de la companyia.

L'any 2012, els canals bancassegurances s'han convertit en líders en la comercialització dels productes de multiriscos, autos i accidents. Al seu torn, el ram de salut ha tingut un creixement molt important, basat en el desenvolupament de la gamma de productes de quadre mèdic i de l'assegurança dental al voltant del nou pla d'expansió de clíniques dentals que s'ha posat en marxa. El llançament del ram de decessos també ha estat un èxit, tant per a prima única com periòdica.



Entre les principals línies de treball que s'han desenvolupat durant el 2012 amb relació a aquests canals destaquen:

- Consolidació del model de gestió i suport a la xarxa de CaixaBank a través de l'equip d'Executius Comercials de Bancassegurances (ECOB), les funcions del qual són impulsar les iniciatives estratègiques, analitzar oportunitats comercials, transmetre les millors pràctiques al territori i informar la companyia de l'acció de la xarxa comercial.
- Formació dels sotsdirectors d'oficina de CaixaBank en el seu nou rol com a directors comercials d'aquesta.
- Desenvolupament d'accions comercials dirigides a incrementar la productivitat per empleat de CaixaBank, la vinculació de clients particulars i la ràtio pòlissa/client.
- Impuls del segment "affluent" a través dels Gestors de Banca Personal, amb un catàleg de productes dedicat al segment i formació tecnicomercial per als gestors mitjançant un sistema de coaching.
- Major focus i desenvolupament comercial del segment pimes a través dels Gestors de Pimes de CaixaBank i l'execució d'un pla específic (formació, nous productes, accions comercials i seguiment) basat en Agencia i els Executius de Pimes.
- Increment de la rellevància del negoci assegurador com a font d'aportació al compte de resultats de CaixaBank.

Mediadors i consultors d'empreses

SegurCaixa Adeslas el 2012 va comptar amb la divisió VidaCaixa Previsió Social per a la comercialització d'assegurances orientades al negoci d'empreses i col·lectius. Aquesta divisió la va integrar un ampli equip de professionals –mediadors de les principals entitats del país i consultors en plantilla–, amb una gran experiència en el sector i un alt grau de qualificació en els àmbits técnicoactuarial, financer i legal, així com en la comercialització, disseny, gestió i administració d'assegurances d'accidents i salut.

L'activitat comercial de VidaCaixa Previsió Social es va desenvolupar a través de cinc unitats de negoci.



Canals directes

Finalment, SegurCaixa Adeslas complementa l'activitat realitzada, tant pels canals asseguradors i bancassegurances com per VidaCaixa Previsió Social, amb altres canals o vies de comercialització directa, com ara diferents plataformes telefòniques o el servei Línia Oberta de CaixaBank, els quals proporcionen als clients i assegurats una atenció contínua i permanent per a la realització de consultes i gestions relacionades amb els productes i serveis de la companyia.



Es reforça el lideratge en Salut i el nostre posicionament com a segona entitat asseguradora de no-vida a Espanya

Més proximitat amb els nostres assegurats amb l'obertura de 25 noves clíniques dentals

Creixement superior a la mitjana del mercat

Principals fites el 2012



- Un any més, SegurCaixa Adeslas es consolida com a segona entitat asseguradora de no-vida del sector assegurador espanyol, amb un creixement en primes destacable, tenint en compte que el mercat de no-vida va retrocedir un 1,9%. A més, reforça el seu lideratge en salut.
- La companyia ha crescut en tots els rams en què opera, a un ritme superior al de la mitjana del mercat, i ha obtingut un benefici net de 108,6 milions d'euros, un 8,4% més que en l'exercici anterior.
- La xifra de clients de la companyia arriba als gairebé 4,9 milions d'assegurats, la qual cosa suposa un increment net de 246.000 nous clients, un 5,3% més que el 2011.
- El creixement de SegurCaixa Adeslas ha estat fortament recolzat per la xarxa bancària, sent líder en la distribució bancasseguradora en els rams de multirisc de la llar i autos. Aquest canal també s'ha consolidat en distribució de productes de salut.
- Adeslas Dental ha posat en marxa el Pla d'Expansió Dental amb 25 noves clíniques dentals pròpies. Aquest ambiciós pla de creixement suposa l'obertura d'un total de 71 clíniques en un període d'un any i mig, amb una inversió de 31 milions d'euros i la contractació de més de 1.000 professionals.
- S'han desenvolupat nous productes i serveis. Destaca l'exitós llançament de la nova oferta d'assegurances de decessos, especialment de prima única, que ha situat la companyia en la cinquena posició del rànquing d'aquest ram.

S'han complert els objectius del primer any del Pla Estratègic

- SegurCaixa Adeslas realitza enquestes periòdiques de satisfacció entre els seus clients com una forma de conèixer la seva percepció i necessitats. Els percentatges de satisfacció han continuat sent elevats en tots els rams.
- La nova marca de salut Adeslas SegurCaixa ha llançat la seva primera campanya institucional buscant transmetre el posicionament de la companyia, a través del qual s'adquireix un nou compromís amb els clients: escoltar-los cada dia per tal d'oferir-los l'atenció que necessiten.
- S'ha dissenyat el pla de segregació d'equips entre SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa.
- Ha finalitzat el procés de fusió per absorció d'Aresa a SegurCaixa Adeslas, així com la integració de les plantilles de les dues companyies.
- S'ha treballat en la renovació i actualització de la intranet corporativa de SegurCaixa Adeslas, amb l'objectiu de convertir aquest espai en un lloc de trobada per a tots els empleats. La seva posada en marxa tindrà lloc durant el 2013.
- S'han complert els objectius del primer any del Pla Estratègic 2012-2014, amb la qual cosa s'han establert les bases del desenvolupament futur de la companyia.

Pla Estratègic 2012-2014

El Pla Estratègic 2012-2014 de SegurCaixa Adeslas, el punt de partida del qual va ser l'aliança estratègica entre Mutua Madrileña i CaixaBank duta a terme l'any 2011, té entre els seus objectius convertir SegurCaixa Adeslas en la companyia asseguradora no-vida amb el creixement rendible més gran a Espanya, tot distingint-se de la competència per la qualitat i el nivell de servei, i consolidant el lideratge en salut en els diferents segments.

Durant l'any 2012, les prioritats estratègiques de SegurCaixa Adeslas s'han centrat en el ram de salut (potenciant el creixement en el segment individual i col·lectiu i reforçant el control de la sinistralitat), en el creixement de l'assegurança dental i del negoci en grans empreses, a mantenir l'intens desenvolupament de la comercialització a través dels canals bancassegurances impulsant segments com pimes i "affluent", i a fomentar la venda associada.

3 Òrgans de govern

Consell d'Administració

Equip directiu

Tal com queda definit en els estatuts socials de SegurCaixa Adeslas, la representació legal, la gestió i el control corresponen a la Junta General d'Accionistes i al Consell d'Administració. La companyia disposa també d'un Comitè de Direcció.

El funcionament de la Junta d'Accionistes i del Consell d'Administració està regulat específicament en la llei i en els estatuts socials. Hi queden fixats els requisits de convocatòria, quòrums de constitució i majories necessàries per a l'adopció dels acords que formen part de la seva competència. Durant l'any 2012, la Junta d'Accionistes s'ha reunit en dues ocasions i el Consell d'Administració en onze.

Hi ha determinades matèries que estan reservades a la Junta d'Accionistes i que tenen influència en les decisions estratègiques de la companyia: el nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries, els acords que impliquin modificacions estructurals (processos de fusió, escissió), etc.

L'article 37 dels estatuts socials reserva l'adopció de determinades decisions estratègiques a l'òrgan d'administració: sol·licituds de finançament per sobre de 6 milions d'euros o concessió de finançament per sobre de 4 milions d'euros; adquisició d'actius per sobre de 10 milions d'euros; alienació d'actius que superin un 5% del total fixat al balanç; política d'autocartera; adquisició o llicència de drets de propietat intel·lectual, etc.

Finalment també cal destacar que, per acomplir les obligacions que es deriven de la modificació del Codi Penal respecte a la possible atribució de responsabilitat criminal a les persones jurídiques, SegurCaixa Adeslas ha aprovat un model de prevenció de delictes amb una atenció especial als delictes relacionats amb la corrupció (suborn, tràfic d'influències, corrupció entre particulars, etc.).



Consell d'Administració

El Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas està format per vuit membres, nomenats paritàriament per cadascun dels dos accionistes majoritaris de la companyia. A més, hi ha un secretari i un vicesecretari no consellers.

És presidit per un President executiu, el Sr. Juan Hormaechea Escós, que té delegades totes les facultats del Consell, llevat d'aquelles que constitueixen matèries reservades a la decisió del Consell per mandat dels seus estatuts socials (article 37). La direcció de la Companyia, sota la supervisió del Consell d'Administració i del President executiu, es troba encomanada al seu Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo Ferrer. Dins del Consell, si bé sense facultats delegades, s'han creat dues comissions, la Comissió d'Auditoria i la Comissió d'Inversions, coneixedores i assessores del Consell en les matèries pròpies de la seva competència.

D'acord amb la normativa legal aplicable, els membres del Consell d'Administració de la companyia són escollits per la Junta d'Accionistes. Atès que es tracta d'una companyia asseguradora, els qui, sota qualsevol títol, portin la direcció efectiva de l'entitat seran persones físiques de reconeguda honorabilitat i amb les condicions necessàries de qualificació o experiència professionals, i s'inscriuran en el registre administratiu d'alts càrrecs d'entitats asseguradores.

Segons el que estableix l'article 39 dels estatuts socials, el càrrec de conseller serà retribuït amb una quantitat fixa i una altra de variable. L'import total de retribució al Consell serà fixat anualment per la Junta General d'Accionistes. Serà el Consell qui acordi la distribució exacta de la quantitat en funció del càrrec exercit i la dedicació.

Consell d'Administració

D. Juan Hormaechea Escós	President Executiu
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident
D. Javier Murillo Ferrer	Conseller-Director General
D. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller
D. Gonzalo María Gortázar Rotaeché	Conseller
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Conseller
D. Juan Carlos Monedero Miguel	Conseller
D ^a Milagros Villa Oliveros	Consellera
D. Teótimo Sáez Zazo	Secretari no conseller
D. Antonio López Taracena	Vicesecretari no conseller

Equip directiu

El comitè de direcció de SegurCaixa Adeslas està format pel Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo Ferrer, i els Sotsdirectors Generals (Comercial, Economicofinancer, Mitjans i Oferta i Operacions). Compta, a més, amb la presència del Secretari General, que és el màxim responsable de l'Assessoria Jurídica.

Comitè de direcció¹

D. Javier Murillo	Director General
D. Antonio Trueba	Subdirector General Comercial
D. Fernando Pindado	Subdirector General EconómicoFinancer
D. Eduardo de Quinto	Subdirector General Mitjans
D. Albert Sarrá	Subdirector General Oferta i Operacions
D. Teótimo Sáez	No membre
D. Marc Puig	Secretari

¹ Comitè de direcció vigent a 31 de desembre de 2012. Actualment, i després de l'escissió dels serveis compartits amb "la Caixa", la Sotsdirecció General Comercial és dirigida pel Sr. Carlos Hernández, i la funció de secretari l'exerceix Iñigo Ortiz.



D'esquerra a dreta: Eduardo de Quinto, Sotsdirector General de Mitjans; Carlos Hernández, Sotsdirector General Comercial; Javier Murillo, Director General; Teótimo Sáez, Secretari General (no membre); Fernando Pindado, Sotsdirector General Economicofinancer; Albert Sarrá, Sotsdirector General Oferta i Operacions.

4 Estratègia de SegurCaixa Adeslas

**Context econòmic i evolució
del sector assegurador**

**Un excel·lent equip de
professionals**

Excel·lència operacional

Clients fidels

SegurCaixa Adeslas té sempre en compte l'evolució de l'entorn i ho pren en consideració a l'hora d'enfocar la seva estratègia en el negoci assegurador

Context econòmic i evolució del sector assegurador

SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat asseguradora amb l'objectiu de crear valor per a tots els seus grups d'interès –empleats, clients, accionistes, col·lectiu mèdic, proveïdors, administracions públiques, societat i medi ambient–. Per això, la companyia té sempre en compte l'evolució de l'entorn i pren en consideració, a l'hora d'enfocar la seva estratègia en el negoci assegurador, les conseqüències que les seves decisions tenen a curt, mitjà i llarg termini.

En aquest marc, factors com la conjuntura econòmica, la política sanitària, l'evolució del consum, el mercat immobiliari, l'entorn normatiu o l'evolució dels principals competidors, entre d'altres, són analitzats per SegurCaixa Adeslas amb l'objectiu d'identificar oportunitats i riscos, i integrar-los com a elements a tenir en compte en la gestió de la companyia.

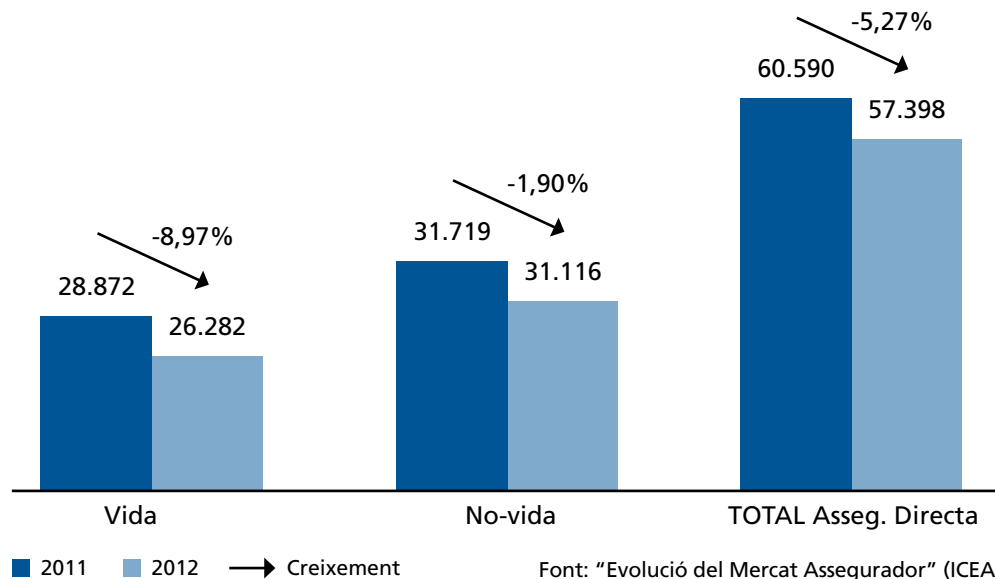


El sector assegurador reforça el seu marge de solvència malgrat les dificultats de creixement

L'assegurança a Espanya

El sector assegurador a Espanya ha aconseguit l'any 2012 un volum total de primes de 57.398 milions d'euros, xifra que suposa una reducció del 5,3% respecte a l'exercici anterior. En el ram de Vida s'ha produït un decreixement del 9%, que contrasta amb el creixement del 9,4% del 2011. D'altra banda, en els rams No-vida hi ha hagut un decreixement de l'1,9%, fet que accentua la tendència negativa del 2011, any en què que les primes de No-vida van retrocedir un 0,3%.

Primes: volum i creixement 2011-2012 (milions d'euros)



La taxa de benefici abans d'impostos registrada pel sector s'ha incrementat en 1,6 punts, passant del 9,9% del 2011 a l'11,5% el 2012. La rendibilitat sobre recursos propis (ROE) obtinguda és del 15,3%, la qual cosa representa un lleuger increment respecte a l'aconseguida en el mateix període de l'any anterior (14,7%). D'altra banda, s'ha reforçat el marge de solvència, ja que el sector ha presentat un excés del 183,5% (114,6% en Vida i 272,5% en No-vida) enfront del 160,3% (88,6% en Vida i 253,2% en No-vida) registrat el 2011.

L'assegurança de no-vida a Espanya

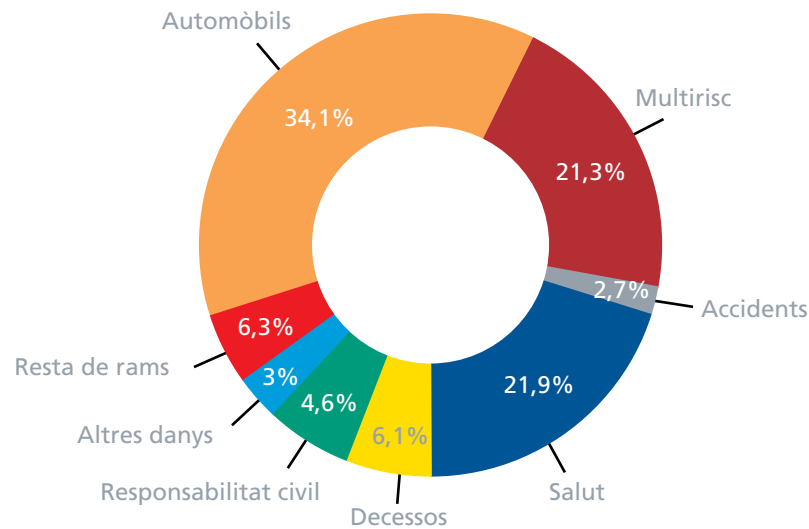
Al tancament de l'any 2012, les assegurances de no-vida han assolit un volum de primes de l'assegurança directa de 31.116 milions, la qual cosa suposa un decreixement de l'1,9% respecte al 2011. Aquest descens es deu principalment a la caiguda de la demanda i al descens de la prima mitjana, derivats de la forta competència que s'està donant en la majoria dels rams.

Si s'analitza l'evolució dels principals rams, s'observa que Autos ha continuat la tendència de caiguda en primes. Per contra, els negocis de Salut i Multirisc sembla que han resistit millor la difícil situació econòmica actual, i han registrat creixements del 3,2% i el 0,7% respectivament, tot i que amb una clara tendència a la desacceleració en els seus ritmes de creixement.

Primes dels rams No-vida 2011-2012 (milions d'euros)

	2011	2012	
	Primes (milions d'euros)		Creixement
No-vida	31.719	31.116	-1,90%
Automòbils	11.270	10.607	-5,88%
Automòbils RC	5.848	5.485	-6,20%
Automòbils altres garanties	5.422	5.122	-5,52%
Multiriscos	6.579	6.626	0,72%
Llar	3.656	3.763	2,94%
Comerç	649	625	-3,64%
Comunitats	794	815	2,56%
Indústries	1.421	1.367	-3,77%
Altres	60	56	-5,86%
Salut	6.597	6.806	3,18%
Assistència Sanitària	5.663	5.887	3,95%
Reemborsament	654	661	1,21%
Subsidi	280	258	-7,85%
Resta de rams No-vida	7.274	7.076	-2,72%

Distribució rams No-vida (Primes)



Font: "Evolució del Mercat Assegurador" (ICEA)

El ram de Salut ha tancat amb un volum de primes de l'assegurança directa de 6.806 milions d'euros, xifra que suposa un increment del 3,2%, i ha experimentat un descens de 0,4 punts amb relació al creixement registrat l'any anterior. Els principals factors que expliquen aquest fet són l'evolució de l'IPC sanitari, els canvis en la composició de cartera (la proporció més gran de primes col·lectives, amb primes mitjanes per assegurat inferiors, ha reduït el creixement del ram), així com la conjuntura econòmica. Això no obstant, aquesta desacceleració s'ha vist compensada per la resistència de l'assegurat a perdre aquesta modalitat d'assegurança.

Les primes dels rams Multiriscos, que han aconseguit un volum de 6.626 milions d'euros, han presentat un creixement de 0,72 punts respecte al 2011. Amb l'excepció de Llars i Comunitats, la resta d'assegurances presenten caigudes el 2012 (en Indústries un -3,77% i en Comerços un -3,64%), fet que reflecteix la situació actual de dificultat econòmica que pateixen aquests sectors al nostre país.

D'altra banda, el ram d'Autos ha assolit un volum de primes de l'assegurança directa de 10.607 milions d'euros, xifra que suposa una caiguda del 5,9% respecte a l'any anterior. La venda de vehicles, que registra diversos trimestres consecutius de caiguda, ha continuat llstant la nova producció de les companyies, la qual cosa, unida a la forta competència existent i al moviment dels assegurats cap a cobertures i productes més reduïts, explica aquesta evolució desfavorable.

Finalment, les primes de la resta de rams de no-vida han experimentat un decreixement del 2,7%, en línia amb els últims anys, i han arribat als 7.076 milions d'euros.

Entorn normatiu

El sector assegurador està regulat per un ampli marc normatiu, que evoluciona constantment i que condiona el seu desenvolupament. SegurCaixa Adeslas compleix estrictament el que estableix la legislació aprovada al llarg de l'any:

- 23/03/2012: Reial Decret Llei 10/2012, de 23 de març, pel qual es modifiquen determinades normes financeres en relació amb les facultats de les Autoritats Europees de Supervisió.
- 20/04/2012: Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seves prestacions. Correcció d'errors.
- 27/04/2012: Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'Estabilitat Pressupostària i Sostenibilitat Financera.
- 04/05/2012: Reial Decret Llei 17/2012, de 4 de maig, de mesures urgents en matèria de medi ambient.
- 25/05/2012: Reial Decret Llei 19/2012, de 25 de maig, de mesures urgents de liberalització del comerç i de determinats serveis.
- 22/06/2012: Llei 1/2012, de 22 de juny, de simplificació de les obligacions d'informació i documentació de fusions i escissions de societats de capital.
- 13/07/2012: Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.
- 03/08/2012: Reial Decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició d'assegurat i de beneficiari a efectes de l'assistència sanitària a Espanya, a càrrec de fons públics, a través del Sistema Nacional de Salut.

- 30/11/2012: Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació.
- 19/12/2012: Llei 11/2012, de 19 de desembre, de mesures urgents en matèria de medi ambient.
- 26/12/2012: Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització del comerç i de determinats serveis.
- 27/12/2012: Llei 16/2012, de 27 de desembre, per la qual s'adopten mesures tributàries dirigides a la consolidació de les finances públiques i a l'impuls de l'activitat econòmica.
- 27/12/2012: Llei 17/2012, de 27 de desembre, de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2013.



2.866

empleats altament formats
i motivats per prestar el millor
servei als clients

Un excel·lent equip de professionals

Malgrat una conjuntura econòmica tan adversa com l'actual, durant l'any 2012 SegurCaixa Adeslas ha continuat vetllant per l'estabilitat laboral dels seus treballadors, apostant per la creació de nova ocupació de qualitat, mantenint estructures salarials amb equitat interna i externa i conservant un paquet de beneficis competitiu en el mercat. D'aquesta manera, la companyia ha complert el seu objectiu de desenvolupar paral·lelament, i de manera compensada, el negoci i la plantilla.

