

2013 Informe Anual Integrado



SegurCaixa Adeslas

## Alcance del informe

El presente Informe Anual Integrado corresponde a SegurCaixa Adeslas con un perímetro de consolidación en función de la naturaleza de la información facilitada.

Todos los datos y actuaciones reportados en este informe se refieren a SegurCaixa Adeslas, incluyendo la información de Aresa. La información económica y financiera toma como base las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2013 de SegurCaixa Adeslas. Dichas cuentas anuales y el informe de gestión consolidado, junto con el informe de auditoría fechado el 7 de marzo de 2014, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web corporativa de SegurCaixa Adeslas: [www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

Más información sobre la cobertura y el alcance, el diálogo con los grupos de interés, la materialidad, así como los contenidos e indicadores GRI, pueden consultarse en el apartado “Anexo” integrado en el presente informe.

# Índice

<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. ¿Quiénes somos?</b>	<b>5</b>
<b>3. Órganos de gobierno</b>	<b>22</b>
<b>4. Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta</b>	<b>27</b>
<b>5. Recursos adecuados</b>	<b>44</b>
<b>6. Resultados financieros</b>	<b>62</b>
<b>7. Aportación a la sociedad</b>	<b>66</b>
<b>8. Objetivos y retos</b>	<b>77</b>

## Anexos

### Materialidad

#### Tabla indicadores GRI 3.1

#### Anexos capítulo 4

- Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio
- Defensor del Cliente y Servicio de Atención al Cliente
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- SegurCaixa Auto: Riesgos Asegurados
- SegurCaixa Moto: Riesgos Asegurados
- SegurCaixa Negocio: Riesgos Asegurados
- Siniestros
- SegurCaixa Hogar: principales causas de siniestro en el año
- Distribución de pólizas del ramo auto

#### Anexos capítulo 5

- Empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas
- Edad media de la plantilla
- Distribución de la plantilla por género
- Distribución de la plantilla por grupos de edad
- Antigüedad de la plantilla
- Distribución de la plantilla por tipo de contrato
- Distribución del equipo directivo por género
- Distribución de la plantilla por categoría profesional
- Distribución geográfica de la plantilla
- Nacionalidades de la plantilla
- Índice de rotación no deseada por sexo
- Índice de rotación no deseada por edad
- Selección, nuevas incorporaciones y promoción internas
- Integración laboral
- Distribución de la retribución fija y variable
- Representantes por empresa
- Absentismo

### Anexos capítulo 7

- Energía
- Papel
- Agua
- Emisiones de CO<sub>2</sub>
- Recogida y tratamiento de residuos

**D. Juan Hormaechea Escós**

Presidente Ejecutivo

## Carta del Presidente

Este Informe Anual Integrado resume las principales actividades de SegurCaixa Adeslas en 2013 y los resultados obtenidos con la gestión desarrollada. El volumen total de primas alcanzó el pasado ejercicio los 2.566 millones de euros, un 5,57% más que en el año anterior, superándose con holgura la evolución media del mercado español de los seguros de No-Vida. Por su parte, el beneficio neto superó los 139 millones, con un crecimiento del 28% sobre 2012, y alcanzamos casi los 5 millones de clientes.

Este brillante comportamiento de la compañía es consecuencia tanto del buen hacer y la profesionalidad de todos sus directivos y empleados como del compromiso y apoyo a la gestión de nuestros dos accionistas de referencia: Mutua Madrileña, en cuyo grupo empresarial se integra nuestra empresa, y “la Caixa”. La alianza que ambas organizaciones establecieron en 2011 es la base del proyecto de crecimiento rentable en el que estamos embarcados y que está logrando alcanzar todas sus metas pese a la dureza de la crisis.

El impulso comercial, la creación de productos cada vez más adecuados a las necesidades del cliente y la eficacia y calidad en el servicio son los ejes principales de nuestro Plan Estratégico 2012-2014 y, tal y como podrán comprobar en este informe, están siendo cubiertos tanto en el ramo de salud, a través de la marca Adeslas, como en nuestras restantes áreas de actividad aseguradora.

El pasado año, como antes les señalaba, fue muy especial para nosotros porque alcanzamos varios hitos importantes. Por un lado, completamos nuestro plan de expansión en Asistencia Dental, actividad para la que hoy disponemos de 150 clínicas propias, y por otro, adquirimos a “la Caixa” los negocios de seguros de No-Vida procedentes de Banca Cívica y Banco de Valencia, que apoyarán sin duda nuestro desarrollo futuro.