9%
més d'empleats
respecte al 2011

- SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa han separat el 2012 la seva estructura organitzativa, mantenint certs serveis comuns –adscrius a les Sotsdireccions Generals Comercial i de Mitjans i a la Direcció de Desenvolupament Corporatiu i Qualitat– que compartien des que totes dues entitats es van convertir en socis de bancassegurances el 2011. En aquest sentit, s'ha dut a terme una reassignació d'empleats, a través de la qual el 60% d'aquesta plantilla ha passat a treballar a SegurCaixa Adeslas i el 40% restant a VidaCaixa.
- Ha finalitzat amb èxit el procés d'integració de la plantilla de la companyia Aresa a SegurCaixa Adeslas. S'ha preservat al màxim el capital humà de les dues entitats, ja que es va arribar a un acord laboral que ha aconseguit minimitzar l'impacte sobre l'ocupació.
- S'ha produït un fort procés de creixement a Adeslas Dental, derivat de l'obertura de noves clíniques dentals pròpies.

12
objectius estratègics

46
objectius generals i
84 indicadors generals

59
objectius específics i
869 indicadors específics

3.710
objectius personals

Alineament amb els valors i l'estratègia

SegurCaixa Adeslas gestiona i comunica la seva estratègia corporativa a tota l'organització a través del quadre de comandament integral (QCI), que permet avaluar els resultats de la companyia, i del quadre de comandament personal (QCP), que avalua els resultats a nivell individual.

Quadre de comandament integral i quadre de comandament personal

Durant el 2012, el departament de recursos humans ha acabat d'implementar el procés de consolidació de les dues eines, iniciat l'any anterior, per a la qual cosa s'han dut a terme diferents accions:

- S'ha pilotat la definició i avaluació dels objectius: proposant nous indicadors, oferint suport tècnic constant a totes les àrees de negoci i revisant la coherència dels resultats obtinguts.
- S'han efectuat sessions de formació voluntàries adreçades a tota l'organització, amb l'objectiu de traslladar a la plantilla els conceptes principals de la "gestió per objectius", així com per explicar com funciona i s'utilitza l'eina de gestió QCP. La finalitat d'aquesta acció és orientar cada treballador cap als objectius estratègics i els de cada unitat organitzativa, la qual cosa li permet conèixer què espera l'organització d'ell, així com el grau de compliment obtingut a final d'any, una dada que impactarà sobre la seva retribució variable. El 2012, s'ha aconseguit reflectir objectivament el QCP de 1.300 empleats.



S'ha treballat en el desenvolupament de la nova intranet corporativa

S'ha facilitat la integració als empleats d'Aresa

S'ha consolidat el QCI i el QCP com a instruments de comunicació

Diàleg i comunicació

Per a SegurCaixa Adeslas, la comunicació interna és una eina fonamental per garantir l'alineament de tots els seus empleats amb els objectius estratègics de la companyia i aconseguir, a més, fomentar la cohesió de grup i l'orgull de pertinença. La finalitat és assolir una fluida comunicació bidireccional amb l'equip humà que permeti millorar l'organització dia a dia.

Amb aquest propòsit, la companyia va implantar l'any 2011 un pla de comunicació interna orientat a fomentar el diàleg, la participació i la comunicació amb els empleats, i pel qual ha continuat apostant el 2012.


Així el 2012:

- S'han definit objectius específics d'informació i comunicació, s'ha segmentat la comunicació per a cada públic i s'han marcat objectius específics de participació per implicar els empleats i la línia intermèdia en un sistema de direcció participatiu que potencia el seu rol com a comunicador.
- S'ha focalitzat l'esforç de comunicació en la integració dels empleats d'Aresa a SegurCaixa Adeslas. En aquest sentit, s'han realitzat diferents accions que han tingut com a principal objectiu recollir i donar resposta a les inquietuds d'aquest col·lectiu. S'han efectuat entrevistes *one to one* i *workshops* amb empleats i comandaments de diferents àrees per obtenir informació d'una mostra representativa, s'ha publicat una newsletter específica i s'ha habilitat una bústia de comunicació a través de la qual s'han pogut traslladar totes aquelles qüestions que no han quedat clares o que no s'han recollit en les comunicacions realitzades.
- S'ha treballat en el desenvolupament de la nova intranet corporativa de SegurCaixa Adeslas, amb l'objectiu de convertir aquest espai en un lloc de trobada per a tots els empleats. Aquesta nova eina col·laborativa, l'objectiu principal de la qual és informar de manera immediata tota la plantilla sobre els aspectes més relle-



vants del sector, l'activitat del negoci i la companyia, promou la implicació dels empleats en l'actualització dels continguts. S'han organitzat, a més, sessions formatives sobre el seu adequat ús i gestió.

- S'ha consolidat el QCI i el QCP com a eines de comunicació de l'estratègia de SegurCaixa Adeslas i la seva materialització a través dels objectius individuals i departamentals. Per això, s'han realitzat sessions de formació voluntàries dirigides a tota l'organització en les quals s'ha informat dels conceptes principals.

 **Programa d'Aplicació
d'Idees Innova**

Principals canals de comunicació

Els principals canals de comunicació interna de SegurCaixa Adeslas, a través dels quals s'ha focalitzat l'esforç de transmetre els aspectes clau del Pla Estratègic i promoure la implicació i el compromís dels empleats, són:



Pròxima: Aquesta newsletter, revista digital corporativa, recull de manera periòdica les notícies més rellevants del sector, el negoci i l'estratègia de SegurCaixa Adeslas. Amb un total de 5 números publicats el 2012, a través d'aquest mitjà s'ha fomentat també la participació i implicació dels empleats de diferents àrees de la companyia, que han col·laborat com a facilitadors de continguts, presentant informació rellevant sobre la seva àrea, projectes, equip de treball, etc.



Convenció de directius: L'objectiu d'aquesta trobada ha estat traslladar els resultats de l'exercici 2012 de SegurCaixa Adeslas i comunicar els principals objectius i reptes per al 2013 a tota la direcció de la companyia i fins al nivell de coordinador.



Reunions amb canals asseguradors: Amb periodicitat bimensual, la direcció general i la direcció comercial es reuneixen amb els canals asseguradors per abordar la marxa del negoci i comunicar-los les principals novetats.



Bústia de suggeriments i Innova: A través de la bústia de suggeriments, s'han rebut suggeriments de millora dels empleats de les oficines de CaixaBank. A través d'Innova, els empleats de SegurCaixa Adeslas han continuat aportant idees amb relació a aspectes d'innovació (aquelles relacionades amb nous productes, preus, campanyes, noves operatives o funcionalitats genèriques, etc.) i millora (aquelles relacionades amb ofertes, operacions, aplicacions informàtiques, etc.).



Formació a la línia intermèdia: El 2012, s'ha continuat apostant per la formació en comunicació del col·lectiu de comandaments intermedis, amb l'objectiu de millorar les seves habilitats en els processos de transmissió d'informació als seus respectius equips.

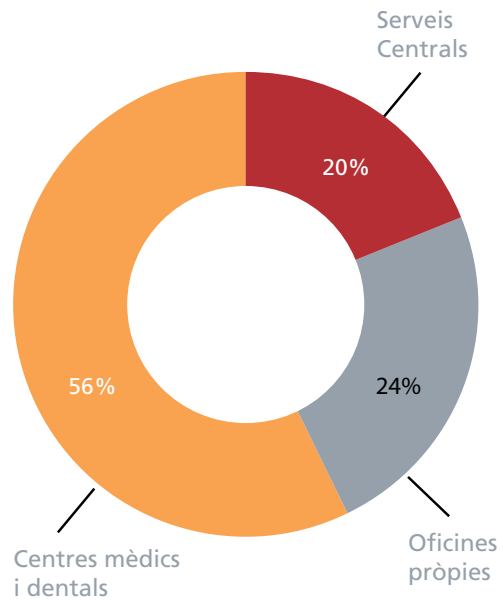
Comunicats de recursos humans: La seva funció és traslladar i compartir amb la plantilla els fets més destacats relacionats amb les persones de la companyia.

 **Distribución de la plantilla SegurCaixa Adeslas**

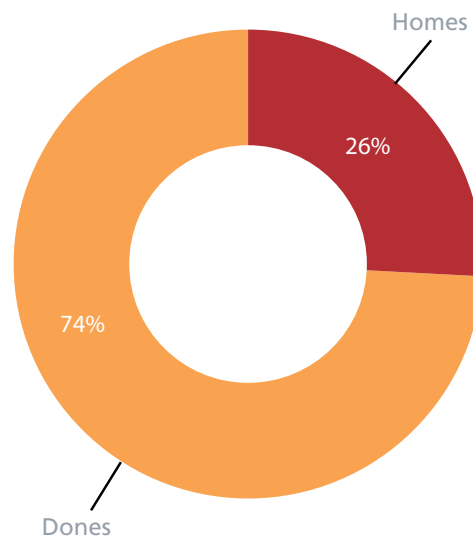
Màximes capacitats organitzacionals

SegurCaixa Adeslas disposa d'un equip de 575 professionals a Serveis Centrals, altament qualificats i motivats per prestar el millor servei als clients.

Distribució plantilla per ubicació



Distribució plantilla per sexe



496

nous professionals s'han incorporat a la plantilla de SegurCaixa Adeslas¹

78%

de les noves incorporacions han estat dones

Durant el 2012 s'ha facilitat l'accés al Pla d'Acollida Integral per als nous empleats incorporant-lo a l'Aulaforum

Alta capacitat per atreure talent

A SegurCaixa Adeslas es tenen en compte els mèrits i capacitats dels candidats, amb el màxim respecte a la diversitat, a la igualtat d'oportunitats i a la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. Així mateix, la companyia assegura la transparència en tots els processos de selecció que duu a terme. Un 78% de les noves incorporacions han estat dones.

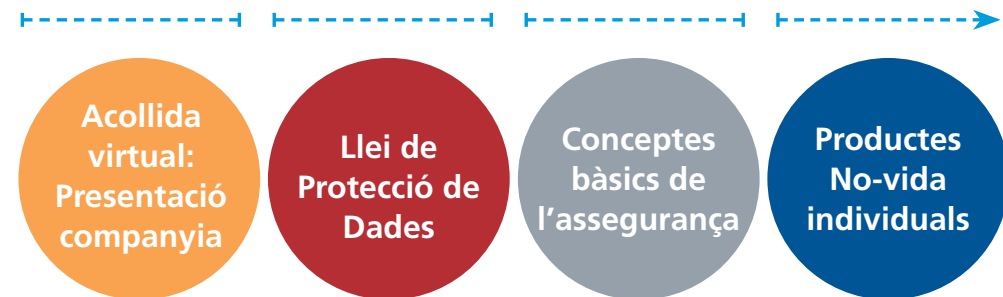
En aquest àmbit, la companyia disposa des del 2011 del pla d'acollida integral (PAI), un sistema normalitzat a través del qual es garanteix que qualsevol professional nouvingut, amb independència del seu nivell jeràrquic i de les seves competències, segueix un pla específic d'acollida en funció del càrrec, que compta amb la implicació de diferents àrees, així com amb el suport d'un tutor al llarg de tot el procés, amb la qual cosa es garanteix una major rapidesa i eficàcia en la seva incorporació, en la seva assimilació de la cultura corporativa i en la gestió del talent.

Amb l'objectiu de fer accessible i àgil tot aquest procés, durant l'any 2012 s'ha dut a terme la incorporació del PAI a Aulaforum, l'eina de formació de la companyia, facilitant d'aquesta manera la seva consulta *online*.

El PAI inclou diferents eines d'informació –presentació de la companyia, política de RSC–, itineraris formatius amb diversos continguts, entrevistes amb responsables d'àrees i companys de treball, etc. Addicionalment, i en funció del perfil del professional incorporat, s'han establert 14 plans específics de reunions amb diferents interlocutors que ajudaran el nou empleat en l'execució de la seva tasca.



Pla d'acollida integral



⁽¹⁾ S'han creat un total de 228 llocs de treball nets respecte al 2011, ja que part del personal que integrava l'AIE va passar a formar part de VidaCaixa.


**Selecció, contractació i
rotació d'empleats**
Finalitzat amb èxit el procés d'integració dels professionals d'Aresa a SegurCaixa Adeslas

Durant el 2012 s'han desenvolupat diverses accions amb l'objectiu de minimitzar el possible impacte del procés i garantir l'adequat desenvolupament de les funcions de tots els professionals i departaments.

Cal destacar que hi ha hagut un compromís per proposar als professionals d'Aresa vacants que puguin motivar-los en el desenvolupament de la seva trajectòria professional. A més, s'ha establert un programa formatiu ad hoc amb tres mòduls diferents per als col·lectius de les dues companyies que, previsiblement, s'havien de veure afectats de manera immediata amb la integració. També s'han establert diferents accions de comunicació per donar resposta a les inquietuds dels empleats, com ara reunions individuals i col·lectives, elaboració d'una newsletter específica i una bústia de consulta.



Finalment, i amb relació a l'índex de rotació no desitjada, és a dir, aquells empleats en posicions crítiques o amb un alt potencial que abandonen la companyia, cal assenyalar que aquest indicador s'ha convertit l'any 2012 en un objectiu del quadre de comandament integral (QCI) de SegurCaixa Adeslas, que s'ha avaluat trimestralment. Els baixos índexs de rotació del personal de serveis centrals i oficines pròpies, amb una antiguitat mitjana de més de 10 anys, permet un millor aprofitament de l'experiència i les habilitats personals de la plantilla.

222

accions de formació
presencial, *online* i a distància

662

empleats hi han participat
(el 23% del total de la
plantilla)

12.968

hores de formació



Formació i desenvolupament per al creixement professional

La formació i el desenvolupament professional dels empleats són una peça clau per fer front a les necessitats i reptes del mercat. A SegurCaixa Adeslas, totes dues activitats s'enquadren dins d'un procés que comença amb la fixació d'objectius, continua amb l'avaluació anual d'acompliment i finalitza amb el disseny d'un pla individualitzat que potencii el talent de l'equip humà. Aquest pla es revisa i s'adapta tenint en compte el perfil de coneixement i competències de cada empleat, el model de negoci, l'estratègia de cada àrea i la cultura corporativa.

FORMACIÓ

En aquest sentit a partir del 2012, i continuant amb la política i normativa interna de formació definida l'any anterior, es gestiona el pla de formació anual dels empleats, que recull tots els projectes formatius que, per temes estratègics, són prioritaris.

Per això, s'ha desenvolupat una metodologia d'actuació que permet identificar necessitats de formació, planificar accions orientades a cobrir aquestes necessitats, gestionar els mitjans i recursos necessaris per a la seva execució i, finalment, mesurar i avaluar els resultats assolits, així com el grau de satisfacció dels empleats.

Aquest pla de formació, que es dissenya a partir de la informació recopilada a través de l'avaluació anual d'acompliment i les reunions amb els comandaments, es presenta al comitè de direcció per al seu coneixement i, posteriorment, es publica a través de la intranet de la companyia perquè el conegui tota la plantilla.

El nivell de satisfacció de la formació rebuda per part dels empleats s'ha situat en un 8,2 en una escala d'1 a 10.

361.000

euros invertits en formació



Eixos i principals accions del pla de formació 2012:

- Desenvolupament de competències de negoci a través de formacions referents als àmbits financer, de gestió, legal i del sector.
- Coneixement i ús de les noves tecnologies per part del client intern.
- Entrenament d'habilitats clau: treball en equip, gestió del temps, comunicació, etc.

Fomentar l'ús habitual i continuat de la plataforma d'aprenentatge i formació *online* Aulaforum. Per fer-ho, s'ha inclòs en la major part dels cursos realitzats una metodologia mixta (*blended learning*) que combina la formació presencial i *online*. La formació a distància s'ha efectuat, principalment, amb accions formatives individuals.



Avançar-se i adaptar-se a les necessitats de formació sorgides arran de la incorporació dels empleats d'Aresa a SegurCaixa Adeslas. En aquest sentit, s'ha desenvolupat un pla *ad hoc*, el Programa de Formació AR4, per dotar de coneixements específics aquells professionals en els quals ha impactat més directament el procés d'integració, amb l'objectiu de minimitzar aquest impacte i garantir l'adequat desenvolupament de les funcions.

Desenvolupament de competències

Potenciar el rol del comandament donant suport a la Línia Intermitèdia amb un programa de desenvolupament d'habilitats per aconseguir un òptim acompliment: adaptació davant situacions de canvi, claus per gestionar de manera eficaç l'equip de treball, com posar en pràctica metodologies que ajudin a gestionar el temps de manera eficient, etc. Altres objectius de formació dirigits a la línia intermitèdia durant el 2012 han estat: informar aquest col·lectiu sobre el nou Model de Gestió per Competències o ensenyar a dur a terme una Avaluació Anual d'Acompliment de la millor manera.

Pla de formació

Noves tecnologies

Habilitats

SegurCaixa Adeslas disposa d'un perfil òptim d'empleats mitjançant la implementació d'un nou Model de Gestió per Competències

100
promocions amb canvi de categoria professional, el 65% correspon a dones

 **Model de Gestió per Competències**

 **Promoció interna**

LIDERATGE I GESTIÓ DEL TALENT

SegurCaixa Adeslas realitza una aposta i un esforç sistemàtic per atreure persones d'alt potencial, identificar i desenvolupar el talent intern en tots els nivells de responsabilitat i gestionar-lo de manera eficaç.

L'any 2012 s'ha implantat amb èxit el nou model de gestió per competències, l'eix principal del qual és la definició d'un perfil professional per a gairebé tota la companyia. Aquest perfil està format per competències *core* (comunes a tota la plantilla, en diferent grau de consecució en funció del nivell de responsabilitat), competències *management* (referides a posicions de responsabilitat) i competències *ad hoc* (específiques del lloc de treball).

Aquest nou model s'ha implantat en tots els àmbits de la plantilla: selecció, formació, avaluació de l'acompliment i compensació. Així durant l'any passat, la companyia ha aconseguit disposar d'un perfil òptim d'empleats que va des dels col·laboradors fins als directors d'àrea, així com un sistema d'avaluació anual d'aquest perfil. Aquesta implantació ha estat recolzada per processos de comunicació i formació, tant referits al nou model com a les seves eines de gestió.

PROMOCIÓ INTERNA


SegurCaixa Adeslas aposta per la consolidació i el progrés dels seus treballadors; per això, el seu objectiu i compromís és brindar-los també oportunitats perquè es puguin desenvolupar professionalment dins la companyia.

En aquest sentit, i amb la finalitat que tots els empleats tinguin l'oportunitat de participar amb la seva candidatura en els processos de selecció oberts, s'informa a través de la intranet de les posicions vacants a l'organització, es valora cadascuna de les candidatures internes i externes rebudes i es pren una decisió basant-se en aquella que millor s'adapti als requisits de la posició oferta, donant prioritat, en la mesura del possible, a la candidatura interna.

L'any 2012 s'han produït 6 moviments horitzontals i 100 ascensos (canvis de categoria professional), dels quals el 65% han correspost a dones.



SegurCaixa Adeslas té com a objectiu per al 2013 la implementació d'un model de gestió que fomenti l'equilibri entre empresa i treball

 **Dones a l'equip directiu i integració laboral**

Un excel·lent lloc per treballar

Com s'ha vist anteriorment, la política de recursos humans de SegurCaixa Adeslas es regeix per uns principis que garanteixen el respecte a la diversitat, a la igualtat d'oportunitats i a la no discriminació sota cap circumstància. En aquest marc, en tots els processos de selecció, desenvolupament professional i promoció interna que duu a terme la companyia, s'apliquen criteris basats en el mèrit i l'adequació del perfil del candidat al lloc de treball ofert.

Igualtat

Mostres d'aquesta política són: la igualtat en la retribució salarial d'homes i dones pertanyents a una mateixa categoria professional o la presència de dones als equips de direcció i comandaments. Cal esmentar que, si bé el 2011 el percentatge d'aquestes arribava a un 20%, l'any 2012 aquest percentatge s'ha mantingut en separar-se l'estructura organitzativa entre SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa, a excepció dels serveis comuns.

Juntament amb la igualtat de gènere, la companyia promou també la contractació d'empleats d'altres nacionalitats. Respecte a la integració laboral de persones amb discapacitat, SegurCaixa Adeslas ha mantingut el seu compromís d'acord amb el que estableix la llei. En aquest sentit, manté de manera estable una vinculació amb el Grup ONCE, amb el qual té compromès un volum de facturació per al compliment de les mesures alternatives en substitució de la contractació directa de personal amb discapacitat. Les empreses Fundosa i CEE SERTEL, pertanyents a aquest Grup, són proveïdors clau en els processos de la companyia.

L'any 2012, la facturació real amb el Grup ONCE va arribar als 2.963.942 euros, i es va superar àmpliament el mínim legal compromès de 425.000 euros.

Conciliació

Una de les prioritats de SegurCaixa Adeslas és afavorir la conciliació de la vida laboral i personal dels seus empleats. Amb aquest objectiu, desenvolupa diverses iniciatives que faciliten la conciliació, posant a disposició de la plantilla vies que promouen la compatibilització de la vida professional i familiar, en un marc laboral que aposta per l'estabilitat, el desenvolupament professional i el benestar físic, psíquic i emocional en l'entorn de treball.

Pel que fa a l'any 2013, la companyia té previst començar l'estudi de la conveniència d'iniciar el procés d'obtenció de la certificació d'Empresa Familiarment Responsable (efr), concedida per la Fundació Másfamilia. Aquest certificat suposa el reconeixement oficial a la implantació d'un model de gestió que, a través d'un procés de millora contínua, fomenta l'equilibri entre empresa, treball i família amb una sèrie de mesures concretes.

El 2012, s'ha implementat Bonus 2012, un sistema de retribució variable basat en objectius corporatius, d'unitat de negoci i individuals

Distribució de la retribució



Remuneració justa i compensada


La política de remuneració de SegurCaixa Adeslas, implantada el 2011, està alineada amb l'estratègia de negoci i té com a objectiu retribuir millor cada empleat, de manera més equitativa i competitiva.

Aquesta política combina un sistema de retribució fixa i variable, permetent d'aquesta manera objectivar la compensació econòmica en base a la consecució d'objectius a nivell de companyia i a nivell individual, per la qual cosa se sustenta en les eines de gestió QCI i QCP.

En aquest sentit, el QCI té, per a la seva adequada implantació i incentivació, entre altres instruments, el Bonus 2012, un sistema de retribució variable lligat a la consecució dels objectius que es defineixen en el propi quadre de comandament. Aquest bonus pretén, a més, orientar a la consecució dels objectius generals de SegurCaixa Adeslas, de les unitats organitzatives i els individuals, alhora que permet alinear la seva percepció amb els resultats individuals i de la companyia a curt i mitjà termini.

La retribució mínima dels empleats de SegurCaixa Adeslas s'ha situat per sobre del mínim establert per la llei i el conveni sectorial, i representa 1,73 vegades el salari mínim legal, d'acord amb les taules establertes en l'esmentat conveni.

La retribució variable de cada professional té una composició –definida en funció del seu nivell jeràrquic– que combina els objectius generals (corporatius), organitzatius (d'unitat departamental) i individuals (definits al QCP per a la plantilla) en diferents percentatges.

 **Inversió en despeses
de personal**

AVANTATGES I BENEFICIS SOCIALS

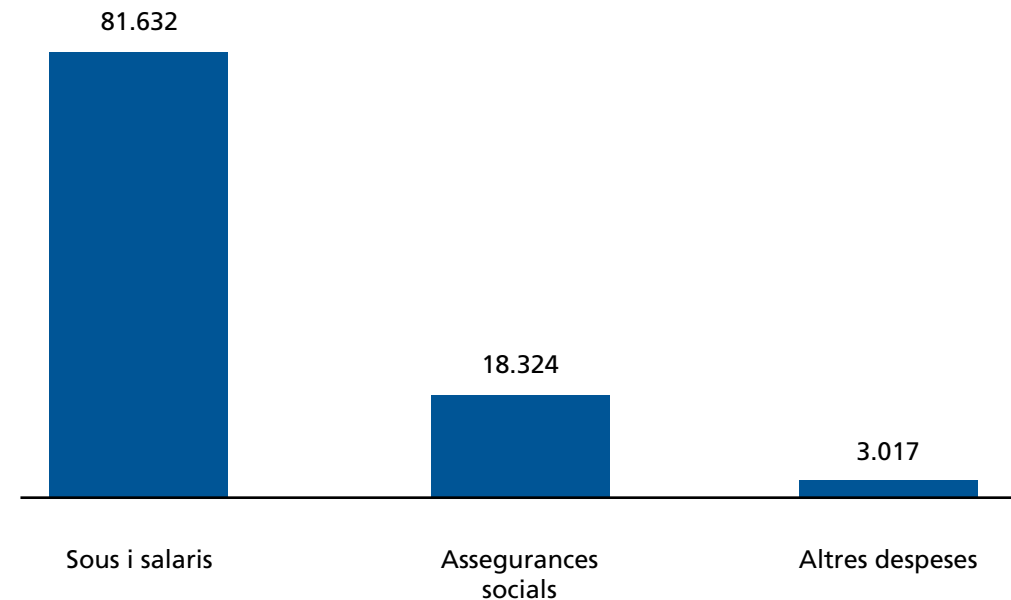
Com a fórmula per retenir i motivar la plantilla, els empleats de SegurCaixa Adeslas gaudeixen d'un seguit d'avantatges i beneficis socials, entre els quals s'inclouen aquells que busquen facilitar la conciliació de la vida laboral i personal.

Òbviament, després de la integració d'Aresa a SegurCaixa Adeslas, tots els treballadors de la companyia poden accedir a aquestes mesures de caràcter econòmic i social.

Principals avantatges i beneficis socials per als empleats

- Vacances anuals de 29 dies i jornada intensiva en el període estiuenc.
- Ampliació i millora de les cobertures de la pòlissa d'assistència sanitària per als empleats i major capital sobre l'import de conveni col·lectiu en l'assegurança de vida.
- Possibilitat d'adhesió al pla de pensions i contribució a aquest amb aportacions de fins a un 3% del salari base anual.
- Accés a préstecs amb un capital màxim de 20.000 euros.
- Ajuda per a estudis universitaris i idiomes.
- Detall pel naixement i/o adopció de fills.
- Ajuda als fills des del naixement fins als 21 anys.
- Pla Família: orientació i ajuda a familiars amb discapacitat.
- Compensació per dinar.

Inversió en despeses de personal (milers d'euros)



SegurCaixa Adeslas disposa d'un protocol per canalitzar les possibles situacions en matèria d'assetjament sexual, assetjament per raó de sexe o assetjament moral

Representants comitè d'empresa

Salut, seguretat i absentisme

Respecte als drets col·lectius

A SegurCaixa Adeslas els drets col·lectius de la plantilla són expressament reconeguts, alhora que se'n facilita l'exercici. En aquest sentit, la companyia disposa de diferents representants legals dels empleats.

Dins de l'activitat asseguradora, el 100% de la plantilla està coberta pel conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a entitats asseguradores. Pel que fa a l'activitat dels centres mèdics i clíniques dentals, els convenis col·lectius tenen estructura provincial, per la qual cosa no tots els centres disposen d'un conveni aplicable. En aquest cas, el personal amb conveni arriba al 92% de la plantilla total.

Salut i seguretat a la feina

El servei de prevenció de riscos laborals de SegurCaixa Adeslas és l'encarregat de gestionar tots els aspectes relacionats amb la identificació d'aquest tipus de riscos en l'entorn laboral, la vigilància de la salut, l'elaboració de plans d'emergència i evacuació, així com la formació dels empleats.

Els quatre comitès de seguretat i salut que hi ha a la companyia es reuneixen diverses vegades a l'any per realitzar l'anàlisi i el seguiment de totes les activitats programades, l'objectiu dels quals és millorar el benestar dels treballadors i, per tant, reduir el nombre d'accidents laborals. De cara a facilitar la comunicació dels empleats amb aquests comitès, existeix la bústia d'e-mail "Val més prevenir", que permet efectuar suggeriments i aportar idees.

Com cada any, el 2012 SegurCaixa Adeslas va fer l'ofertament a tots els empleats d'un reconeixement mèdic preventiu, així com el d'una actuació formativa en matèria de riscos en oficines i pantalles de visualització de dades, que va tenir un seguiment superior al 95% del total de la plantilla.



El 2012 es llança la primera campanya institucional per televisió i Internet, on s'emfatitza l'escolta activa i la proximitat amb el pacient

Excel·lència operacional

Un desenvolupament comercial dinàmic

Tot i el desfavorable context econòmic, la gestió i les diferents campanyes comercials que SegurCaixa Adeslas ha dut a terme durant el 2012 per potenciar la contractació dels seus productes, han contribuït notablement a la consecució dels bons resultats obtinguts per la companyia.

Aquest èxit es basa en dos pilars. El primer és una definició clara d'objectius de màrqueting, materialitzats en campanyes atractives per als clients. El segon és que SegurCaixa Adeslas segueix una estratègia d'adaptació constant dels seus productes i serveis per donar resposta a les necessitats plantejades pels clients. Per això, es treballa en projectes multidisciplinaris on participen persones dels canals de comercialització, la qual cosa genera equips amb una àmplia visió de negoci que dissenyen productes i serveis adaptats a cada canal i segment.

En aquest marc, i amb relació a les principals campanyes comercials desenvolupades el 2012, en els canals asseguradors aquestes s'han focalitzat a oferir una gamma de productes d'assistència sanitària de qualitat a un preu molt raonable, tant per a particulars com per a pimes i autònoms, basats en descomptes i primes gratuïtes per als dos primers mesos. D'aquesta manera s'ha facilitat l'accés a una assistència sanitària privada a nous clients, així com també a familiars de clients ja assegurats a la companyia.



25

noves clíniques dentals arreu de la geografia nacional

“Per portar totes les assegurances de salut de la família, aconseguixo 617 €”

Porta'ns més assegurances i guanya-hi més

Informació sobre el Pla d'Assegurances de Salut de la Família: El Pla d'Assegurances de Salut de la Família ofereix una cobertura de salut de la família amb un únic pagament de 617 € anuals. El Pla d'Assegurances de Salut de la Família cobreix a tots els membres de la família (persones físiques i jurídiques) amb un únic pagament de 617 € anuals. El Pla d'Assegurances de Salut de la Família cobreix a tots els membres de la família (persones físiques i jurídiques) amb un únic pagament de 617 € anuals. El Pla d'Assegurances de Salut de la Família cobreix a tots els membres de la família (persones físiques i jurídiques) amb un únic pagament de 617 € anuals.

També s’han realitzat importants accions destinades a facilitar la salut bucodental dels clients. Aprofitant l’obertura de 25 noves clíniques arreu de la geografia nacional, s’han ofert descomptes i promocions en l’assegurança dental.

Finalment, s’han dut a terme les primeres campanyes a la xarxa de productes no-salut, per començar a formar-la en aquests productes. En aquest sentit, s’ha realitzat una destacada campanya vinculada al llançament del producte de decessos.

D’altra banda, i amb relació als canals bancasseguradors, s’ha reinventat el concepte “multiAssegurances i professional multiEstrella”, que conjuga tots els elements clau de la comercialització d’assegurances i l’enfocament estratègic de la companyia pel que fa a la ràtio d’assegurances en la cartera de clients. Per al client tot són avantatges, ja que agrupa totes les assegurances que necessita (per a client particular: vehicle, casa, persona i família) amb la garantia que ofereix CaixaBank i, a més, materialitza aquesta necessitat d’assegurement en una Targeta Regal amb diners en efectiu per gastar en el que ell vulgui.

També s’han dut a terme diverses accions de màrqueting per donar suport a l’esforç de les oficines en la comercialització de les assegurances de salut, mitjançant la promoció de 2 mesos gratis (tant per a particulars com per a pimes) o bé descompte en la prima (per a pimes), i s’ha realitzat una campanya menor vinculada al llançament del producte de decessos.

SegurCaixa Adeslas disposa d'un marge de solvència molt per sobre de les exigències legals

Solvència i gestió del risc

El gener del 2014 es preveu l'entrada en vigor de la nova normativa Solvència II. Aquesta nova normativa suposa un canvi radical en la manera de fer de les asseguradores, canvis que inclouen aspectes econòmics (Pilar I), de govern corporatiu (Pilar II) i en la forma de reportar la informació al supervisor i al mercat (Pilar III). El seu objectiu principal consisteix a millorar el control i mesurament dels riscos (de mercat, operacionals, de crèdit i de liquiditat) als quals es poden enfrontar aquestes companyies.

Complint el calendari previst pels organismes reguladors, SegurCaixa Adeslas està involucrada i immersa en la implantació i desenvolupament de Solvència II. Aquest fet, juntament amb un marge de solvència elevat i molt per sobre de les exigències legals –fruit de la gestió prudent i responsable del negoci–, permet a la companyia posicionar-se de manera avantatjada, respecte a altres entitats del sector, en la implantació i compliment dels nous requeriments.

Model corporatiu d'anàlisi de riscos

En aquest marc, SegurCaixa Adeslas disposa d'un model corporatiu d'anàlisi de riscos format per categories de riscos alineades amb les tipologies definides a Solvència II: riscos dels processos de negoci, riscos asseguradors, riscos de la informació i riscos de l'entorn.

Aquest model s'ha dissenyat seguint les directrius que estableixen la necessitat de definir un marc de control intern que avalui l'adaptació i conformitat dels processos desenvolupats amb els objectius i el Pla Estratègic de la companyia. D'aquesta manera és possible identificar i avaluar els riscos interns i externs als quals SegurCaixa Adeslas està exposada, i el Consell d'Administració és l'últim responsable de l'aprovació i supervisió del sistema de control intern.

Per identificar el perfil de risc, SegurCaixa Adeslas duu a terme una combinació de dues metodologies: "top-down" (de dalt a baix), basada en l'experiència de les millors pràctiques a partir del coneixement del negoci i dels riscos inherents, i "bottom-up" (de baix a dalt), mitjançant qüestionaris que permeten la recollida d'informació i serveixen de base per a la realització d'un Mapa de Riscos a partir de les funcions i processos.

El grau d'exposició al risc (risc inherent) es determina en funció de la probabilitat d'ocurrència i l'impacte en els resultats de la companyia. El segon pas consisteix a identificar els controls i/o activitats que mitiguin els riscos identificats, de manera que l'impacte potencial del risc inherent es veu reduït en funció de l'activitat dels controls dissenyats. El resultat és la quantificació del risc residual, que indica el grau d'exposició al risc assumit per la companyia per la realització de les seves activitats.

Aquesta matriu de riscos vinculada al negoci permetrà a SegurCaixa Adeslas la gestió i control dels riscos residuals des d'una doble perspectiva: la realització de plans d'acció sobre els riscos de més impacte, així com el monitoratge dels riscos amb un menor impacte.

3

milions d'euros invertits
en R+D+I

26

milions invertits en
tecnologia i sistemes
d'informació

Innovació en tecnologia

Durant el 2012, SegurCaixa Adeslas ha continuat apostant per la innovació en tecnologia amb l'objectiu d'optimitzar els processos i sistemes de treball i millorar la productivitat dels empleats i la qualitat i el servei al client. Així, l'any passat es van invertir un total de 26,1 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació. La inversió en R+D+I va arribar als 3 milions d'euros.



Accessibilitat a través de múltiples canals

SegurCaixa Adeslas té assumit el compromís de desenvolupar la seva activitat i oferir els seus productes i serveis asseguradors en igualtat d'oportunitats. Per això busca afavorir l'accés i interacció, a través de l'eliminació de les barreres físiques i de comunicació.

En aquest sentit, l'aposta per la multicanalitat de la companyia s'entén des de la constant ampliació i millora de xarxes i canals de distribució, tant presencials com no presencials.

SegurCaixa Adeslas vol dotar cada canal d'eines diferencials i, per fer-ho, actualment té en marxa diversos ambiciosos projectes de millora: Escriptori Comercial, portàtils, TJ7, millores a Línia Oberta i un telèfon únic de contacte per al client on es pugui informar de tots els productes que s'implementaran a partir del 2013.

Canals presencials

La companyia compta amb el suport de diferents xarxes comercials amb una àmplia presència arreu del territori nacional, la qual cosa permet oferir un servei pròxim, àgil i lliure de barreres. En aquest sentit, amplia l'accés als seus productes i serveis potenciant-ne la venda associada a través de la xarxa d'agents comercials i de la xarxa pròpia dels seus centres.



Web de SegurCaixa Adeslas Estandards i construídes seguint els estàndards d'accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI)

Amb l'objectiu d'evitar conflictes entre les diverses xarxes comercials, el 2012 s'ha elaborat i difós la Guia de les Bones Pràctiques de la Multicanalitat. També, i en la línia de diferenciar l'oferta per canals, la companyia ha desenvolupat productes adaptats a les característiques de la mateixa xarxa comercial; per exemple, la xarxa especialitzada en salut té una oferta més àmplia de gamma de productes i alguns mediadors només comercialitzen certs productes de salut i decessos, entre altres aspectes.

D'altra banda, cal destacar que les noves clíniques dentals d'Adeslas estan dissenyades d'acord amb les normes d'accessibilitat establertes. A més, s'han dut a terme les adaptacions oportunes per millorar l'accés a la resta de les instal·lacions en funció de les necessitats detectades.

Canals no presencials

Amb aquest mateix objectiu, SegurCaixa Adeslas posa també a disposició dels seus clients diferents serveis i funcionalitats en mitjans *online*, desenvolupa aplicacions mòbils per acostar-los els serveis de la companyia i amplia el seu portafoli de productes a canals no presencials.

Durant l'any 2012 s'han posat en marxa un seguit de nous serveis en l'àrea privada del portal corporatiu d'Adeslas SegurCaixa. Aquests serveis: "les meves visites al metge", "les meves autoritzacions", "els meus metges preferits", el servei d'orientació mèdica *online* i el servei de gestió de casos, faciliten informació als clients sobre els diferents serveis assistencials, agilitzen les seves gestions i obren nous canals de comunicació amb la companyia, i tots ells han estat molt ben valorats.

També s'ha llançat el *microsite* www.adeslasescucha.es amb la finalitat de continuar reforçant el compromís d'escolta de la companyia.

Línia Oberta, el servei *online* de CaixaBank, ofereix a un públic ampli comoditat i accessibilitat a l'hora de realitzar: gestions, contractacions, consultes de fullets digitals, etc.

Amb relació a aquest darrer aspecte, es revisen tots els materials en paper i se'n duu a terme la versió digital adaptada a cada canal, amb la possibilitat d'editar i facilitar també l'enviament digital de la informació. És important destacar el multilingüisme en les publicacions, especialment en el canal bancassegurances, per al qual es tradueixen totes les peces en les 4 llengües oficials de l'Estat. A més, gran part del material també es tradueix a altres llengües –majoritàriament a l'anglès, però també a l'alemany, al francès, i fins i tot al portuguès, a l'àrab, al rus o al xinès–. Cal destacar que també es fa servir el suport digital per a accions de retenció amb clients i en accions de tràfic de clients en l'obertura de noves clíniques dentals.



El 2012 s'ha avançat en dos projectes que incideixen en la multicanalitat: el projecte R2B (*Ready to Buy*) i l'Escriptori Comercial



- El 2012, s'ha avançat en dos projectes que incideixen en la multicanalitat: el projecte R2B (*Ready to Buy*), que permet la preparació de la contractació de les assegurances de Llar i Autos a les oficines i la seva finalització o tancament a través de Línia Oberta, i l'Escriptori Comercial, una eina comercial global de gestió innovadora per a la xarxa, que inclou funcionalitats i operatives vinculades a productes.
- S'ha continuat potenciant la comercialització de productes senzills i assequibles per canal telefònic, que suposen la contractació immediata. Així mateix, en el canal bancassegurances, s'ha potenciat el servei "Call me now" d'assessorament per agent telefònic.
- Dins del ram de Salut, i aprofitant les oportunitats que ofereixen els *smartphones* i les *tablets*, Adeslas SegurCaixa disposa d'una aplicació per a telèfons intel·ligents que facilita l'accés al quadre mèdic mitjançant la realitat augmentada, així com una altra per a iPad que permet accedir als continguts d'Adeslas Previsió.
- Pel que fa als productes dentals, es facilita l'accés als clients mitjançant l'enviament de missatges SMS en funció de la proximitat a la clínica. També, per al ram d'autos, es facilita l'accés als tallers de reparació mitjançant sistemes de telefonia mòbil i Internet.
- La companyia ofereix també als seus clients un servei d'atenció telefònica a través de *smartphones* que permet a les persones amb discapacitats auditives i de la parla ser independents a l'hora de realitzar qualsevol gestió telefònica a qualsevol lloc on es trobin. A diferència d'un centre d'intermediació, on hi ha un intèrpret i mediador en la conversa, la trucada és gestionada directament i en temps real pels agents del *contact center*. Aquesta aplicació ha estat desenvolupada per SERTEL, empresa pertanyent al Grup ONCE, a partir de la idea d'un empleat de SegurCaixa Adeslas enviada a través del canal d'innovació intern Innova.
- En el ram d'Autos s'ha millorat l'eina de geolocalització de tallers per augmentar el redireccionament en les reparacions de tallers col·laboradors.

1.542
milions d'euros en compres
a proveïdors

19.647
proveïdors

 **Principals proveïdors
per tram de facturació**

Proveïdors

Els proveïdors juguen un paper fonamental en la cadena de valor de SegurCaixa Adeslas. Una relació de confiança i mutu benefici amb ells, basada en criteris de transparència i rigor, és part de l'èxit del negoci.

La companyia treballa, a més, a transmetre els seus valors corporatius i el compromís amb la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat a la totalitat del conjunt de proveïdors amb qui col·labora, com a element clau de la seva aposta pel desenvolupament sostenible.

L'any 2012, el volum total de compres de SegurCaixa Adeslas ha superat els 1.542 milions d'euros, distribuïts en 19.647¹⁾ proveïdors. Dins d'aquest grup es distingeix els professionals de la salut, metges i odontòlegs que proveeixen serveis sanitaris.

Tots ells són empreses solvents i reputades l'activitat de les quals s'efectua en territori espanyol. Si bé, pel tipus de negoci que desenvolupa SegurCaixa Adeslas, el risc derivat de l'incompliment d'aspectes relacionats amb els drets humans i la sostenibilitat està molt delimitat, cal destacar que la companyia incorpora una pregunta al qüestionari per superar el procés d'homologació als seus proveïdors de Serveis Generals sobre si disposen de certificats en gestió mediambiental i/o etiqueta ecològica, els quals han d'aportar els comprovants corresponents.



⁽¹⁾ Aquestes dades inclouen només informació sobre proveïdors amb facturació superior a 3.000 euros. Les dades inclouen la informació relativa a Aresa.

Proveïdors en l'assegurança de salut i dental

Amb l'objectiu de proveir els assegurats d'un servei sanitari i dental excel·lent, SegurCaixa Adeslas té en compte i valora la competència científica –qualificació i currículum professional– i tècnica dels seus més de 40.000 professionals. Per això, realitza un mesurament i avaluació, tant de l'eficiència i de la qualitat dels serveis assistencials prestats com de la satisfacció dels clients.

En aquest sentit, i dins del pla de millora contínua de la qualitat dels serveis assistencials, el 2012 s'han posat en marxa més de 300 accions de millora a partir de l'anàlisi de les queixes i reclamacions dels clients, així com de l'anàlisi de les enquestes de satisfacció dutes a terme durant l'any. El 81% d'aquestes accions han repercutit positivament en la satisfacció dels clients i en l'eficiència de l'organització.

La comunicació amb aquests professionals, que formen part del quadre mèdic més extens del país, es realitza a través de les delegacions (delegats, direccions mèdiques i serveis d'atenció al client), així com mitjançant el portal web de professionals sanitaris, un espai on aquests poden, entre altres coses, examinar la nova versió de la Guia de Professionals i altres guies clíniques de referència, consultar continguts per millorar la salut dels assegurats, o accedir a cursos de formació via streaming. Durant l'any passat es van dur a terme tres campanyes de comunicació per potenciar l'ús d'aquest portal.

La companyia promou també la formació continuada i l'actualització dels professionals sanitaris del quadre mèdic de salut i, per això, desenvolupa diferents cursos durant l'any. En aquest sentit, el 2012 s'han realitzat dos cursos d'Actualització en Urgència Mèdica –amb formació sobre Desfibril·lació Semiautomàtica (DESA) i RCP instrumentalitzada– dirigits als professionals sanitaris dels centres mèdics Adeslas Salut.

A més, a través del portal de professionals sanitaris, aquests han pogut inscriure's i assistir, sense cap cost, a diferents cursos: VIII Curs Internacional d'Actualització en Patologia, Psicologia Clínica en l'Atenció Primària, V Curs de Cirurgia Metabòlica i el Trasplantament en Temps de Crisi, etc., tots ells organitzats en col·laboració amb la Fundació Mutua Madrileña.