De la lectura de este informe también concluirán que el compromiso de SegurCaixa Adeslas en los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno es una realidad contrastada y sostenible, y que nuestro modelo de creación de valor –que comparten nuestros grupos de interés– está basado en la confianza, calidad, dinamismo y cercanía.

En nombre del Consejo de Administración, y también en el mío propio, quiero agradecer todo el esfuerzo que, tanto los empleados de la Compañía como los profesionales y empresas que nos ayudan a prestar nuestros servicios, están aportando para que nuestra empresa dé siempre lo mejor de sí a la hora de dar respuesta a las necesidades de nuestros asegurados, cuya salud, seguridad y confianza seguirán siendo nuestro primer objetivo.

◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



# 2

## ¿Quiénes somos?

Estructura accionarial  
Visión y valores  
Principales hitos

◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

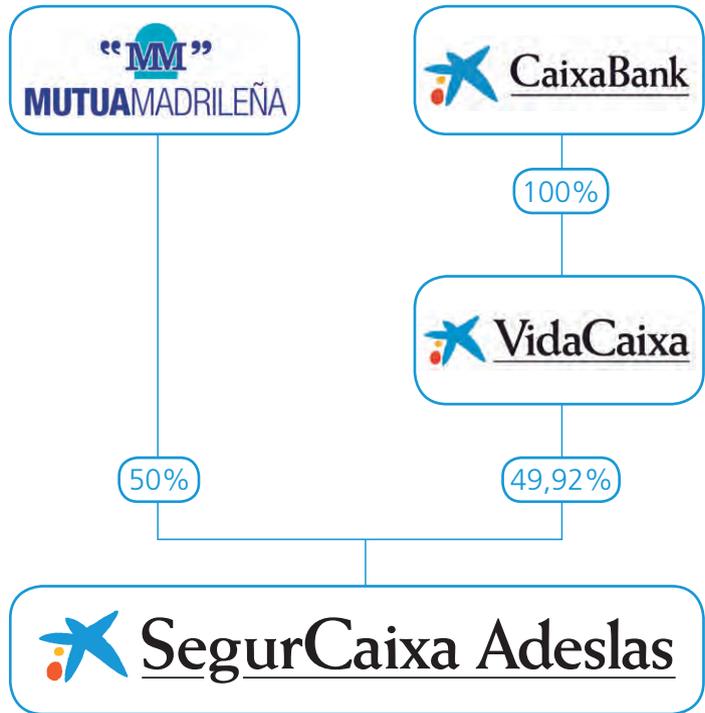
◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Estructura accionarial

SegurCaixa Adeslas es la compañía líder en seguros de salud en España y la segunda entidad en el ranking de No-Vida del sector asegurador español.

Mutua Madrileña es el accionista de control de SegurCaixa Adeslas con un 50% del capital. El 49,92% restante está en manos de CaixaBank y un 0,08% en manos de accionistas minoritarios.



(1) 0,08% en manos de accionistas minoritarios

◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Mutua Madrileña

Mutua Madrileña, que integra SegurCaixa Adeslas en su grupo empresarial, se ha desmarcado un año más de la desaceleración general que acusó el sector asegurador en 2013, y no sólo se mantuvo como la aseguradora más solvente de España y probablemente también de Europa, sino que consiguió un desarrollo rentable y un comportamiento superior a la media del mercado en los principales ramos en los que está presente.

Por lo que respecta al Área Aseguradora, el Grupo Mutua cerró el ejercicio con un volumen de primas de 3.868 millones de euros, un 6,2% más que en 2012, cifra que incluye el efecto de la consolidación por integración global de SegurCaixa Adeslas, empresa en la que mantiene una participación de control del 50%. Este crecimiento de ingresos ha permitido al Grupo Mutua afianzarse en la segunda posición del ranking nacional de seguros No-Vida y en la tercera posición del ranking total de seguros en España, incluyendo Vida y No-Vida.



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Asimismo, el Área Patrimonial, que completa la actividad aseguradora del Grupo, logró también resultados récord tras crecer muy por encima del sector en volumen de productos de ahorro gestionado para terceros. Por su parte, la sociedad Mutua Inmobiliaria, encargada de la gestión de los inmuebles del grupo destinados a alquiler, protagonizó buena parte de las grandes operaciones del sector en Madrid.

Por otro lado, cabe destacar que Mutua concluyó el ejercicio sin deuda y con una estructura de activo muy equilibrada. Su patrimonio se situó a valor de mercado en 6.221 millones de euros en 2013, 327 millones más que a finales del año anterior y 1.015 millones más que en 2008, cuando comenzaron a sentirse los efectos de la crisis financiera. Todo ello es reflejo de la política de inversión del Grupo, que está basada en la prudencia y la diversificación de los activos.