Proveïdors en l'assegurança de multirisca i accidents i altres

En l'assegurança de la Llar, SegurCaixa Adeslas assigna i distribueix les càrregues de treball entre els diversos proveïdors amb els quals treballa en funció de criteris transparents que estan en relació amb els costos i la qualitat del servei que aquests ofereixen als clients. Tant en Multiriscos com en assegurances d'Accidents, la companyia segueix molt de prop la seva gestió i els reporta totes aquelles actuacions que no s'adeqüin a les seves exigències. Aquest model, basat a fomentar la competitivitat i la millora contínua, garanteix prestar el millor dels serveis als assegurats i augmentar l'eficiència operacional de l'organització.

Proveïdors en l'assegurança d'autos

Dins de l'assegurança d'autos, la companyia disposa d'una plataforma de proveïdors en la qual s'integren tots els professionals que intervenen en la gestió del sinistre, inclosos els advocats. Durant el 2012 s'ha dut a terme una ampliació a nous proveïdors en el procés automàtic per a l'alta, pagament i tancament dels sinistres de vidres en tallers especialistes sense necessitat de pèrit.

A més, amb l'objectiu d'afavorir la reducció de temps de gestió i la millora de la seguretat en tot el procés, la recepció dels informes mèdics i dels advocats es realitza mecànicament a través d'un sistema *web service*.

Altres proveïdors de serveis generals

Tots els proveïdors de Serveis Generals han de superar un procés d'homologació, del qual queden únicament fora les compres puntuals amb imports poc significatius. En aquest procés es revisa, entre altres temes, la situació financera del proveïdor, l'estat dels seus comptes anuals, el correcte pagament de les prestacions a la Seguretat Social i a la Hisenda Pública, la disposició i renovació de les corresponents assegurances de responsabilitat civil i la disposició de certificats en gestió mediambiental i/o l'etiqueta ecològica.

Un cop el proveïdor ha estat homologat, es realitzen les ofertes i ordres de treball corresponents i, si la relació comercial ho requereix, se signa el corresponent contracte. En aquells casos en què hi ha una relació contractual, es revisen especialment els apartats vinculats a la confidencialitat de les dades tractades i tot el que sigui susceptible d'estar afectat en termes de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD). Els proveïdors que, per qualsevol circumstància, deixin de complir el nivell de qualitat pactat o incompleixin les condicions contractuals establertes, són relegats. Cal destacar que l'any 2012 no s'ha produït cap cas en aquest sentit.

Un element clau en la gestió de les compres és l'aplicació Navision, una eina que no solament permet la descentralització de la sol·licitud de les compres per part dels diversos departaments, sinó que també possibilita un sistema d'autoritzacions segons diferents nivells jeràrquics, la qual cosa facilita l'eficàcia en la presa de decisions.

Entre els proveïdors de Serveis Generals destaquen les empreses que atenen els diferents "call center" de la companyia. Per avaluar la qualitat de l'atenció prestada als clients, SegurCaixa Adeslas duu a terme diverses iniciatives com: enquestes directes a les persones que han contactat amb els centres d'atenció al client, auditories mensuals amb la metodologia de Mystery Shopper, etc. A partir dels resultats d'aquestes iniciatives, s'identifiquen necessitats de formació i continguts a incorporar en l'assistent, així com propostes de millora de l'operativa o els circuits.

Finalment, cal indicar que les compres relacionades amb els productes promocionals de la cadena bancassegurances de SegurCaixa Adeslas es realitzen a través de PromoCaixa, empresa filial de CaixaBank, la qual duu a terme diferents auditories als proveïdors que estan situats en països en vies de desenvolupament i que fabriquen productes exclusius per a l'entitat.



4,9 milions¹,
un 5,3% més, han dipositat la seva
confiança en SegurCaixa Adeslas
el 2012

Clients fidels

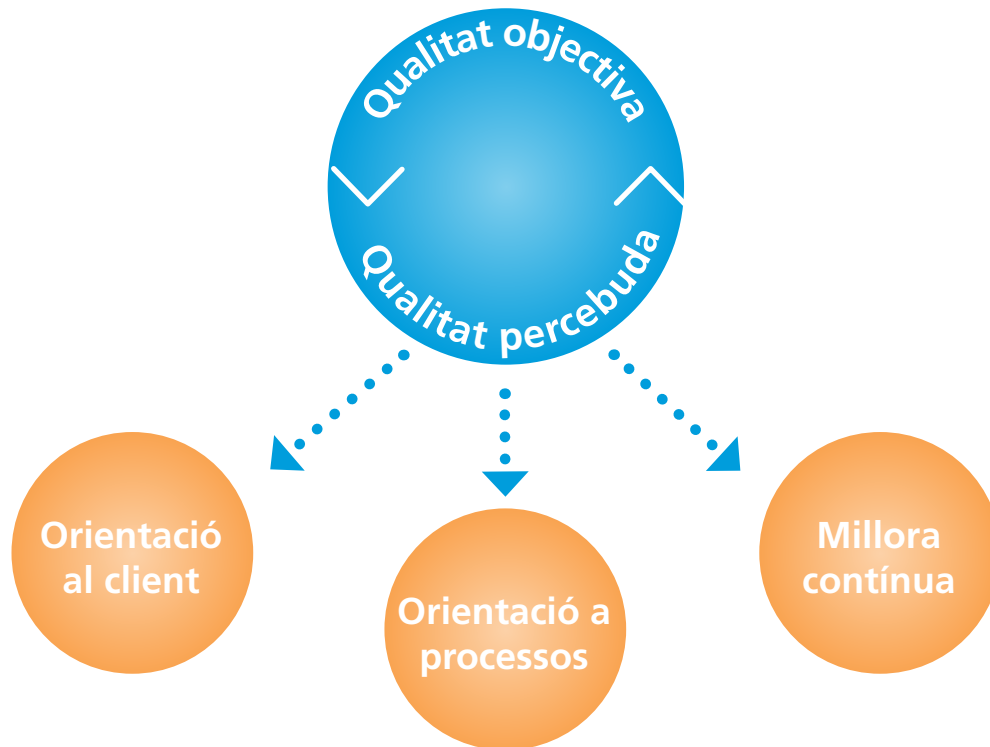
El client és el pilar central de l'activitat de SegurCaixa Adeslas. Per això, un any més, la companyia ha mantingut el seu compromís d'oferir-li un servei orientat a satisfer les seves necessitats, gràcies a l'assessorament personal i professional prestat pels seus empleats, a la intensitat comercial desplegada i, sobretot, a la permanent excel·lència en el servei.



⁽¹⁾ Nota: Nombre de clients de SegurCaixa Adeslas més Aresa, aquestes darrers no neteats.

Excel·lent qualitat de servei a clients i canals

A SegurCaixa Adeslas, el concepte qualitat està integrat en la cultura empresarial com una funció transversal que té com a objectiu principal contribuir a la creació de valor, alhora que impulsa una filosofia de millora contínua en la gestió que ajudi la companyia en el seu camí cap a l'excel·lència.



La contribució a la creació de valor es duu a terme a través de tres eixos:

- L'orientació a client és l'eix fonamental de totes les actuacions de la companyia. El client és el pilar central de SegurCaixa Adeslas i a qui van dirigides totes les nostres actuacions.
- Amb l'orientació a processos es pretén alinear les activitats i recursos de la companyia, de manera interrelacionada i sistemàtica, i orientar-los cap als objectius de l'organització, per aconseguir una gestió més eficient.
- Finalment, la millora contínua és concebuda com un mecanisme inherent a la cultura empresarial que permeti optimitzar progressivament la gestió i buscar nous objectius que facilitin l'avanç pel camí de l'excel·lència.

Aquests eixos es desenvolupen en dues grans àrees d'activitat:

- L'àrea de qualitat percebuda té com a objectiu mantenir una línia de comunicació permanent amb clients i canals, conèixer la seva percepció sobre el servei prestat i treballar per incrementar el seu grau de satisfacció.
- L'àrea de qualitat objectiva té com a finalitat realitzar un control i seguiment intern que assegurui la qualitat del servei en tot allò que els clients, per si mateixos, no són capaços de percebre però assumeixen com a inherents a aquest, en dipositar la seva confiança en els professionals de SegurCaixa Adeslas.

SegurCaixa Adeslas ha obtingut el Premi 2012 a l'Excel·lència en el servei, atorgat per CaixaBank¹⁾

Enquestes de satisfacció per rams i processos a clients i canals

Cal destacar que a SegurCaixa Adeslas, la gestió de la qualitat implica tots i cadascun dels professionals de la companyia, incloent-hi l'alta direcció, els quals la tenen assumida com un valor intrínsec. En aquest sentit, en el quadre de comandament integral (QCI), cada àrea i departament té assignats uns percentatges fixos vinculats a indicadors de qualitat generals i específics, que representen entre un 10% i un 20% de la retribució variable.

Enquestes a clients i canals

Durant l'any 2012 s'ha avançat en un nou projecte d'homogeneïtzació i estandardització dels estudis de qualitat percebuda que s'elaboren dels diferents rams del negoci –canvi de valoració semàntica a numèrica–, i s'ha ampliat el nombre d'estudis realitzats a altres col·lectius, canals i processos no enquestats fins ara. En aquest sentit, s'han efectuat més de 101.500 enquestes de satisfacció, un 1% més que les planificades al començament de l'exercici, alhora que s'han completat un total de 17 estudis mensuals i anuals.

Els resultats d'aquests estudis han mostrat, de manera general, una millora de la qualitat percebuda pels clients en tots els rams, tant a nivell de valoració global de la satisfacció del servei com dels resultats de recomanació de l'assegurança o servei i de la retenció.



⁽¹⁾ Premi atorgat per "la Caixa" en la categoria de "Millor Àrea de Serveis Centrals i filials del Grup" com a reconeixement als equips que han obtingut excel·lents resultats en Qualitat de Servei.

Tots els rams presenten taxes de satisfacció i recomanació superiors al 90%



SALUT

- Clients enquestats: 18.773
- Satisfacció dels clients: 92,5%
- Aspectes més valorats: Procés d'hospitalització i el quadre mèdic.
- Aspectes menys valorats: Pàgina web d'Adeslas SegurCaixa i els reemborsaments.



AUTOS

- Clients enquestats: 16.764 entre Assistència i Sinistres.
- Satisfacció dels clients: 94,1% en Sinistres i 96,3% en Assistència. Un 95,6% recomanaria l'assegurança/servei prestat a una altra persona en assistència, mentre que un 92,7% ho faria en sinistres.
- Aspectes més valorats: Actitud i rapidesa de l'atenció telefònica.
- Aspectes menys valorats: El temps que triguen a arribar els professionals.



MULTIRISC

- Clients enquestats: 47.460
- Satisfacció dels clients: 95,9%. Un 96,1% recomanaria l'assegurança/servei prestat a una altra persona.
- Aspectes més valorats: L'agilitat de la gestió i l'actuació dels professionals.
- Aspectes menys valorats: La informació del pèrit i la rapidesa de pagament.

D'altra banda, la satisfacció global dels clients amb assegurança multirisc del negoci, amb 2.273 enquestes realitzades, ha arribat a un 94,5%. En aquest cas, l'eficàcia de l'atenció telefònica i l'actuació dels professionals són els atributs més ben valorats, mentre que la informació del pèrit i l'agilitat de la gestió, els pitjor valorats. Un 94,6% dels clients enquestats recomanarien l'assegurança/servei prestat a algun familiar o amic, mentre que un 95,1% tornaria a utilitzar el servei.



DENTAL

- Clients enquestats: 15.125
- Satisfacció dels clients: 96,1%. Un 96,4% recomanaria l'assegurança/servei prestat a una altra persona.
- Aspectes més valorats: La higiene del personal i la comoditat i neteja de les instal·lacions.
- Aspectes menys valorats: La facilitat per obtenir cita i el cost del tractament.

Assistència als damnificats de desastres naturals

Amb motiu de l'incendi ocorregut el mes de juliol a l'Alt Empordà (Girona) i les inundacions esdevingudes en tota la zona de Llevant i Sud d'Espanya els últims dies del setembre del 2012, SegurCaixa Adeslas va activar dos protocols d'emergència per donar la màxima prioritat als sinistres relacionats amb aquests desastres naturals. La compa-



nyia es va posar a disposició dels seus assegurats per informar-los, assessorar-los i tramitar la resolució, al més aviat possible, dels sinistres declarats. Per això, es va reforçar la xarxa pericial, per actuar *in situ* amb la màxima celeritat. Així mateix, es va organitzar un servei d'orientació psicològica prestat per un equip de psicòlegs clínics amb experiència en el maneig de situacions d'estress.

Finalment, i en el cas dels afectats per les inundacions, SegurCaixa Adeslas es va oferir a realitzar en nom dels seus assegurats l'obertura del sinistre davant el Consorci, en aquells casos en què fos declarat consorciabile, i es va procedir a efectuar les reparacions d'urgència indispensables.

SegurCaixa Adeslas és una de les companyies d'assegurances amb millor valoració en l'estudi realitzat per ADECOSE

ENQUESTES A CANALS

Per a SegurCaixa Adeslas també és clau conèixer la satisfacció dels seus canals de venda amb els productes i serveis comercialitzats. Amb aquest objectiu es realitzen enquestes de satisfacció al canal bancassegurador (AgenCaixa) i als mediadors (salut i grans empreses).

Concretament, es valora la qualitat dels proveïdors interns a través de l'anàlisi de tres aspectes: la qualitat percebuda, a través d'enquestes de satisfacció a les oficines de la xarxa comercial; la qualitat objectiva, que valora aspectes de la creació i implementació dels productes i el servei ofert a les oficines; i els suggeriments i la valoració del servei ofert pel Call Center.



El 2012 s'ha assolit la màxima satisfacció en mediadors i un valor més baix a AgenCaixa (78%), mentre que en el Canal Caixa la valoració el 2012 ha estat 3 punts superior a l'any anterior. El percentatge de recomanació és superior al 90% en els tres canals mediadors.

MESURAMENT DE LA QUALITAT DELS ENQUESTADORS

Com a part del seu model de qualitat i per garantir el millor acompliment, SegurCaixa Adeslas ha avaluat la qualitat de les enquestes efectuades pels proveïdors que duen a terme aquesta tasca. El 2012, s'ha avaluat aquest aspecte a través de 1.275 enquestes. El nivell de qualitat va ser de 8, en una escala d'1 a 10.

ESTUDIS EXTERNS

La qualitat de SegurCaixa Adeslas s'ha reflectit també en estudis elaborats per organitzacions externes. En aquest sentit, cal destacar el "Baròmetre ADECOSE 2012. Estudi sobre la Qualitat del Servei en les Companyies Asseguradores", un document elaborat per l'Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances (ADECOSE), que recull l'opinió dels professionals del sector sobre les principals companyies asseguradores a Espanya en assegurances per a empreses i grans organitzacions. Les dades de SegurCaixa Adeslas han mostrat com la satisfacció dels enquestats amb la companyia ha aconseguit una valoració de 7,08 sobre 10, xifra per sobre de la mitjana de totes les companyies en valoració (6,82). Aquesta xifra situa SegurCaixa Adeslas en la sisena posició entre les empreses d'assegurances més ben valorades.

10

noves clíniques dentals han estat certificades d'acord amb la ISO 9001:2008

Certificació de la qualitat en el negoci de salut i dental

A fi d'evidenciar el compromís de qualitat que la companyia adquireix amb els seus clients, SegurCaixa Adeslas s'acull en el ram de Salut a l'aplicació dels estàndards recollits en la Norma internacional ISO 9001:2008, referent a l'aplicació dels sistemes de la gestió de qualitat. L'abast certificat comprèn els processos de comercialització, contractació, producció en Col·lectius, així com el servei d'atenció al client de totes les Delegacions amb les quals SegurCaixa Adeslas presta el seu servei al territori.

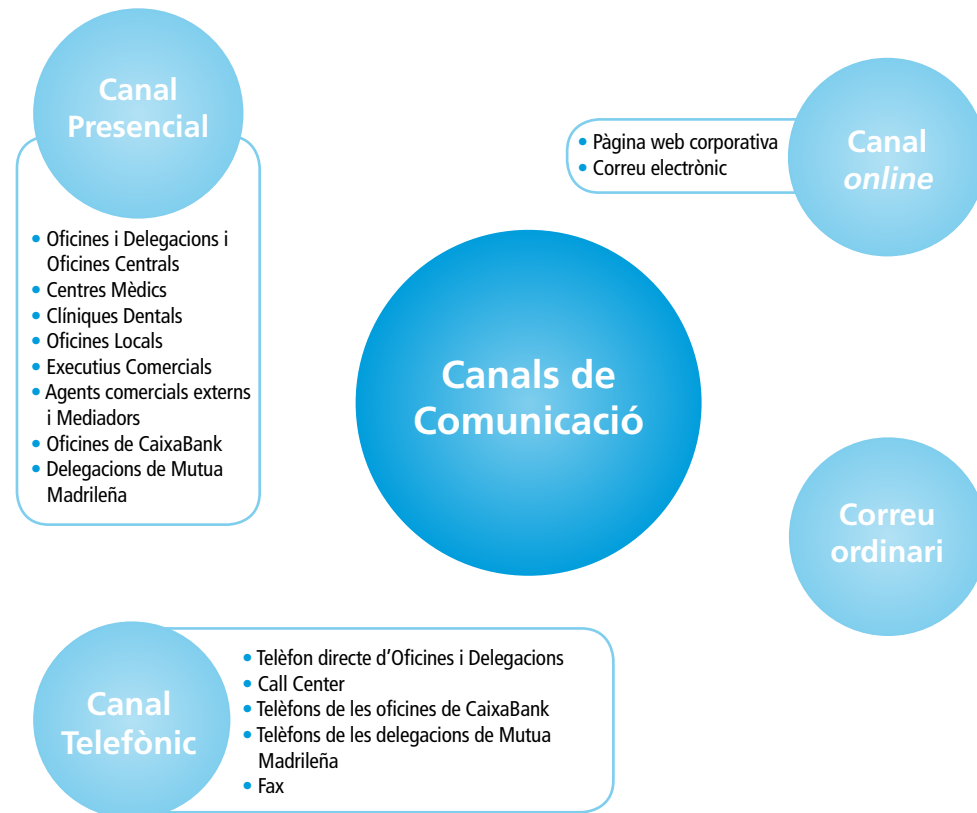
Pel que fa a les clíniques dentals, la certificació comprèn la prestació integral que el client hi rep. El nombre de clíniques certificades el 2012 és de 64, distribuïdes a nivell nacional.

Aquests models garanteixen l'aplicació d'uns estàndards de servei homogenis, així com la implantació de models de mesurament que permeten conèixer el grau de satisfacció dels nostres clients de manera continuada. Com a exemple de la consolidació d'aquests models, el percentatge de satisfacció dels nostres clients en salut és del 92,5% a l'asseguradora i del 96,1% a les clíniques dentals. Tot això, inherent al compromís per la millora contínua que la companyia adquireix amb els seus assegurats.



Canals de comunicació

La satisfacció del client requereix l'existència de canals bidireccionals de comunicació. Per això, SegurCaixa Adeslas posa a la seva disposició diversos canals d'atenció per a la recepció i atenció de consultes, queixes i reclamacions. En tots ells, es persegueix la qualitat i la celeritat de resposta.



L'activitat asseguradora que duu a terme SegurCaixa Adeslas es troba subjecta a un exhaustiu control de legalitat per part del seu òrgan supervisor, la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. A causa d'això, la companyia té l'obligació d'informar el prenedor i l'assegurat en la pòlissa de les diferents instàncies legals a les quals pot recórrer per presentar reclamacions o queixes.

Existeixen tres instàncies legals, a més de la via judicial, per presentar reclamacions:

- El Servei d'Atenció al Client, d'acord amb el procediment establert en el seu Reglament. El seu text és a disposició dels assegurats prèvia petició.
- El Defensor del Client, l'exercici del qual es troba designat en la figura del Defensor del Client de les Caixes d'Estalvi Catalanes, sent aquesta una primera instància, ràpida i especialitzada, davant la qual els assegurats poden acudir de manera voluntària en cas de disconformitat amb l'actuació de la companyia.
- El Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Per a l'admissió i tramitació de les reclamacions davant aquest organisme, cal acreditar la formulació de la reclamació prèvia davant el Servei d'Atenció al Client de SegurCaixa Adeslas o el Defensor del Client i que aquesta hagi estat desestimada.

 *Trucades rebudes dels canals de distribució*

 *Distribució de trucades per ram de negoci*

Call Center

Els "call center" estan destinats tant als assegurats com als canals de venda, per atendre els dubtes que puguin tenir respecte als productes i serveis oferts.

SALUT

Durant l'any 2012 s'han atès un total de 3.706.025 trucades, un 12,5% més que el 2011. A més, s'han rebut altres comunicacions a través de fax, correu electrònic i la pàgina web corporativa. Entre els principals motius de comunicació es troben les autoritzacions i les peticions d'informació. El nivell de qualitat de la gestió efectuada ha estat d'un 8 sobre 10 i el termini de gestió, de 2,47 dies.

MULTIRISC

Per atendre les necessitats dels clients de les assegurances de multirisc, la companyia posa a la seva disposició un telèfon d'atenció permanent (24 hores) que permet que aquests puguin declarar o sol·licitar informació sobre qualsevol sinistre, en qualsevol moment. A més, per a una gestió personalitzada de consultes sobre la seva pòlissa o sinistres no reparables, el client pot accedir al telèfon d'atenció personalitzada en horari de 09.00 a 20.00 hores. El 2012, per exemple, s'han atès un total d'1.071.033 trucades a SegurCaixa Llar.

AUTOS

El Call Center d'atenció de sinistres per atendre clients i oficines presenta una taxa d'abandonament del 5,2% (de 350.003 trucades rebudes se'n van atendre un total de 329.985).

En l'àmbit de la prestació d'assistència en viatge, s'han registrat 107.096 expedients, entre serveis a persones i a vehicles.

CANALS DE DISTRIBUCIÓ

Durant el 2012 s'han rebut un total de 13.029 trucades dels canals asseguradors, referides a les assegurances d'autos i de multirisc, 16.850 dels gestors comercials d'Agencia i 350.101 de les oficines de CaixaBank. Per a aquests dos últims canals, l'any passat es va ampliar el nombre de rams.



 [Cartes al director](#)

 [Defensor del Client de les
Caixes d'Estalvis Catalanes](#)

 [Oficina d'Atenció al
Client Central](#)

 [Direcció General d'Assegurances
i Fons de Pensions](#)

Peticions de les oficines de CaixaBank

Les 6.342 oficines de CaixaBank canalitzen una part rellevant de la informació i de la contractació de productes de SegurCaixa Adeslas. El 2012, s'han atès 58.616 peticions via formularis procedents de la xarxa d'oficines. El temps de resposta mitjà ha estat d'1,2 dies, molt per sota dels 4 dies màxims que fixa CaixaBank per atendre aquest tipus de peticions; i que SegurCaixa Adeslas s'imposa com a objectiu reduir-lo a 2 dies com a màxim.

GESTIÓ DE RECLAMACIONS

Cartes al director

El 2012 s'han rebut 278 cartes al director per a assegurances de no-vida contractades a través de les oficines de CaixaBank, un 41% més que l'any anterior, en línia amb l'augment del volum de negoci i el nombre de clients de la companyia. El percentatge més gran de les reclamacions fan referència a cobertures del condicionat de l'assegurança i a la prestació del servei.

Els terminis de resposta el 2012 s'han establert de la manera següent: les cartes rebudes de forma directa tenen un termini de resposta de menys de 5 dies laborables, mentre que les rebudes a través del canal d'oficines de CaixaBank tenen un termini de menys de 7 dies laborables. Cal destacar que el temps mitjà de resposta ha estat de 2 dies durant el passat exercici.

Oficines d'Atenció al Client Central i en Salut

El 2012, la companyia ha rebut un total de 8.163 queixes i reclamacions en el ram de salut, tant a l'Oficina d'Atenció al Client Central com a les Oficines d'Atenció al Client en Salut, la majoria de les quals relatives a aspectes assistencials, administratius i comercials. Les rebudes directament en aquestes últimes oficines han estat 1.569, xifra que suposa un 4,74% més que l'any anterior.

Aquestes oficines, que es regeixen pels principis d'independència, homogeneïtat, immediatesa, protecció administrativa i tutela judicial, tenen la missió de resoldre i garantir la resolució de totes les reclamacions formulades pels clients de manera personalitzada i a termini (menor o igual a 60 dies naturals). A més de gestionar i resoldre les reclamacions i queixes escrites, les oficines controlen i optimitzen el procés de resolució d'incidències.



El 2012 s'ha iniciat la definició del projecte del nou Model de Gestió de Queixes i Reclamacions

Defensor del client

Amb relació a les reclamacions presentades al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes, el 2012 se n'han tramitat un total de 293. Així mateix, unes altres 141 s'han tramitat davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Millora contínua

Cal destacar que SegurCaixa Adeslas disposa de diferents mecanismes per incorporar al seu procés de millora contínua i presa de decisions les consultes i reclamacions rebudes per part dels clients. En aquest sentit, s'elabora un Informe Agregat Mensual amb els resultats obtinguts en Qualitat Percebuda i Qualitat Objectiva, s'identifiquen les possibles desviacions i es comuniquen als departaments afectats. Des del Departament de Qualitat Corporativa es realitza el seguiment de la implantació i l'eficàcia de les accions de millora.

A Adeslas Dental es duen a terme reunions periòdiques (Comitès de Qualitat) per zones de forma quadrimestral en les quals participen el 100% de les clíniques. També s'efectuen reunions a central (com a mínim un cop l'any), en les quals es posen en comú i es revisen indicadors, objectius, reclamacions i resultats de les enquestes de satisfacció.

L'any 2012, la companyia ha iniciat el projecte de definició del nou Model de Gestió de Queixes i Reclamacions.



El 2012 SegurCaixa Adeslas ha continuat apostant per la innovació, l'avantatge competitiu i el creixement del negoci amb el llançament de nous productes i serveis

Nous productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients

SegurCaixa Adeslas duu a terme un esforç important per desenvolupar nous productes i serveis asseguradors que permetin a la companyia atendre les necessitats reals dels seus clients (principalment aquelles que encara no estan cobertes), millorar la qualitat de l'oferta ja existent, arribar a nous segments i, en general, reforçar el seu lideratge en el mercat de les assegurances de no-vida.

Per conèixer aquestes necessitats i, en funció de les quals, dissenyar nous i innovadors productes i serveis, SegurCaixa Adeslas treballa estretament amb el canal assegurador i el canal bancassegurances i fa servir diferents mecanismes de recopilació d'informació, entre els quals destaquen, per esmentar-ne alguns:

- Les freqüents consultes a la xarxa comercial de cada canal, ja que són aquestes les que aglutinen i transmeten les inquietuds i necessitats dels clients.
- Els suggeriments de clients en canals directes com atenció al client, formularis *online* i telemàrqueting.
- Els tests d'usuaris del canal bancassegurances per avaluar punts de millora al voltant de Línia Oberta i de la presentació dels productes a la pàgina web de CaixaBank.
- Els informes de qualitat percebuda pels clients i la mateixa xarxa.
- L'estudi de posicionament de la companyia permet conèixer en profunditat els atributs més ben valorats pels clients per a cadascun dels rams analitzats.
- Els estudis de mercat que comparen els productes permeten identificar millores en els nostres productes amb la informació de productes de la competència.

- Els tests a clients amb relació a algun producte o servei que es preveu oferir. A més, es testen amb clients les campanyes més importants.

El lanzamiento de nuevos productos y servicios en 2012 se enmarca dentro de los objetivos del Plan Estratégico 2012-2014, que apuesta por la innovación, la ventaja competitiva y el crecimiento del negocio.



3 nous productes comercialitzats en el ram de Salut

El 2012 s'ha reforçat la protecció a pimes i a Autònoms



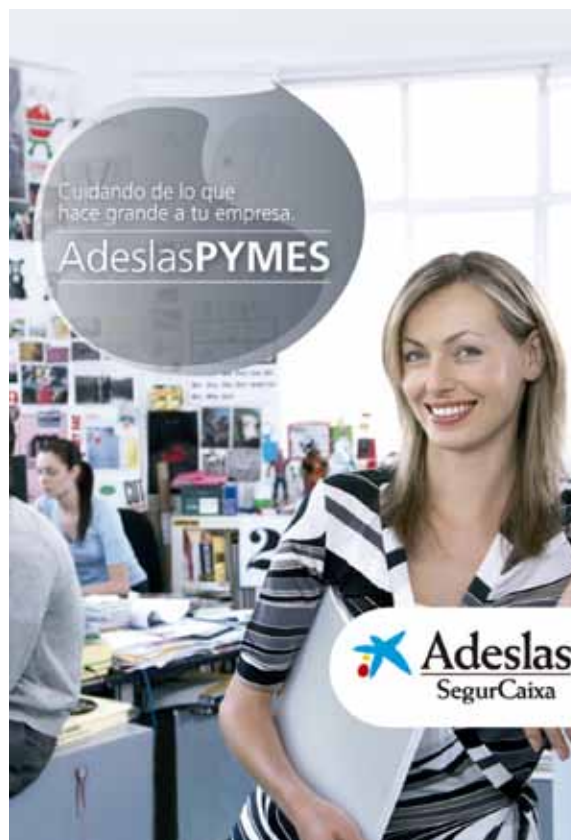
Nous productes en el ram de Salut

- **Adeslas Plena Plus i Adeslas Plena Vital**

El 2012 s'han incorporat dos nous productes de salut en la modalitat de quadre mèdic enfocats a nous clients. Tots dos inclouen àmplies cobertures, tant en medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic com en urgències i hospitalització. Adeslas Plena Plus permet l'accés a totes les garanties completes d'assistència sanitària sense necessitat de copagaments per part de l'assegurat, mentre que Adeslas Plena Vital ofereix les mateixes cobertures amb una prima molt competitiva i un límit màxim anual de copagaments per a l'assegurat de 260 euros.

- **Adeslas Extra 240 i Adeslas Plena Extra 150** (denominat Premium en el canal bancassegurances)

S'han inclòs aquests dos nous productes de reemborsament de despeses: Adeslas Extra 240, que passa d'un límit total de reemborsament de 210.000 fins a 240.000 euros l'any; i Adeslas Plena Extra 150, que s'integra dins la gamma dels productes Plena, ajustant l'esquema de tarifa a primes anivellades per trams d'edat amb l'objectiu d'oferir un producte de reemborsament més competitiu i senzill per al client.



- **Adeslas Pimes**

La gamma de salut per a pimes és l'adaptació de l'oferta ja existent del producte modular de pimes, en resposta a la demanda dels clients de flexibilitzar cobertures i primes. Aquesta nova referència comercial incorpora dues opcions de comercialització: Assistència Sanitària i Dental Activa de manera obligatòria per a la contractació de tots els assegurats de la pòlissa, o Assistència Sanitària i Dental Activa de manera opcional per a cadascun dels assegurats.

Destaquen els productes Adeslas Pimes i Adeslas Pimes Reemborsament (pòlisses d'assistència sanitària sense i amb reemborsament de despeses), els quals permeten configurar una oferta per al client que inclogui Dental Activa de manera obligatòria per a tots els assegurats de la pòlissa o opcional per a cadascun dels assegurats.

Un altre aspecte innovador d'aquests productes és l'oferta diferenciada en funció de la tipologia del prenedor (CIF o NIF) i el nombre d'assegurats en la pòlissa, mitjançant el qual es podrà associar a aquesta el mòdul Plus Adeslas Prestació Econòmica per Incapacitat Temporal.

3

nous productes comercialitzats en el ram d'Accidents i altres

Nous productes en el ram d'Accidents i altres

- **Decessos**

SegurCaixa Adeslas ha llançat la seva oferta d'assegurances de decessos, que completa la gamma d'assegurances de no-vida de la companyia. Aquesta assegurança aporta un servei afegit en una situació tan delicada com és la mort d'un ésser estimat. La seva finalitat és oferir suport als familiars de l'assegurat mitjançant la simplificació de tots els tràmits burocràtics inherents al sepeli i a l'enterrament. Per això, totes les gestions es tramiten a través d'una trucada. A més dels tradicionals canals asseguradors, SegurCaixa Decessos es distribueix a través del canal bancassegurances, la qual cosa suposa una gran oportunitat per la confiança i proximitat amb el client.

Coincidint amb aquest llançament, també s'ha dissenyat el producte de gamma SegurCaixa Decessos Premium, una assegurança per resoldre els tràmits burocràtics de la mort i ajudar en els aspectes emocionals la família davant la pèrdua d'un ésser estimat. Aquesta assegurança permet la lliure elecció de la localitat del sepeli per part dels beneficiaris i disposa d'un servei d'atenció telefònica les 24 hores: servei de decessos, trasllat nacional i internacional, assistència psicològica i assistència jurídica, així com altres serveis addicionals.

- **SegurCaixa Responsabilitat Civil Directius i Autònoms**

SegurCaixa Responsabilitat Civil Directius és una assegurança que té com a finalitat cobrir les possibles reclamacions contra directius i alts càrrecs de l'empresa pels danys a tercers derivats d'un acte incorrecte o una mala decisió presa en l'exercici del seu càrrec. D'aquesta manera s'evita així que aquest hagi d'afrontar una possible indemnització amb el seu patrimoni personal.

D'altra banda, l'assegurança SegurCaixa Responsabilitat Civil Autònoms proporciona a petites empreses i autònoms la tranquil·litat que en el cas que hi hagi una possible reclamació per part d'un tercer, a causa d'un dany produït per l'assegurat durant el desenvolupament de la seva activitat laboral, o els

seus empleats, la pòlissa es farà càrrec d'aquesta indemnització, sempre que el sinistre es trobi dins dels termes i cobertures del contracte. L'oferta d'assegurances per a pimes i autònoms s'ha reforçat també amb el llançament del nou producte SegurCaixa Responsabilitat Civil General, adreçat a empreses, pimes i autònoms amb facturació de fins a 30 milions d'euros.

- **Oferta unificada d'assegurances específiques per a pimes i professionals autònoms**

SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa han presentat una oferta unificada d'assegurances específiques per cobrir les necessitats d'aquest col·lectiu en tots els rams: salut, vida i accidents, autos i patrimonials i plans de pensions d'ocupació i associats. Aquesta oferta integra els productes: SegurCaixa Responsabilitat Civil General, Adeslas Pime i Adeslas Pime i Dental, SegurCaixa Negoci, SegurCaixa Indústria, SegurCaixa Previsió Professional, VidaCaixa Protecció Autònoms Vida i SegurCaixa Protecció Autònoms Accidents. Actualment, el negoci de pimes i autònoms de les dues asseguradores disposa de més de 270.000 contractes d'assegurances, prop de 500.000 assegurats i més de 170 milions d'euros en primes anuals.



El 2012 s'ha diversificat l'oferta per a particulars, autònoms i petites empreses amb productes més senzills a preu més econòmic i amb els mateixos estàndards de qualitat

Productes adaptats a la realitat social

Finalment cal destacar que, en la línia d'apropament de la companyia a les necessitats reals dels seus clients i tenint en compte el moment econòmic actual del país, SegurCaixa Adeslas ha dut a terme diferents respostes d'assegurament a favor de les persones més afectades.

Un dels col·lectius amb el qual la companyia s'ha mostrat més sensible ha estat el de les persones grans i, en aquest sentit, s'han realitzat accions per facilitar-los l'accés a productes de necessitat (salut, dental o decessos). També s'han ofert condicions especials a determinats col·lectius, com policies, forces armades, funcionaris, farmàcies, autònoms, estudiants, etc.; s'han ofert assegurances adaptades o millorades (cobertura escolar en cas de mort de pares, millores en el producte d'ILT, millora de preu en el ram d'autos, etc.), i s'han realitzat accions de retenció per a micropimes orientades a ajustar la prima de l'assegurança de salut per als empleats, entre d'altres.



SegurCaixa vetlla per transmetre als seus clients una informació veraç i transparent

Comunicació transparent

SegurCaixa Adeslas assumeix el compromís de facilitar informació veraç i transparent de les característiques i condicions dels seus productes i serveis. Per això, entre altres mesures, la companyia es troba adherida a les diverses Guies de Bones Pràctiques que edita UNESPA (Associació Empresarial de l'Assegurança), tot aplicant-les a les notes informatives que proporciona als clients i assegurats, ja que és un instrument molt útil per comparar de manera ràpida i senzilla els diferents productes del mercat.

També, i com en anys anteriors, durant el 2012 la publicitat de productes i campanyes efectuades des del Departament de Màrqueting i dirigides al canal bancassegurances, han seguit el protocol que exigeix la pertinença de CaixaBank a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial). Tot i que, per al canal assegurador, la companyia no està obligada a fer aquest tràmit, es passen els mateixos filtres interns per a l'elaboració de les peces de comunicació a clients, sent molt curosos amb la informació que s'hi ofereix.

Cal destacar que la major part d'aquestes peces de comunicació (i documentació contractual de producte) tenen dades de contacte (com per exemple l'adreça de la pàgina web corporativa, un número de telèfon), la qual cosa obliga a adaptar-les en funció del canal i el producte. En aquest sentit, un repte per a l'any 2013 és el desenvolupament d'un telèfon únic de contacte per al client, on es pugui informar de tots els productes que ofereix la companyia (actualment ja existeix un únic telèfon per a totes les consultes relacionades amb els productes Premium).

A la pàgina web corporativa, en l'àrea de salut (Adeslas SegurCaixa), els clients tenen accés de manera senzilla i clara a tota la informació, tant dels productes i serveis com dels directoris dels quadres mèdics per províncies. La pàgina web es completa amb una altra informació útil, com poden ser articles sobre salut, un glossari de termes específics del sector o el club Adeslas, que conté diverses aplicacions d'interès per als assegurats.

Finalment, i en relació amb les prescripcions que en matèria de seguretat dels sistemes d'informació es preveuen normativament, els empleats tenen a la seva disposició, via intranet, el manual de seguretat de SegurCaixa Adeslas, un document que regula la transmissió i protecció de dades i les directrius del qual ha de seguir tot el personal de la companyia.

5 Generació de valor econòmic i social

Creixement sòlid

Salut: lideratge i increment de
les quotes de mercat

Lideratge en la distribució
bancasseguradora

L'aportació de SegurCaixa
Adeslas als accionistes

Promoció de l'assegurament
en la societat

Educació per a la salut

Reducció de l'impacte
ambiental

108,6
milions de benefici net

8,4%
més que el 2011

4,9 milions¹
d'assegurats

246.000
nous clients el 2012

Creixement sòlid

En el seu primer any des de l'aliança entre Mutua Madrileña i CaixaBank, SegurCaixa Adeslas ha complert els reptes i expectatives marcats per a l'exercici inicial del Pla Estratègic 2012-2014, un resultat que impulsa la consecució dels objectius de futur definits en aquest pla.

Pel que fa al volum global de primes, SegurCaixa Adeslas ha arribat als 2.431,3 milions d'euros, xifra que suposa incrementar el volum de negoci en un 7,6% en termes homogenis amb relació a l'exercici anterior.

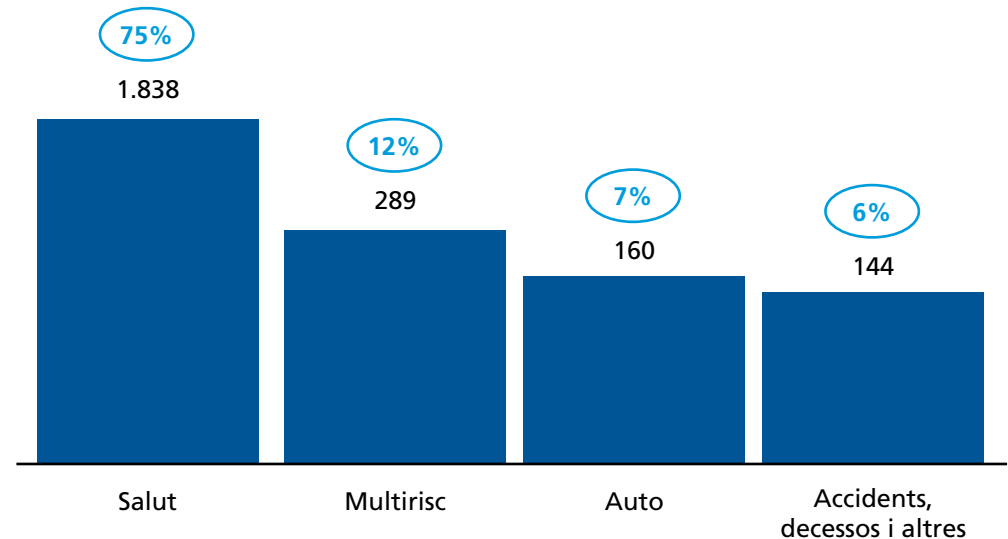
D'aquesta manera, la companyia es consolida com la segona entitat de no-vida del sector assegurador espanyol, amb un creixement en primes durant el 2012 especialment destacable, tenint en compte que el mercat de no-vida ha retrocedit un 1,9%.

Finalment, cal destacar que la xifra de clients de la companyia ha aconseguit el 2012 els 4,9 milions d'assegurats (incloent-hi la cartera d'Aresa), la qual cosa suposa un increment net de 246.000 nous clients, un 5,3% més que l'any anterior. Respecte al pes específic de cada segment, els clients particulars han sobrepassat els 2,3 milions d'assegurats, les grans empreses i col·lectius els 2,2 milions i les pimes i autònoms els 0,4 milions.

Aquests bons resultats han estat deguts fonamentalment a dos factors. El primer d'aquests, i que ha contribuït a l'èxit de SegurCaixa Adeslas el 2012, ha estat, un any més, el seu lideratge en el ram de Salut, que representa el 75% de la facturació.

L'altre factor ha residit en la fortalesa comercial de SegurCaixa Adeslas, sustentada sobretot en el canal bancassegurador, a través del qual s'ha comercialitzat el 72% de les primes de nova producció, i en els canals asseguradors, a través dels quals s'ha comercialitzat el 28% restant. Val a dir que la xarxa bancària és líder en distribució bancasseguradora en els rams de Multirisc de la Llar i Auto.

Primes de SegurCaixa Adeslas per ram el 2012 (milions d'euros)



⁽¹⁾ Nota: Nombre de clients de SegurCaixa Adeslas més Aresa, aquestes darrers no neteats.

1.838,1
milions d'euros en
volum de primes
en salut

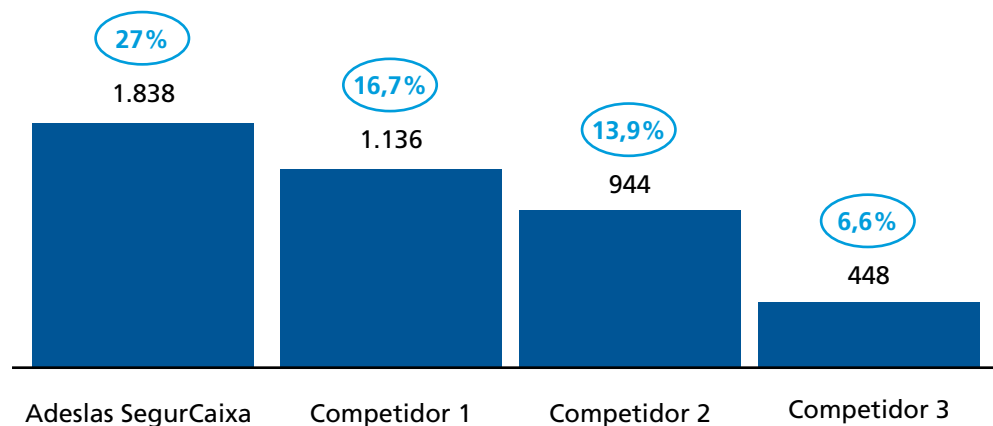
Adeslas SegurCaixa és la
marca amb què la companyia
comercialitza les assegurances de
salut

Adeslas SegurCaixa continua
reforçant la seva posició de
líder en assegurances de salut a
Espanya

Salut: lideratge i increment de les quotes de mercat

L'any 2012, Adeslas SegurCaixa ha assolit un volum de primes en salut de 1.838,1 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un increment del 3,6% en un mercat que ha augmentat el 3,1% en el mateix període. D'aquesta manera, la companyia, a través de la seva marca en Salut, Adeslas SegurCaixa, continua reforçant la seva posició de líder en assegurances de Salut a Espanya, situant la seva quota de mercat en un 27%, a més de 10 punts de distància del següent competidor, i representant el 31,4% del creixement total de l'assegurança de salut el 2012.

Primes per entitats (milions d'euros)



○ Quota de mercat en %

Font: ICEA i elaboració pròpia



3,1
milions d'assegurats en Salut

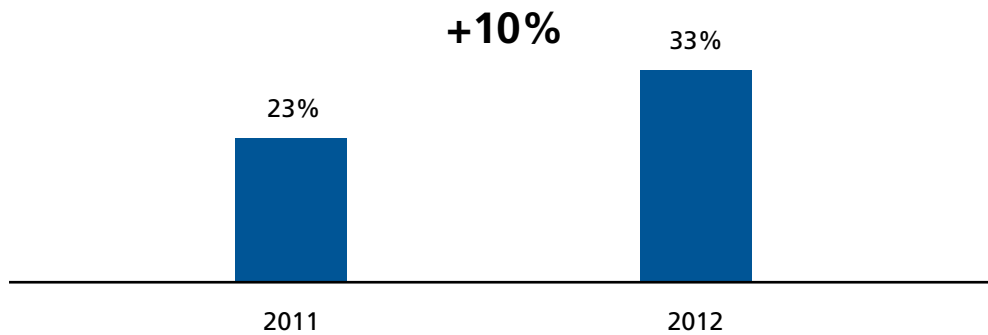
142.000
nous assegurats nets en el període 2012 en Salut

17%
d'increment del volum global de primes per a Pimes i Autònoms

En el període del 2012, SegurCaixa Adeslas ha captat 142.000 nous assegurats nets, aconseguint un fort creixement de clients particulars i de pimes, per la qual cosa, en total, la xifra de clients de Salut de la companyia ha superat els 3,1 milions d'assegurats.

El creixement de la companyia ha estat fortament recolzat en el canal bancari.

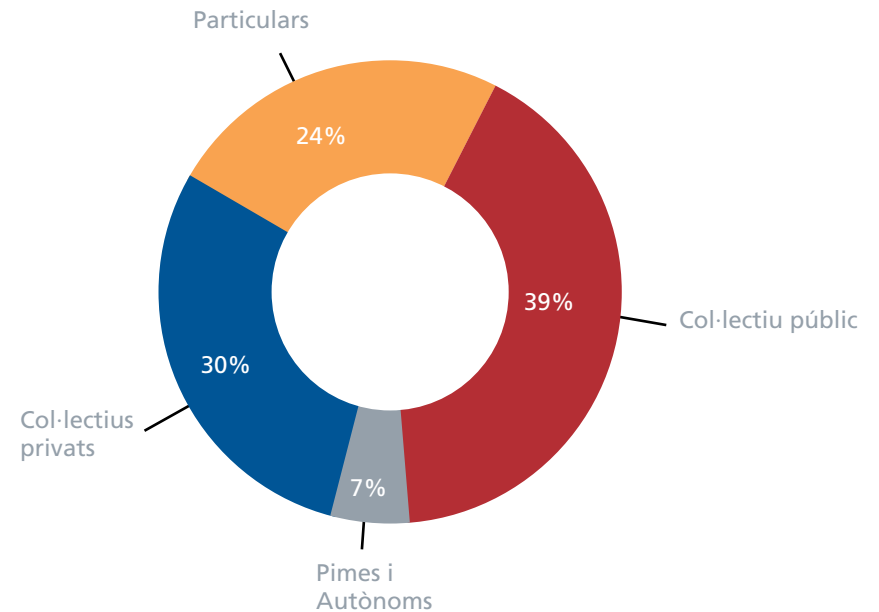
Participació de primes de nova producció del canal bancassegurador en salut



Font: ICEA i elaboració pròpia

Distribució de clients de Salut per segment

3,1 milions de clients



40.000
professionals de la salut

1.155
centres mèdics propis
i concertats

 **Assistència sanitària
de qualitat**

Assistència sanitària de qualitat

SegurCaixa Adeslas té una àmplia oferta d'assegurances de salut que li permet oferir el producte més adequat a cada segment de clients i, per donar cobertura a tots ells –ja sigui en la modalitat de cobertura ambulatoria o integral–, disposa d'un quadre mèdic format per més de 40.000 professionals de la salut, altament qualificats, i un total de 1.155 centres mèdics propis i concertats.

Dins l'assistència sanitària, la companyia posseeix un dispositiu format per 28 centres mèdics Adeslas repartits per tot el territori nacional, més l'Hospital Universitari de La Ribera a Alzira (Comunitat Valenciana), de titularitat pública i gestionat per Adeslas SegurCaixa.

Al llarg del 2012, el quadre mèdic propi i concertat de SegurCaixa Adeslas ha atès més de 19,9 milions de consultes. Així mateix, s'han realitzat més de 6,6 milions de proves diagnòstiques i un total de 268.152 ingressos hospitalaris. D'altra banda, la companyia ha gestionat més de 67,1 milions de sinistres¹.



¹ Nota: Només Honoraris Mèdics, sense comptar hospitals ni reemborsaments.

92

centres dentals propis, 29 més que el 2011

El 2013, el negoci dental d'Adeslas SegurCaixa disposarà d'una xarxa de 152 clíniques pròpies i una plantilla de més de 2.200 empleats

Expansió del negoci dental

El 2012, SegurCaixa Adeslas ha consolidat el lideratge en el negoci dental, oferint un servei de qualitat a 1,09 milions de clients, un 14% més que el 2011, a través de la principal xarxa de clíniques pròpies del mercat. La xarxa assistencial de SegurCaixa Adeslas consta de 92 clíniques pròpies, 29 més que el 2011, gairebé 900 clíniques concertades i associades, i més de 1.000 odontòlegs.

Durant l'any passat, la companyia ha realitzat 1,1 milions d'actes, un 30% més que en l'exercici anterior, a 255.000 pacients diferents, entre els quals es troben tractaments en totes les especialitats odontològiques.

D'altra banda, cal destacar que el 2012 Adeslas Dental ha posat en marxa un ambiciós pla de creixement que suposa l'obertura d'un total de 71 clíniques en un període d'un any i mig, amb una inversió de 31 milions d'euros i la contractació de més de 1.000 professionals. El 2013, el negoci dental d'Adeslas SegurCaixa disposarà d'una xarxa de 152 clíniques pròpies i una plantilla de més de 2.200 empleats.

Centres dentals propis

Nombre de centres per província

A Coruña	2	Lleida	1
Albacete	1	Lugo	1
Alacant	1	Madrid	20
Almeria	1	Màlaga	8
Badajoz	1	Mallorca	1
Barcelona	16	Múrcia	1
Burgos	1	Palència	1
Càdis	4	Pontevedra	2
Castelló	1	Salamanca	1
Ciudad Real	1	Saragossa	1
Còrdoba	2	Sevilla	6
Girona	1	Tarragona	2
Granada	2	Tenerife	1
Huelva	1	Toledo	1
Jaén	4	València	3
Las Palmas de Gran Canària	1	Valladolid	1
Lleó	1		
TOTAL GENERAL			92

Col·laboració amb la sanitat pública

Un aspecte destacable en la trajectòria empresarial de SegurCaixa Adeslas és la seva presència en models de col·laboració de la iniciativa privada amb administracions públiques responsables de la cobertura sanitària, models que protegeixen la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut millorant l'eficiència en la gestió i sense pèrdua en la qualitat de les prestacions, a més d'aconseguir un èxit demostrat en la satisfacció dels usuaris.

Des del 1997, la Companyia lidera la Unió Temporal d'Empreses que gestiona la prestació d'assistència sanitària al Departament de Salut núm. 11 de la Comunitat Valenciana, la qual cosa comprèn tant l'Atenció Primària de la comarca com l'Assistència Especialitzada, inclosa la gestió de l'Hospital Universitari de La Ribera a Alzira (València).

Aquest projecte va donar origen al denominat "Model Alzira", reproduït després en una o altra mesura dins la pròpia Comunitat Valenciana i a la Comunitat Autònoma de Madrid amb un èxit que ha anat contrastant el pas dels anys, fins a convertir-se dins i fora d'Espanya en un veritable paradigma de la col·laboració publicoprivada en sanitat.

I des de fa més de 40 anys, la nostra Societat subscriu els Concerts que estableixen la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU) per a l'assistència sanitària del seu col·lectiu, que comprèn prop de 2,3 milions de persones i supera per això la població de bastants Comunitats Autònomes.

El règim de Seguretat Social d'aquestes mutualitats permet als seus afiliats optar entre la cobertura de la sanitat pública i la d'alguna de les asseguradores que tingui concertades la seva mutualitat, mantenint la seva preferència per aquestes al llarg del temps al voltant del 85% del col·lectiu. SegurCaixa Adeslas té adscrita la quota més gran d'afiliats en cada mutualitat, fins a un total pròxim al milió de persones.



Més d'1 milió
de pòlisses d'assegurances multirisc

16,5%
més que el 2011

Líders en distribució bancasseguradora en Llar amb 207.000 noves pòlisses el 2012

Distribució de pòlisses del ram Multirisc

Principals causes de sinistres de la llar el 2012

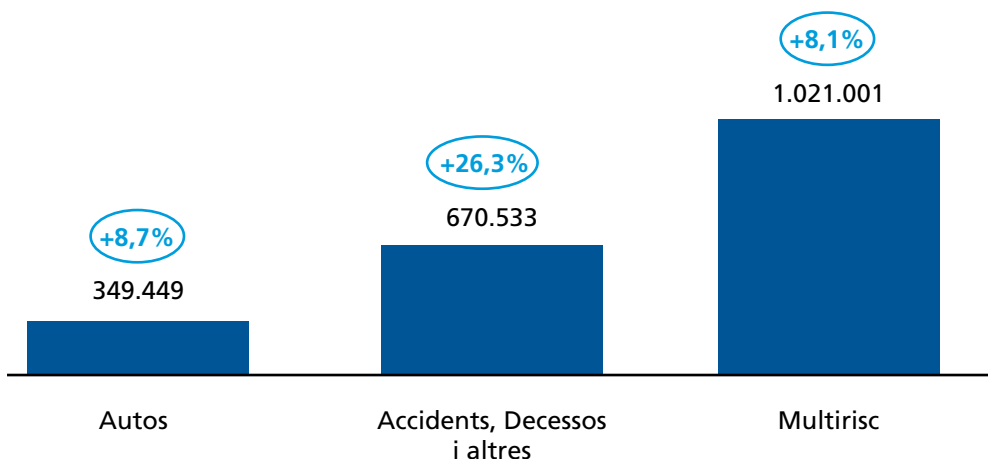
Lideratge en la distribució bancasseguradora

Multirisc

Un any més, durant el 2012 SegurCaixa Adeslas ha liderat la distribució bancasseguradora en els rams de llar i auto, amb creixements per sobre del mercat. El ritme de creixement en aquest canal situa la companyia com a 3a en el rànquing d'assegurances de la llar i 14a en el rànquing d'assegurances d'auto.

L'oferta de SegurCaixa Adeslas inclou la tradicional assegurança de la llar (SegurCaixa Llar), i també productes específics per a comerços (SegurCaixa Negoci) i el sector industrial (SegurCaixa Indústria).

Distribució de pòlisses per ram



La intensa activitat comercial duta a terme en el canal bancassegurador ha suposat la venda de 207.000 noves pòlisses, fet que ha permès superar els 1,02 milions de pòlisses. El volum total de primes per a aquest ram ha estat de 289,9 milions d'euros, un 16,5% més que en l'exercici 2011. Aquest increment és destacable, atès que el creixement mitjà del mercat ha estat del 0,7%.

Aquesta evolució del ram ha estat impulsada especialment per les assegurances de la llar, la qual cosa demostra l'excel·lent acceptació d'aquest tipus de productes de SegurCaixa Adeslas, que donen cobertura a més de 850.000 llars espanyoles.

Amb l'increment de pòlisses de la llar ha augmentat també el nombre de sinistres gestionats, un total de 252.017, un 12% més que el 2011. Les principals causes de sinistre han estat els danys per aigua, seguit pel trencament de vidres i danys elèctrics.

% Var. Nombre de pòlisses 12/11

Font: ICEA i elaboració pròpia

106.832

pòlisses netes de nova producció en Autos

Increment del 8,5% respecte a l'any anterior

Líders en distribució bancasseguradora en Autos

Riscos assegurats

Principals causes de sinistres d'Autos el 2012

Distribució de pòlisses del ram Autos

Autos

El mercat d'assegurances d'automòbils a Espanya va obtenir el 2012 un descens del 5,9% a conseqüència d'una caiguda del 13,4% de les vendes de turismes, la irrupció dels comparadors d'assegurances amb altes inversions publicitàries i el transvasament continuat de pòlisses de tot risc a tercers.

Malgrat aquesta conjuntura adversa, SegurCaixa Adeslas ha centrat els seus esforços en la qualitat de servei, l'eficàcia en la gestió de sinistres i el resultat tècnic. En aquest sentit, s'han incorporat variables financeres en la tarificació dels productes i en la renovació de les pòlisses, la qual cosa permet oferir uns descomptes especials a determinats segments de clients; s'han ofert descomptes comercials des de les oficines tant per a nova contractació com per a la retenció del client en la renovació, i s'ha treballat en el disseny i tarifa d'un nou producte, SegurCaixa Auto Selecció, per a la seva comercialització en canals asseguradors a partir del 2013.

D'altra banda, també cal destacar que la Direcció d'Àrea de Sinistres d'Automòbils va dur a terme durant l'any passat diverses accions amb un doble objectiu: millorar la informació als clients i optimitzar els costos dels sinistres per aconseguir els objectius establerts. El nombre de sinistres gestionats el 2012 ha estat de 149.460 expedients (comptabilitzant els 40.318 expedients no finalitzats en el transcurs del 2011).

Creixement positiu

En aquest entorn desfavorable, el ram d'autos de SegurCaixa Adeslas ha mantingut la tendència positiva d'anys anteriors. En volum de primes, el creixement ha estat d'un 2,3% i s'ha arribat a un total de 160,2 milions d'euros. En nombre de pòlisses, el creixement ha estat d'un 8,5%, arribant a les 349.449. La nova producció ha pujat a 106.832 pòlisses netes.



Durant el 2012, SegurCaixa Adeslas ha incorporat noves línies de negoci que han contribuït al creixement de la companyia, tant en nombre de pòlisses i assegurats com en primes

5^a
posició en el rànquing
d'assegurances de decessos

**Distribució de pòlisses del
ram Accidents, Decessos
i altres**

SegurCaixa Decessos

**Per a la teva
tranquil·litat,
ens encarreguem
de tot**



Accidents, Decessos i altres rams

En aquest grup d'assegurances es troben inclosos una àmplia gamma de productes personals: accidents, decessos, assegurança de repatriació, responsabilitat civil, danys, protecció de pagaments, subsidis, etc.

Durant el 2012, aquest ram ha experimentat un creixement molt important, tant en nombre de pòlisses i assegurats com en volum de primes. En aquest sentit s'han aconseguit els 143,6 milions d'euros en primes, un 77,3% més que l'any anterior, així com les 760.000 pòlisses de cartera.

Aquest creixement ha estat degut principalment a la incorporació de noves línies de negoci, com la nova oferta de decessos, que ha aportat 65 milions d'euros en primes i ha situat SegurCaixa Adeslas en la cinquena posició del rànquing d'assegurances d'aquest ram.

SegurCaixa Adeslas, a més, va reforçar la protecció per a pimes i autònoms amb el llançament de les noves assegurances de Responsabilitat Civil.

L'aportació de SegurCaixa Adeslas als accionistes

El bon comportament de SegurCaixa Adeslas el 2012 ha contribuït al creixement en nombre de clients, primes i resultats econòmics dels seus accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, consolidant d'aquesta manera la seva posició de lideratge. Aquests bons resultats reforcen la confiança dipositada pels accionistes en el projecte que representa la companyia, alhora que es maximitza el valor retornat, via dividends i comissions de comercialització.

Tant Mutua Madrileña com CaixaBank aporten a SegurCaixa Adeslas una capacitat més gran de creixement, una sòlida posició financera i la captura de sinergies procedents del saber fer de tots dos socis.



Celebració del "1r Fòrum de Salut" organitzat per Adeslas SegurCaixa per promoure l'assegurament a Espanya

 **Relacions amb els mitjans de comunicació**

Promoció de l'assegurament en la societat

Dins de les actuacions en matèria d'acció social, i com a líder del mercat en el negoci de les assegurances de salut, SegurCaixa Adeslas impulsa la generació d'una cultura a favor de la previsió social i l'assegurament.

En aquest sentit, SegurCaixa Adeslas realitza una important tasca d'investigació i difusió sobre la importància i els beneficis de la previsió social i l'assegurament, amb l'objectiu de conèixer millor els comportaments dels ciutadans i les empreses davant aquests temes i donar-los la millor resposta possible.

Durant el 2012, la companyia ha dut a terme les activitats següents:

- Organització per part d'Adeslas SegurCaixa el mes de juny del Primer Fòrum d'Assegurances de Salut, en el qual es van aplegar més de 300 assistents, entre membres de l'Administració pública, directius de recursos humans, organitzacions empresarials, consultors, mediadors, sindicats i empreses relacionades amb el sector sanitari, i on es va debatre sobre "La contribució de l'assegurança de salut privada en l'entorn corporatiu" i "El futur de la sanitat: reptes en l'actual context econòmic".
En aquest esdeveniment, celebrat al CaixaForum de Madrid, es va presentar també el document "L'assegurança de la salut, un valor en alça. Baròmetre d'assegurances de salut 2012", realitzat per la companyia. Aquest estudi recull la valoració que fan els empleats que es beneficien d'una assegurança col·lectiva, així com les diferents percepcions del servei entre els usuaris de la sanitat privada i pública.
- Accions proactives amb els mitjans de comunicació per donar a conèixer l'evolució de SegurCaixa Adeslas. La companyia ha emès 14 notes de premsa sobre xifres de negoci, llançament de nous productes i posicions en rànquings sectorials, entre altres temes, i ha aconseguit un fort impacte en els mitjans amb un total de 839 aparicions.
- Organització de trobades amb mediadors i consultors per potenciar el negoci de salut a fi de reforçar les relacions amb el canal de distribució.
- Publicació del butlletí informatiu periòdic Info VidaCaixa Previsió Social. Aquest butlletí, que conté articles i entrevistes a diferents experts i clients, té com a objectiu difondre la cultura i els beneficis de la previsió social entre el col·lectiu d'empreses.
- SegurCaixa Adeslas col·labora de manera contínua amb diverses institucions l'objectiu de les quals és promoure el desenvolupament i l'avanç de l'assegurança a nivell de sector i a nivell social. Entre aquestes institucions destaquen:

- UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores), associació empresarial de l'assegurança que representa més de 250 entitats a Espanya.
- Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA), associació a la qual pertany SegurCaixa Adeslas, juntament amb altres entitats asseguradores espanyoles, i que té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.
- Institut per al Desenvolupament de la Integració en Sanitat (IDIS), entitat que promou i promociona el nivell de qualitat i excel·lència de la sanitat privada i serveix com a òrgan d'interlocució davant l'Administració.

Així mateix, els directius i responsables de la companyia han participat activament en diferents esdeveniments i jornades relacionades amb el sector assegurador:

- Jornada "Perspectivas del seguro y la economía para el año 2012", celebrada a Madrid, on va intervenir el Director General. Gener del 2012.
- Jornada "Seguros en Internet", organitzada a Madrid per l'IFE (Institut de Foment Empresarial), on va participar el Director de Màrqueting. Maig del 2012.
- Jornada "Innovación en Seguros", celebrada a Madrid. Amb la participació del Director de Màrqueting i Desenvolupament de Segments. Maig del 2012.
- XIX "Trobada del Sector Sanitari", dins la jornada "L'aportació del sector assegurador", celebrada a l'IESE. Va comptar amb la intervenció del Director General. Octubre del 2012.
- "Claves estratégicas del sector asegurador en el entorno actual", trobada especialitzada organitzada per Expansión-Capgemini, celebrada a Barcelona, on el Director General va participar com a conferenciant. Octubre del 2012.
- Jornades sobre RSC, organitzades a Madrid per ICEA, que van comptar amb l'exposició del Director de Responsabilitat Corporativa. Novembre del 2012.

Retorn canalitza la iniciativa dels empleats en matèria de Responsabilitat Social Corporativa

14

iniciatives dutes a terme pels empleats voluntaris a favor de diferents entitats socials

Compromís amb la societat

Una altra peça clau dins l'acció social que desenvolupa SegurCaixa Adeslas, és la implicació voluntària dels seus empleats en la millora de l'entorn social i mediambiental a través de Retorn, una iniciativa encarregada de promoure i gestionar projectes relacionats amb la Responsabilitat Social Corporativa en tres àmbits d'actuació definits: societat, medi ambient i empleats.

Els objectius de Retorn són fomentar valors socialment responsables entre els empleats i generar accions i programes de caràcter social proposats per ells mateixos. Com que és una iniciativa de caràcter voluntari, ofereix la possibilitat de gestionar directament les iniciatives socials de la companyia a través d'un pressupost especialment assignat a aquest efecte.

Durant el 2012, els empleats voluntaris han col·laborat en 14 iniciatives dutes a terme a favor de diferents entitats socials, ja sigui a través de la col·laboració directa amb elles o mitjançant l'organització d'esdeveniments per recaptar fons que, posteriorment, són destinats a causes relacionades amb diversos àmbits, com poden ser la infància a Espanya i en països en desenvolupament, la promoció, la formació i la salut de la dona, etc.

En total s'ha efectuat una aportació econòmica de 24.630 euros a aquests projectes.



Organitzacions amb les quals s'ha col·laborat el 2012 a través de Retorn:

- Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil
- Asociación Ángeles Urbanos
- Asociación Miss Ainhoa's
- Banc dels Aliments
- Col·legi de la Salle Bardenya
- Fundació Comtal
- Fundación Prodis
- Fundació Vicenç Ferrer
- Mags per l'Esperança
- ONG Afrikable
- ONG Coopera
- ONG Molinet
- Pallassos sense Fronteres



SegurCaixa Adeslas va participar en el “Gran Recapte d’Aliments” organitzat pel Banc dels Aliments i l’Obra Social de “la Caixa”

Com a mostra de l’activitat desenvolupada per Retorn el 2012, cal destacar les següents entitats i projectes als quals s’ha donat suport:

- Donació econòmica per a projectes en l’àmbit de la sanitat desenvolupats per la Fundació Vicenç Ferrer.
- Donació econòmica per a la Fundació Prodis, concretament, per a l’elaboració de materials que permetin als infants i joves amb discapacitat intel·lectual adquirir els coneixements necessaris per desenvolupar-se en els seus diferents entorns de manera plena i amb la màxima independència.
- Col·laboració amb l’Olimpíada Solidària d’Estudi, una iniciativa de l’entitat ONG Coopera, a través de la qual els patrocinadors converteixen cada hora que els joves dediquen a estudiar en un euro que es destina a finançar projectes de cooperació en països del Tercer Món, vinculats amb l’educació i la formació.
- Participació en la campanya “Taps per a una Nova Vida” de la Fundació Miss Ainhoa’s, mitjançant la qual es recullen taps de plàstic que ajuden a finançar els tractaments mèdics d’infants amb malalties i discapacitats.
- Participació en el “Gran Recapte d’Aliments” organitzat pel Banc dels Aliments i l’Obra Social de “la Caixa”. Aquesta iniciativa, que es va dur a terme a través d’una sèrie de punts de recollida habilitats amb aquesta finalitat, va aconseguir un nou rècord de col·laboració amb 9.230 kg recollits a la Comunitat Autònoma de Madrid i 14.986 kg a la província de Barcelona.

- Organització d’una Jornada de Cinema Solidari a Madrid i Barcelona on es van recollir joguines i aliments per a infants i adults en risc d’exclusió social. Cal destacar que es va convidar a participar activament en aquesta iniciativa, celebrada el mes de desembre, els empleats de la companyia Aresa per tal d’afavorir la integració amb els seus nous companys de SegurCaixa Adeslas en un àmbit més relaxat i familiar.
- Recaptació de fons econòmics a través de diferents activitats esportives: cursa solidària per finançar les instal·lacions del Col·legi de la Salle Bardenya a Burkina Faso, cursa solidària de la dona a favor de la lluita contra el càncer de mama, cursa solidària de karts en benefici de l’ONG Afrikable per a la creació d’un menjador a Àfrica.





Web de SegurCaixa Adeslas

Web del Portal de Prevenció Adeslas

Adeslas SegurCaixa ofereix, totalment accessibles des de la pàgina web corporativa, informació divulgativa, consells i respostes per a la prevenció i cures de diferents col·lectius

Educació per a la salut

Més enllà de l'activitat asseguradora que desenvolupa, i amb l'objectiu de millorar la salut i qualitat de vida de tots els seus clients, SegurCaixa Adeslas centra la seva acció social en els àmbits de l'educació i prevenció de la salut.

Aquesta acció social, que complementa l'àmplia gamma de productes i serveis de salut que ofereix la companyia, es concreta en la posada en marxa de programes i plans de prevenció i cures, que són totalment accessibles des de la pàgina web corporativa de SegurCaixa Adeslas, www.adeslassegurcaixa.es, i el portal de prevenció www.prevencion.adeslas.es. A través d'aquests portals s'ofereix informació divulgativa, consells i respostes per a la prevenció i cures en diferents situacions vitals.



Al llarg dels darrers anys, Adeslas SegurCaixa ha desenvolupat programes i plans de prevenció i de cures, que han arribat a més de 8.500 assegurats, sobre diferents temes:

- Cures de l'asma i bronquitis crònica.
- Cures del càncer.
- Càncer colorectal, de mama i del coll uterí.
- Cures durant l'embaràs.
- Part i puerperi.
- Cures del bebè.
- Accidents infantils.
- Sexualitat i joves.
- Trastorns en la conducta alimentària.
- Prevenció i cura de la diabetis.
- Sobrepès i obesitat.
- Risc cardiovascular.
- Trastorns de l'esquena.
- Prevenció de les malalties de la pròstata (2012).
- Prevenció i cures en cardiopaties isquèmiques i ictus (2012).

Tant l'atenció sanitària com les accions d'assessorament en la prevenció encarnen el valor de la proximitat amb els nostres clients en Salut

En aquest sentit, durant el 2012 la companyia ha iniciat un nou servei de *coaching* en cures del bebè, que està ajudant molt les mares primerenques que arriben a la seva llar després del part. A més, el programa de cures en l'asma s'ha estès a la bronquitis crònica. Amb relació a programes i plans nous, s'ha desenvolupat un programa de prevenció de les malalties de la pròstata adreçat a homes més grans de 50 anys, així com els serveis de prevenció i cures en cardiopaties isquèmiques i ictus, dins de la prevenció terciària.

A més, la companyia presta consell i assessorament telefònics als assegurats inscrits en el programa de coaching en el maneig de malalties cròniques (asma, diabetis i risc cardiovascular). En aquest sentit, Adeslas SegurCaixa col·labora amb entitats i professionals experts de cada àrea oferint utilitats i serveis *online* als assegurats amb l'objectiu de facilitar coneixements pràctics que ajudin a millorar la seva qualitat de vida. També, a nivell de prevenció i informació a la web, comptem amb experts, com la Fundació per a la Diabetis, que supervisen la informació publicada en els plans de cures, o amb la Societat Espanyola de Patologia i Sinologia Mamària, en l'assessorament en la prevenció del càncer de mama.

Campanya de prevenció del càncer

També el 2012 s'ha dut a terme una campanya de prevenció del càncer de mama, en la qual la companyia s'ha dirigit a més de 60.000 assegurades, aconseguint un nivell de cobertura entre les dones més grans de 50 anys del 63%. Aquesta campanya preventiva s'ha desenvolupat amb l'assessorament de la SESPM (Societat Espanyola de Sinologia i Patologia Mamària).



Reducció de l'impacte ambiental

SegurCaixa Adeslas aposta pel creixement sostenible de l'entorn a través de la integració de criteris socials, ambientals i ètics en la seva activitat. El seu compromís amb la societat i la protecció del medi ambient són, per tant, dos dels pilars de la Responsabilitat Social Corporativa de la companyia i de la seva estratègia empresarial.

Si bé, pel tipus d'activitat que desenvolupa, l'impacte que genera la companyia sobre el medi ambient és reduït, SegurCaixa Adeslas integra el compromís mediambiental en la seva gestió, plasmant-lo en diferents accions que ajuden a reduir aquest impacte, així com el dels seus grups d'interès.



Actuacions desenvolupades per mitigar l'impacte ambiental

SegurCaixa Adeslas desplega des de fa anys tot un conjunt de mesures, centrades en diferents eixos d'actuació, que tenen com a objectiu reduir l'impacte ambiental. Entre aquestes mesures destaquen:

- Estudiar i implementar diferents iniciatives orientades a l'optimització dels recursos naturals i a la reducció dels consums.
- Avançar en l'optimització de la petjada de carboni.
- Promoure entre els diversos grups d'interès de la companyia un comportament responsable amb el medi ambient.
- Reforçar la comunicació i sensibilització ambiental a nivell intern. En aquest sentit, els empleats tenen a la seva disposició guies monogràfiques amb informació sobre com millorar i promoure un comportament mediambiental responsable, i també un correu electrònic perquè puguin comunicar suggeriments pel que fa al cas. A més, s'han dissenyat diferents elements de senyalística, com cartells i adhesius per a les impressores i fotocopiadores, que sensibilitzen sobre el bon ús dels recursos naturals.
- Substituir progressivament els equips informàtics i d'impressió per d'altres que compleixen els estàndards d'estalvi energètic més exigents.
- Reduir la generació de residus i fomentar-ne la segregació per afavorir el reciclatge i la reutilització. En aquest sentit, s'han definit punts de segregació de paper i cartró no confidencial, per a la seva posterior retirada i destinació final de reciclatge; a més, s'han inclòs altres materials, com tòners, piles i mòbils, entre d'altres, per a la seva recollida als Serveis Centrals de Barcelona.



 **Energia**
 **Consum de paper**
 **Consum d'aigua**

Consums

Consum d'energia elèctrica

SegurCaixa Adeslas treballa perquè les seves instal·lacions –tant serveis centrals com oficines pròpies i centres mèdics i dentals– siguin més eficients i contribueixin a la reducció del consum energètic, principalment electricitat. Per això, la companyia desenvolupa també campanyes de conscienciació de la plantilla a favor d'un consum responsable.

Durant el 2012, el consum d'energia elèctrica ha arribat als 14.278,9 GJ, la qual cosa ha suposat una reducció del 2% respecte al 2011. El total d'energia elèctrica consumida per empleat ha estat d'11,7 GJ, enfront dels 14,9 GJ de l'exercici anterior.



Consum de paper

El paper, juntament amb el consum d'energia elèctrica, és el recurs que té més pes en l'activitat de SegurCaixa Adeslas. El 2012, el seu consum ha arribat a les 63,6 tones, un 14% menys que el 2011, mentre que el total de paper consumit per empleat ha augmentat de 45,0 kg a 52,2 kg.

Revertir el consum de paper a favor del paper reciclat és un dels reptes de la companyia de cara al futur. En aquest sentit, i durant l'any passat, el volum de paper reciclat sobre el total de paper blanc tradicional va representar un 5,7%.

Consum d'aigua

L'aigua de les instal·lacions de SegurCaixa Adeslas prové de la xarxa municipal de proveïment. El 2012, el consum total d'aigua ha arribat als 6.563,5 m³, un 5% més que el 2011. El total d'aigua consumida per empleat ha estat de 5,4 m³, enfront dels 4,4 m³ del 2011.

Consum de gasoil

El consum d'aquest recurs per part de SegurCaixa Adeslas no és rellevant, ja que la companyia no disposa de grups electrògens propis.

Nota: Els consums d'aigua, electricitat i paper no inclouen centres mèdics i dentals, així com la part proporcional del consum corresponent als treballadors de l'AIE les tasques dels quals no estaven vinculades a SegurCaixa Adeslas. A més, s'han detectat errors en el report per part del proveïdor elèctric en els consums referits a l'any 2011 i s'ha procedit a la seva revisió i correcció en aquest exercici.

 *Emissions de CO₂*

 *Tractament de residus*

Emissions de CO₂

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha continuat amb el seu compromís de desenvolupar actuacions que disminueixin l'impacte sobre el medi ambient, una iniciativa que va començar arran del càlcul de la petjada de carboni que va realitzar la companyia el 2009. En aquest sentit, durant el 2012 s'ha continuat treballant amb l'objectiu de reduir els costos econòmics i ambientals associats al transport, potenciant l'ús de la videoconferència; a més, s'ha allargat el procés iniciat en anys anteriors, consistent a promoure el tren en detriment de l'avió en viatges de mitjana i llarga distància.

Gestió de residus

Els procediments establerts per SegurCaixa Adeslas per a la gestió dels residus produïts per la seva activitat preveuen la recollida, el transport, el processament, el tractament i el reciclatge, alhora que estableixen mesures per prevenir la seva generació. Cal destacar que la companyia, als Serveis Centrals de Barcelona, posa a disposició dels seus empleats punts de recollida de residus en totes les seves instal·lacions.

Fruit de les iniciatives dutes a terme per cada departament, el consum de paper i residus de tòners d'impressora i material RAEE (equips elèctrics i electrònics) es redueix d'any en any en un percentatge considerable. Cal assenyalar també que Adeslas Dental té signats acords amb companyies especialitzades en recollida de residus tot i que, atès que tots els diagnòstics es duen a terme per imatge digitalitzada, no es generen com a residus ni plaques ni líquids.



6 Objectius i reptes

Empleats

Clients

Accionistes

Administracions públiques



**Col·lectiu mèdic i altres
proveïdors**

Societat




Medi ambient

Empleats





Compromís amb l'ocupació de qualitat

Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
<p> Consolidar i garantir l'aplicació gradual de l'acord laboral formalitzat el 2011.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicació de la totalitat de les previsions de l'acord.
<p> Mantenir el repte del desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avanç en la implantació progressiva dels beneficis socials recollits en l'acord laboral.






Diàleg, participació i comunicació

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Implantar la nova intranet corporativa, per poder "disconnectar" les aplicacions Lotus Notes.	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament de dues intranets diferenciades, amb motiu de la segregació de les dues companyies SegurCaixa Adeslas / VidaCaixa.
	Consolidar i adaptar el Quadre de Comandament Integral (QCI) a la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> • Implantació de l'eina de manera satisfactòria en tota la companyia. • S'han graficat, a més, les visions tàctiques i el QCI amb visió geogràfica per a la Xarxa Comercial i la Xarxa Prestacional-Assistencial.
	Implantar un Pla de Comunicació interna que permeti transmetre els aspectes clau del Pla Estratègic a tots els empleats de la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> • Realització d'un Pla de Comunicació que inclou: newsletter bimestral; enquesta de qualitat sobre aquest pla; entrevistes one to one amb empleats d'Aresa per conèixer les seves necessitats informatives i poder adequar-hi els continguts; reunions amb el 100% dels comandaments d'Aresa amb el mateix objectiu, etc.




Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Integrar els empleats d'Aresa a SegurCaixa Adeslas.	<ul style="list-style-type: none"> Tota la plantilla d'Aresa disposa ja d'accés al 100% a les aplicacions de RH: QCP, <i>peoplesoft</i> per a formació, portal de l'empleat, Aulaforum, etc.
	Implantar el Pla d'Acollida a través d'una plataforma <i>online</i> per a tota la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament a Aulaforum d'una còpia del manual d'acollida, disponible el primer dia de la incorporació de cada empleat.
	Desenvolupar eines tecnològiques que facilitin i optimitzin els processos de selecció.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboració d'un Quadre de Comandament que identifica el grau de progrés en cada procés i fase, amb un <i>timing</i> estimat en funció de la seva dificultat.
	Valorar per la Direcció de fer extensiva la certificació efr a SegurCaixa Adeslas, pel fet de ser els seus dos socis referents com a empreses efr.	<ul style="list-style-type: none"> Repte pososat a causa de la segregació de les dues companyies SegurCaixa Adeslas / VidaCaixa.

Formació i desenvolupament professional

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Revisar la política de formació al perímetre de la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament d'un Pla de Formació per a la línia intermèdia vinculat al Pla Estratègic i a les necessitats específiques del negoci.
	Dotar els empleats d'un Pla de Formació que proporcioni les competències necessàries per a un òptim acompliment i faciliti la consecució dels objectius del Pla Estratègic.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha començat a desenvolupar un Pla de Formació, que tindrà una durada de 6 anys.
	Implantar un nou model de gestió per competències (definició de perfils homogenis en base al diccionari de competències).	<ul style="list-style-type: none"> Implantació d'aquest model en el 100% dels professionals, amb la creació de 6 competències core, i competències ad hoc per customitzar les posicions.
	Adaptar els processos de selecció, formació i avaluació de l'acompliment d'acord amb el nou model de gestió per competències.	<ul style="list-style-type: none"> Repte efectuat al 100%. Tots els processos de RH inclouen el diccionari de competències, nivells i indicadors referits a cada perfil.
	Formar la línia intermèdia sobre els impactes del nou model.	<ul style="list-style-type: none"> Sessions formatives a tota la línia intermèdia sobre el model i la seva aplicació a les eines de RH.

Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials

Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
 Consolidar la retribució variable com a eina de compensació i d'alineament amb els objectius estratègics de la companyia i de cada unitat organitzativa.	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% dels empleats tenen objectius lligats a retribució variable. Tots els Quadres de Comandament Personal (QCP) estan alineats amb els Quadres de Comandament Integral (QCI) de cada unitat de negoci.
 Treballar conceptes de compensació total com a posada en valor de la política retributiva i com a exercici de transparència.	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de la plantilla disposa del "Full de Compensació Total", que estableix la seva remuneració fixa i variable i quantifica els conceptes de beneficis socials, personalitzats.
 Revisar els mecanismes de compensació en base a la nova companyia i al Pla Estratègic.	<ul style="list-style-type: none"> • Realització del recàlcul del sistema de bandes amb els nous professionals que componen la companyia, vinculant els QCI als objectius del Pla Estratègic.

Compromís amb els drets laborals

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
●	Revisió de l'avaluació de riscos als centres de treball de SegurCaixa Adeslas i realització de les activitats preventives previstes.	<ul style="list-style-type: none"> • Repte efectuat al 100%.
●	Ofertir una actuació formativa de reforç en matèria de prevenció de riscos laborals a la totalitat de la plantilla.	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha ofert una actuació formativa en aquesta matèria, amb un seguiment que ha superat el 95% de la plantilla.

Reptes per al 2013

Compromís amb l'ocupació de qualitat

- Consolidar i garantir l'aplicació gradual de l'acord laboral SegurCaixa Adeslas / Aresa.
- Aplicació de l'acord laboral d'integració del personal d'Aresa a SegurCaixa Adeslas.

Reptes per al 2013

Diàleg, participació i comunicació

- Aconseguir un ús generalitzat de la intranet com a eina de gestió i comunicació.
- Potenciar la capacitat del QCI per impulsar la millora contínua.
- Incorporar la informació que proporcionen les dues visions en els informes de resultats del QCI trimestrals.
- La responsabilitat de comunicació es trasllada a l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu i Comunicació

Reptes per al 2013

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

- Continuitat en la formació de processos i aplicacions per a aquest col·lectiu.
- Personalització del Pla d'Acollida *online* segons el perfil incorporat.
- Adquisició de l'eina/aplicació de gestió.
- Inici del procés: identificació de la consultora i gaps per a la certificació.

Reptes per al 2013

Formació i desenvolupament professional

- Projecte formatiu *in itinere* (itineraris formatius individualitzats).
- Nou pla de formació per a la línia intermèdia.
- Formació a les noves incorporacions.
- Gestió del canvi cultural. Implantació d'un model que permeti alinear la plantilla amb el Pla Estratègic i amb el nou model organitzatiu derivat de la segregació.

Reptes per al 2013

Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials

- Aplicació i metodologia per als professionals d'Aresa.
- Incorporació al sistema de bonus.

Reptes per al 2013

Compromís amb els drets laborals

- Efectuar la revisió de l'avaluació de riscos de treball a Adeslas Salut, així com arribar a les activitats preventives previstes.

Clients



Satisfacció dels clients

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Continuar el model de qualitat percebuda, enquestant una mostra elevada de clients.	<ul style="list-style-type: none"> Realització de tots els estudis d'opinió planificats. S'han dut a terme estudis de satisfacció per rams i processos específics de salut (per exemple: quadre mèdic).
	Mantenir percentatges de satisfacció amb clients.	<ul style="list-style-type: none"> Els percentatges de satisfacció han continuat sent molt alts.
	Realitzar el primer estudi de satisfacció de caràcter assistencial als hospitals del quadre mèdic.	<ul style="list-style-type: none"> Realització de 12.266 enquestes amb resultats elevats de satisfacció.
	Evolucionar el model comú de qualitat percebuda incorporant els clients d'Aresa, homogeneïtzant escales de valoració i report de resultats.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha enquestat diverses vegades els clients de totes les clíniques dentals. Realització d'enquestes a nous col·lectius (client directe, empleats "la Caixa") i nous canals (AgenCaixa). Incorporació d'una escala numèrica (0 a 10) en els estudis de satisfacció d'autos (assistència i sinistres). SegurCaixa Adeslas ocupa el sisè lloc entre les empreses d'assegurances més ben valorades en el Baròmetre ADECOSE 2012.






●	<p>Organització de <i>focus group</i> amb directors de les oficines de CaixaBank amb l'objectiu de conèixer la seva percepció de la qualitat del servei prestat per SegurCaixa Adeslas, treballant així en la seva millora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament d'un projecte per al disseny i l'elaboració d'un nou qüestionari que reculli amb més fiabilitat la percepció del client.
●	<p>Agilitzar la resposta a consultes i reclamacions, de manera que els clients rebin la millor atenció en termini i contingut, així com el pagament de prestacions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> S'ha reduït el temps mitjà de resposta de les cartes al director, respecte al 2011.
◐	<p>Avançar cap a un model comú de gestió de queixes i reclamacions en tota la companyia, a través de les seves diferents vies d'entrada, que faciliti l'atenció, gestió i supervisió global del seu tractament i resposta, assegurï l'anàlisi de causes i la detecció d'oportunitats de millora, i garanteixi el seu seguiment i report periòdics a la Direcció.</p>	<ul style="list-style-type: none"> S'ha iniciat el disseny del nou model comú de gestió de queixes i reclamacions per a tota la companyia.
●	<p>Continuar la implantació i certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat en totes les clíniques dentals pròpies de nova obertura o incorporació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incorporació de 10 noves clíniques dentals al certificat del Sistema de Gestió de Qualitat.
◐	<p>Optimitzar l'operativa de gestió amb els clients fidelitzats creant el pack d'assegurances que aglutina en un únic rebut mensual totes les assegurances d'un client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament del projecte.

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
●	Optimitzar el catàleg de productes de salut per facilitar l'elecció dels clients en funció de les seves necessitats específiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Optimització del catàleg de productes de salut per a particulars, empreses, autònoms i pimes, analitzant les característiques dels clients en funció de les necessitats del mercat (gamma producte captació, segmentació personalitzada per a la cartera, gamma Mutua Madrileña, etc.). • Llançament dels productes Adeslas Plena Plus i Adeslas Plena Vital.
◐	Desenvolupament de noves modalitats d'assegurances multirisc i accidents (expatriats i decessos).	<ul style="list-style-type: none"> • Inici del desenvolupament de la migració de la cartera de clients de decessos d'Aresa a SegurCaixa Adeslas. • Llançament amb èxit del nou producte SegurCaixa Decessos.
●	Dissenyar noves microassegurances en els rams de defensa jurídica, assistència en viatges i mascotes, entre d'altres.	<ul style="list-style-type: none"> • S'han dissenyat nous productes microassegurances d'acord amb les necessitats concretes detectades en els clients.
●	Continuar ampliant la gamma d'assegurances Premium per a segments de banca personal i privada.	<ul style="list-style-type: none"> • Llançament dels productes Adeslas Premium i SegurCaixa Decessos Premium. • En el ram d'accidents i altres, anàlisi de les propostes de diferents proveïdors per a assegurances Excellence.
●	Desenvolupament de noves assegurances per als segments de professionals i pimes i grans empreses	<ul style="list-style-type: none"> • Redisseny de l'oferta de productes de salut per a pimes. • Llançament dels productes SegurCaixa Responsabilitat Civil General per a Pimes i Autònoms i SegurCaixa Previsió Professional.

	<p>Desenvolupament de nous productes adaptats a la realitat social actual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Millora de l'oferta al target de més grans de 65 anys amb productes adaptats a les seves necessitats: nous productes per als clients de fins a 70 anys en el ram d'assistència sanitària; accés a assegurança dental en condicions especials i sense límit d'edat als més grans de 65; llançament de l'Assegurança de Decessos a Prima Única; accés a assistència informàtica remota gratuïta a casa durant un any per a les persones que contracten una nova assegurança de llar, etc. • S'han ofert serveis valorats pels clients amb relació al producte contractat i a la conjuntura econòmica que pateixen les famílies (per exemple: via T per a auto o TR per gastar en farmàcies per a salut).
	<p>Desenvolupament de productes sostenibles amb el medi ambient.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el disseny i millora dels productes es prenen en consideració paràmetres de sostenibilitat pel que fa a utilització de noves tecnologies que substitueixin el paper en la mesura del possible. • En el ram d'autos, s'ha ampliat el portafoli de models a vehicles elèctrics amb una millor prima.

Innovació tecnològica

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Desenvolupar l'escriptori comercial.	<ul style="list-style-type: none"> • Prova pilot per tal de testar aquesta nova eina de gestió comercial abans del seu llançament a un primer nivell de gestors de la companyia.
	Finalitzar les adaptacions dels productes al nou terminal financer.	<ul style="list-style-type: none"> • S'han finalitzat la major part de les adaptacions gairebé sense incidències.
	Finalitzar la millora d'usabilitat a Línia Oberta.	<ul style="list-style-type: none"> • Millora de la usabilitat dels processos de contractació de l'assegurança dental i auto.
	Millorar el procés de subscripció del producte de Responsabilitat Civil de directius, a partir de la tecnologia i informació sobre clients de què disposa la mateixa companyia.	<ul style="list-style-type: none"> • Avanç en les definicions de les millores i posada en marxa del projecte de desenvolupament tecnològic per a la seva implementació en les aplicacions de negoci.
	Completar l'oferta de fullets digitals per a tots els canals, segments i productes.	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament de materials digitals de tots els productes i per a tots els canals. També s'ha utilitzat el suport digital per a accions de retenció amb clients i en accions de tràfic de clients en l'obertura de clíniques dentals.

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
●	Millorar aspectes de gestió i facilitar prestacions a clients utilitzant noves tecnologies (telefonía mòbil i Internet).	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidació del Portal de Clients de salut. • Pel que fa al producte dental, s'ha facilitat l'accés a clients mitjançant l'enviament de SMS, en funció de la seva proximitat a la clínica. • També per al ram d'autos s'ha facilitat l'accés a tallers mitjançant sistemes de telefonía mòbil i Internet. • Desenvolupament d'una aplicació mòbil per a autos amb àmplies funcionalitats per al client (grua, GPS, etc.). A més, descàrrega de la declaració amistosa des de Línia Oberta. • Amb relació a les empreses d'assistència a la llar, s'han facilitat franges horàries perquè el client triï l'hora en què vol ser atès.
○	Disposar d'un únic CRM en la direcció d'empreses.	<ul style="list-style-type: none"> • Repte posposat a causa de la segregació de les dues companyies.
●	Migració i acostament de productes Aresa al catàleg de productes de salut de SegurCaixa Adeslas.	<ul style="list-style-type: none"> • Integració en l'entorn SegurCaixa Adeslas de nou productes amb 28 modalitats diferents d'assistència sanitària i dental. • Manteniment de totes les cobertures originals incloses en les pòlisses de cartera Aresa. • Acostament a prestacions de SegurCaixa Adeslas.

Accessibilitat als productes i serveis

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	<p>Explorar noves combinacions de multicanalitat en l'operativa, gestió i comunicació amb els clients (<i>Ready to Buy</i>).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament de <i>Ready to Buy</i>, nova funcionalitat que permet als clients de bancassegurances la preparació de la contractació de productes de llar i auto a l'oficina i el seu tancament a través de Línia Oberta. • Millora de la navegabilitat i cerca de quadre mèdic a la zona privada de la web d'Adeslas SegurCaixa. • Informació via web als clients sobre el procés d'integració d'Aresa a SegurCaixa Adeslas, la renovació de productes i l'accessibilitat a altres rams diferents de salut i decés.
	<p>Fomentar la col·laboració de manera encreuada entre xarxes especialitzades per segment dels diferents canals.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formació d'un equip d'experts en productes Premium al canal bancassegurances (dirigits principalment a banca personal i banca privada).
	<p>Avançar en la multicanalitat per a la comercialització d'assegurances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'han posat les bases perquè la xarxa tradicional de productes de salut comercialitzi assegurances de no-salut. • En el canal de telemàrqueting, s'ha sistematitzat l'acció de venda del producte dental, així com la venda de productes de salut a clients de Mutua Madrileña. • Prova pilot sobre el producte de llar per valorar-ne la rendibilitat en el canal telefònic.

●	Continuar obrint noves clíniques dentals per apropar el servei a més clients de la geografia nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Obertura de 29 noves clíniques seguint un protocol d'accions a nivell local. En funció de la zona d'influència, s'ha establert un pla de mitjans i accions de <i>street marketing</i>.
●	Desplegar un equip de 200 gestors que realitzaran una tasca puntual de suport comercial i formació en productes de gamma Premium.	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha posat en marxa amb èxit el projecte amb 200 gestors.
◐	Posar a disposició de la xarxa pròpia una operativa global de simulació i contractació per a clients i no clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Posada a disposició de la xarxa pròpia simuladors per als productes no-salut que comencen a comercialitzar, així com formularis de contractació (autos, llar, accidents, decessos...).
●	Continuar ampliant l'oferta de productes per al servei "Call me now" d'assessorament per agent telefònic.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuitat en el plantejament i desenvolupament inicial de la incorporació de nous productes al "Call me now" vinculat al projecte de la nova web corporativa. • Accions d'<i>outbound</i> i <i>inbound</i> per a la contractació de productes de no-salut a clients del canal asseguraor.
◐	Valorar la comercialització de productes a Internet en canals alternatius tipus xarxes socials.	<ul style="list-style-type: none"> • Accions <i>online</i> externes a la web de la companyia coincidint amb l'obertura d'algunes de les noves clíniques dentals.






Ètica i transparència de la informació comercial

Reptes 2012		Resposta / actuacions 2012
●	Ètica i transparència de la informació comercial.	<ul style="list-style-type: none"> • Anàlisi de les necessitats d'informació de la xarxa a nivell de producte i campanyes i adaptació del material per al gestor, d'acord amb el canal de comercialització. • Treball en paral·lel de la informació de nous productes i campanyes en els mitjans <i>online</i>. • En salut i decessos, adaptació de les tarifes a la no discriminació per sexes. Comunicació als clients afectats.

Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Reptes 2012		Resposta / actuacions 2012
◐	Reforçar la implantació del model de prevenció de delictes recollits en la reforma del Codi Penal.	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha avançat segons la planificació existent. Identificació dels delictes potencials per àrees i valoració del seu impacte i probabilitat. Identificació dels controls, polítiques o procediments per a la mitigació d'aquests riscos, i recomanacions de millora. Desenvolupament del Model de Prevenció de Delictes.

Solvència i control del risc

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu.	<ul style="list-style-type: none"> Participació de SegurCaixa Adeslas a UNESPA i IDIS.
	Reforçar la implantació del model de prevenció dels delictes recollits en la reforma del Codi Penal (Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny).	<ul style="list-style-type: none"> S'avança segons la planificació existent. Es van identificar els delictes potencials per àrees. Es van valorar el seu impacte i probabilitat, els controls, polítiques o procediments per a la mitigació d'aquests riscos, i les recomanacions de millora.
	Participar en l'estudi de <i>stress test</i> i en els estudis complets parcials que es realitzin sobre l'impacte quantitatiu QIS 5BIS.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Stress test</i> realitzat el maig del 2011 segons planificació. QIS 5BIS sense data de publicació.
	Implantar el procés de Solvència II a la companyia desenvolupant models interns propis, integrant el procés d'autovaloració ORSA (<i>Own Risk Solvency Assessment</i>) com a part fonamental del negoci i preparant els nous reportings en compliment de les directrius dels organismes europeus.	<ul style="list-style-type: none"> Respecte a models interns per al risc de subscripció no-vida i salut, s'ha avançat segons les planificacions existents. Els models es troben en fase de documentació i millores, fruit de les sinergies amb Mutua Madrileña.
	Actualitzar i homogeneïtzar el Mapa de Processos, Riscos i Controls de la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> Projecte finalitzat segons planificació. Un cop acabada la segregació de funcions entre les àrees compartides (vida i no-vida), es procedirà a fer-ne una revisió per a la seva adequació.

Reptes per al 2013

Satisfacció dels clients

- Ampliar el nombre de processos que siguin objecte d'estudis de satisfacció.
- En el ram de Llar, estudiar la possibilitat de facilitar als proveïdors la base de dades de clients no enquestats per dur a terme noves enquestes i analitzar conjuntament els resultats.
- En el ram d'empreses, mantenir les enquestes a clients i canals, així com els resultats obtinguts en el Baròmetre ADECOSE 2012.
- Mantenir els percentatges de satisfacció obtinguts en anys anteriors en els diferents rams.
- Implantar un model de mesurament de qualitat continu en el ram de Salut.
- Realitzar el primer estudi de satisfacció als clients dels centres mèdics propis.
- Implantar, en els rams de Llar i Negoci, una escala numèrica de valoració (0 a 10).
- Avançar cap a un model comú de qualitat percebuda per a tots els rams de la companyia.
- En el ram d'Accidents i altres, posada en marxa d'una enquesta de qualitat per valorar la satisfacció del client en el llançament del producte SegurCaixa Previsió Professional.
- Continuar amb el desenvolupament del model comú en tota la companyia.
- En els rams de Llar i Accidents i altres, implantar el nou model USR (Unitat de Supervisió de Reclamacions) i l'Eina de Gestió Unificada (GURU).
- En el ram d'Empreses, establir un Comitè Operatiu mensual, entre Comercial i Operacions, on treballar millors pràctiques, avaluar reclamacions i establir un pla d'acció per a totes elles.
- Mantenir la implantació i certificació del Sistema de Gestió de Qualitat a les noves clíniques dentals obertes o incorporades.
- Renovar el certificat del Sistema de Gestió de Qualitat en el ram de Salut.
- Consolidació del pack d'assegurances com a eina de venda.
- En el ram d'autos, nou projecte de retenció l'objectiu del qual és dotar d'autonomia les oficines per poder gestionar amb més eficàcia les peticions del client i evitar les anul·lacions mitjançant la incorporació d'argumentaris, comparatives de productes, etc.

Reptes per al 2013

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

- Establir protocols d'identificació de catàleg de producte per canal (salut/no-salut), considerant-ne les peculiaritats de cadascun, incloent-hi nous canals (com corredors o Mutua Madrileña).
- Revisió de l'oferta de productes de salut per a pimes i autònoms. En el ram d'empreses, ampliació del catàleg de cobertures, prestacions i garanties.
- Desenvolupament de l'oferta de productes de salut a la zona nord.
- Llançament de nous productes adaptats a canal i segment (per a canal assegurador: auto selecció, llar complet, accidents complet, etc., i per a canal bancassegurances: Adeslas Plena Plus, Adeslas Expert, Adeslas Zona Nord, etc.).
- Llançament del producte Adeslas Expert.
- Millorar alguns serveis i productes de la gamma Premium (per exemple: llar).
- Afinar l'adaptació de gamma de productes per segmentació de clients: autònoms, professionals, microempresa, pimes i grans empreses.
- Actualització i millora dels productes de responsabilitat civil.
- Llançament de la microassegurança Protecció Jurídica per a Autònoms i Pimes.
- Llançament del nou servei Pack MultiAssegurances, que facilita als clients la gestió de totes les seves assegurances, tot simplificant els tràmits i unificant el pagament de tots els rebuts en fraccions mensuals.
- Es preveu el desenvolupament de l'enviament digital de la declaració amistosa en l'alta de sinistre online per part del client (Línia Oberta).

Reptes per al 2013

Innovació tecnològica

- Es preveu la fase de llançament de l'Escriptori Comercial a la resta de la xarxa asseguradora, alhora que s'amplia la gamma de productes contractables. Consolidació de l'eina i compliment dels objectius de venda.
- Adaptació dels productes que encara no s'han adaptat.
- Es preveu la millora d'usabilitat en la contractació de l'assegurança de la llar.
- Llançament de consultes del Pack MultiAssegurances i el producte de Decessos.
- Rellançament del producte a nivell comercial amb motiu de la implementació de la millora del producte.
- Actualitzar i continuar explorant nous formats per oferir informació de productes i campanyes en l'entorn digital (per exemple: e-mailing per a campanyes pimes, etc.).
- Reordenació de la web i ampliació de prestacions a la resta de rams no-salut.
- Millora de la usabilitat de consulta del quadre mèdic, zona privada i sol·licitud d'autoritzacions de la web específica de salut Adeslas SegurCaixa.
- Llançament d'una web d'accés a clíniques dentals Adeslas.
- En autos, desenvolupament i implantació d'una eina App per a smartphones amb múltiples aplicacions: notificació del sinistre, consulta de les dades de la pòlissa, localització de tallers, geolocalització de la ubicació actual del client, etc.
- Ampliar portafoli de contractació online per a decessos des de Línia Oberta, per a clients de bancassegurances.
- Implantació i utilització d'una nova eina a l'àrea d'Empreses.

Reptes per al 2013

Accessibilitat als productes i serveis

- Ampliar la funcionalitat de Ready to Buy a assegurances de salut, dental, llar, autos i també a productes per a pimes.
- Es preveu utilitzar un sistema d'enviaments SMS a clients per al cas d'impagaments de rebuts Pack MultiAssegurances.
- Adequar l'oferta de productes i campanyes als diferents "subsegments" (micropimes, autònoms, professionals, pimes, etc.), tenint en compte les xarxes especialitzades en cada canal.
- Desenvolupament d'un telèfon únic, amb visió client, que li permeti combinar segons la seva comoditat el canal de relació amb la companyia.
- En el ram d'empreses, implantar protocols d'actuació entre els diversos canals, així com protocols de col·laboració amb VidaCaixa i Swiss Life.
- Consolidar nous canals derivats dels últims moviments societaris de l'entitat (per exemple: xarxa d'Aresa, canal Mutua Madrileña, Banca Cívica, etc.).
- Es preveuen campanyes de difusió i contractació d'assegurances de tots els rams i a tots els públics (per exemple: campanya MásSeguros).
- Noves proves pilot sobre productes en el canal telemàrqueting (per exemple: producte de decessos i protecció jurídica).
- Obertura de més de 40 noves clíniques. Fomentar l'accés a la salut bucodental a clients i potencials clients a la zona d'influència de cada clínica.
- Reforçar la idea d'assegurament global del client Premium.
- Formació específica presencial a aquests especialistes.
- Canvi de plataforma, de manera que es faci servir l'Escriptori Comercial tant per a simulacions com per a contractació en tota la xarxa comercial del canal assegurador.
- Acció d'inbound en la integració de la cartera d'Aresa.
- Es preveu ampliar l'oferta de productes a canals de comercialització consolidats a Internet.
- Es preveu comunicació comercial de bancassegurances en xarxes socials.
- En Autos, participació de manera activa en el projecte d'integració del negoci d'automòbils de Banca Cívica.

Reptes per al 2013

Ètica i transparència de la informació comercial

- Per al canal assegurador, desenvolupament de noves peces de comunicació en format digital, amb la possibilitat d'imprimir-ho també en paper (aquest format permet interactivitat per facilitar la consulta al gestor comercial).
- Incorporar als argumentaris de les campanyes un important nivell de detall pel que fa a condicions i requisits. Es preveu adaptar-los a cada canal (assessors, agents, corredors, Mutua Madrileña, etc.).
- Complementar la informació a la xarxa comercial amb material formatiu, preguntes freqüents, etc.
- Adaptació a la nova web de CaixaBank de tots els productes asseguradors.

Reptes per al 2013

Solvència i control del risc

- Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu.

Accionistes

Aportació als resultats

Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
<ul style="list-style-type: none"> ● Continuar generant valor compartit per als accionistes i la resta de grups d'interès. 	<ul style="list-style-type: none"> ● SegurCaixa Adeslas aporta valor als seus accionistes, clients, empleats, proveïdors, societat, medi ambient i organismes públics, tal com recull el present Informe Anual Integrat.

Administracions públiques

Relació amb els organismes públics

Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
<ul style="list-style-type: none"> ● Mantenir-se com una de les entitats d'assegurança concertades amb les mutualitats públiques de preferència en l'elecció dels assegurats. 	<ul style="list-style-type: none"> ● SegurCaixa Adeslas és la primera entitat en quotes a les tres mutualitats.

Reptes per al 2013

Aportació als resultats

- Continuar generant valor per als seus diferents grups d'interès.



Reptes per al 2013





Relació amb els organismes públics

- SegurCaixa Adeslas és la primera entitat en quotes a les tres mutualitats.

Col·lectiu mèdic i altres proveïdors

Relació amb els proveïdors

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Continuar amb un estricte seguiment als proveïdors, valorant-ne la bona feina.	<ul style="list-style-type: none"> Amb relació als proveïdors de salut, s'han mantingut les eines corporatives que permeten valorar els seus perfils en els àmbits de l'eficiència i la qualitat assistencial. Amb relació als proveïdors de Serveis Generals, s'ha iniciat el procés d'homologació de tots els proveïdors.
	Mantenir els nivells d'exigència als proveïdors per aconseguir nivells de servei que responguin al compromís de SegurCaixa Adeslas amb els seus clients.	<ul style="list-style-type: none"> En el ram de Salut, reunions amb els responsables dels principals hospitals de la xarxa assistencial de la companyia (suposen el 80% de l'activitat hospitalària), a fi d'analitzar els resultats de les enquestes de qualitat percebuda i gestionar la posada en marxa d'accions de millora.

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Seguiment i millora contínua de la qualitat assistencial dels serveis assistencials.	<ul style="list-style-type: none"> En el ram de Salut, desenvolupament de més de 300 accions de millora a partir de l'anàlisi de les queixes i reclamacions dels clients i de l'anàlisi de les enquestes de satisfacció realitzades.
	Anàlisi i difusió de la informació vinculada amb els resultats de qualitat assistencial objectiva entre els proveïdors.	<ul style="list-style-type: none"> Les delegacions disposen dels resultats en qualitat assistencial objectiva dels seus proveïdors i gestionen les accions de millora.
	Continuar amb la realització de cursos de formació continuada als professionals sanitaris del quadre mèdic.	<ul style="list-style-type: none"> En el ram de Salut, realització de cursos presencials i <i>online</i> adreçats als professionals dels centres Adeslas Salut i el quadre mèdic de la companyia.
	Potenciar l'ús del portal web de professionals sanitaris i disseny de noves funcionalitats web	<ul style="list-style-type: none"> S'ha finalitzat el <i>benchmark</i> de portals de professionals. Realització de tres campanyes de comunicació per potenciar l'ús d'aquest portal. A més, aquests professionals han pogut accedir als cursos de formació, via <i>streaming</i>.





Reptes per al 2013

Relació amb els proveïdors



- Continuar efectuant el seguiment rigorós de tots els proveïdors.
- Prosseguir amb el procés d'homologació dels proveïdors de Serveis Generals.
- En el ram de llar, continuar amb els actuals acords amb els proveïdors, seguint el seu nivell de compliment i establint nous objectius.
- En el ram d'accidents i altres, unificar els proveïdors de productes subsidi després de la integració d'Aresa a SegurCaixa Adeslas.
- Continuar treballant en aquesta línia, incloent-hi la sistematització de l'anàlisi i millora de la qualitat percebuda.
- Anàlisi de la millora de la qualitat assistencial objectiva dels proveïdors a partir del mesurament i seguiment d'indicadors clau (KPI).
- S'han previst nous cursos de formació continuada per als professionals sanitaris.
- Posada en funcionament del nou portal web de professionals sanitaris.
- En el ram d'autos, ampliació a nous proveïdors en el procés automàtic per a l'alta, pagament i tancament dels sinistres de vidres en tallers especialistes, sense necessitat de pèrit i amb sistema web service que permet donar celeritat al procés i una millora de satisfacció en els clients.

Societat

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió

	Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
	Continuar promovent l'estudi i la difusió de la previsió i l'assegurament.	<ul style="list-style-type: none"> • Pertenencia de la compañía a UNESPA, IDIS e ICEA para la difusión del aseguramiento.
	Dialogar amb el grup d'interès d'empreses i corporacions al voltant de la previsió social empresarial en el marc de la responsabilitat corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del Primer Foro de Salud, al que asistieron directivos de empresas, entre otros, para promover el aseguramiento.
	Incrementar la presència a les xarxes socials.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo pospuesto por la reestructuración de la compañía.
	Promoure l'educació per a la salut.	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de comunicación para la prevención del cáncer de mama y de cuello del útero. • Se han añadido aspectos importantes sobre prevención de los trastornos de la espalda y el cuidado de las personas con insuficiencia respiratoria. • Se han difundido normas de actuación para las personas con diabetes, asma y enfermedades cardiovasculares. • Difusión en la web de prevención, y entre los clientes registrados, de conferencias divulgativas sobre salud ("La salud empieza antes de nacer" del Dr. Gratacós).

Presència de la companyia en la societat

Reptes 2012		Resposta / actuacions 2012
	Involucrar els empleats en la societat a través de Retorn.	<ul style="list-style-type: none"> Inversió de 30.000 euros en accions gestionades pels empleats voluntaris: "Operació quilo", "Cinema en família", patrocini de curses, visites culturals, tornejos de pàdel, etc.
	Mantenir l'enfocament social en els obsequis nadalencs de la companyia.	<ul style="list-style-type: none"> Lliurament de panera de Nadal al 100% d'empleats de la companyia.

Reptes per al 2013

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió

- Organitzar el Segon Fòrum de Salut, així com estudiar noves oportunitats sobre salut i benestar.
- Participar en les xarxes socials amb un plantejament d'escolta activa.
- Organitzar el Segon Fòrum de Salut, on es tractarà el concepte "Entorn Sa, Empresa Saludable".
- Posar en marxa una estratègia d'entorn de vida saludable per als clients i la resta de grups d'interès de la companyia.

Reptes per al 2013

Presència de la companyia en la societat

- Mantenir la involucració dels empleats en la societat a través de Retorn.

Medi ambient

Estratègia i gestió de l'impacte ambiental

Reptes 2012	Resposta / actuacions 2012
<p> Definir una política ambiental específica per a la companyia i comunicar-la internament i externament.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objectiu posposat per la reestructuració de la companyia.
<p> Creació d'un espai d'informació i comunicació accessible a nivell intern per difondre bones pràctiques ambientals i facilitar la informació sobre els consums.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La intranet existent recull i difon les recomanacions mediambientals existents a la companyia.
<p> Llançar, a la seu de la companyia a Madrid, activitats de millora de la segregació de residus i foment de l'estalvi del consum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objectiu posposat per la reestructuració de la companyia i el pròxim trasllat d'edifici.
<p> Aprofundir en accions encaminades a la reducció de la petjada de carboni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repte posposat a causa de la segregació de les dues companyies.

Reptes per al 2013

Estratègia i gestió de l'impacte ambiental

- Definir una política ambiental específica i comunicar internament i externament.
- Potenciar l'espai existent a la intranet per difondre bones pràctiques.
- Elaborar un Pla de Comunicació que ajudi a conscienciar els empleats.
- Llançar, al nou edifici, activitats de millora de la segregació de residus i foment de l'estalvi del consum.
- Conscienciar els empleats sobre l'impacte en la petjada de carboni.

Per a més informació

General

SegurCaixa Adeslas
Juan Gris, 20-26. 08014 Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.segurcaixaadeslas.es

Responsabilitat Corporativa

Iñigo Ortiz Arraiza
Director d'Àrea de Desenvolupament Corporatiu i Comunicació
Príncipe de Vergara, 110. 28002 Madrid
Telèfon: 91 566 79 66 / Fax: 91 564 36 16