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



## Crecimiento superior al del mercado

La buena evolución de las sociedades que forman el Grupo Mutua Madrileña y el positivo comportamiento de los ingresos de los diferentes ramos explican el crecimiento en ingresos registrado por el Grupo Asegurador.

En No-Vida, los ingresos por primas crecieron el pasado año un 3,4%, hasta los 3.673 millones de euros (el sector retrocedió un 2,6% en el mismo período), mientras que en Vida los ingresos aumentaron un 122,9%. Por ramos, el segmento de autos del Grupo Mutua alcanzó unos ingresos por primas de 1.233 millones de euros, con un retroceso del -1,9%. Este comportamiento, no obstante, fue mejor que el del sector, que presentó una caída media del -5,5%.

Por su parte, el comportamiento en el ramo de Hogar también fue muy positivo en 2013, ya que vio incrementarse su cartera de asegurados un 11,4% respecto al cierre de 2012. La cartera del Grupo en hogar al cierre del año superó los 1,3 millones de pólizas, incluyendo Multirriesgo.

En el ramo de Salud, el Grupo Mutua reforzó su liderazgo en 2013 gracias a Adeslas, que registró un volumen de primas de 1.888 millones de euros, un 2,8% más que el año anterior.

Por su parte, los ingresos del ramo de Vida se incrementaron el año pasado hasta alcanzar los 195,5 millones de euros en primas, frente a la caída del 2,9% de la media del sector.

◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Asimismo, Mutua Madrileña sigue manteniendo la mayor ratio de cobertura del margen de solvencia No-Vida del sector asegurador español. En concreto, a finales de 2013 se situó en el 2.276% sobre la cuantía mínima exigida. Teniendo en cuenta SegurCaixa Adeslas, el margen de solvencia consolidado del Grupo sigue siendo el más alto del sector, al situarse en el 875% sobre el mínimo exigido.

## Proyectos de futuro

En 2014, el objetivo del Grupo Mutua Madrileña es continuar con un crecimiento rentable y sostenido, apoyados en un nuevo plan de actuación comercial que reforzará el contacto con el cliente y la fidelización, persiguiendo al mismo tiempo el liderazgo en la relación calidad-precio. En el mercado internacional, continuaremos analizando diferentes mercados y oportunidades que se presenten de cara a nuestra potencial salida al exterior.



◀ Carta del  
Presidente

▶ **¿Quiénes  
somos?**

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Impulso de la acción social

La Fundación Mutua Madrileña, a través de la cual el grupo canaliza una parte importante de su compromiso social, reforzó en 2013 su programa de acción social con una nueva convocatoria especial de apoyo a las organizaciones no lucrativas que cada vez tienen más dificultades para poder continuar con sus proyectos de ayuda a colectivos desfavorecidos. Con una dotación de 500.000 euros, esta convocatoria se encuentra entre las de mayor cuantía económica del sector empresarial y a ella se presentaron el pasado año más de 450 proyectos.

Este programa anual de ayudas, además de otras iniciativas que desarrolla la Fundación a lo largo del año, forma parte del área de acción social de la Fundación Mutua Madrileña, en la que también se inscriben los diferentes programas de formación e integración en el mercado laboral de colectivos desfavorecidos que desarrolla y financia la Fundación. Junto con la acción social, el apoyo a la difusión de la cultura, la promoción de la seguridad vial y, sobre todo, el apoyo a la investigación en España conforman las cuatro grandes áreas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña, cuyo presupuesto el pasado año rondó los 6 millones de euros.



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

# CaixaBank

CaixaBank, el segundo accionista de referencia de SegurCaixa Adeslas, es un grupo financiero integrado con actividad aseguradora, inversiones en bancos internacionales y participaciones en empresas líderes del sector servicios.

CaixaBank es el líder de la banca minorista en el mercado español, un liderazgo que ha consolidado en 2013, tras completar las integraciones de Banca Cívica y Banco de Valencia.



**Negocio financiero y asegurador**



**Participaciones bancarias internacionales**



**Participaciones industriales**



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Gran capacidad comercial de CaixaBank

27 de cada 100 españoles son clientes de CaixaBank: la entidad da servicio a cerca de 14 millones de clientes y mantiene el liderazgo en las cuotas de mercado de los principales productos y servicios.

La orientación al cliente y la excelencia en el servicio son la base del negocio. CaixaBank apuesta por un modelo de banca próxima a las personas y los territorios y busca la excelencia en todos los ámbitos de su gestión, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de clientes, empleados, accionistas y resto de grupos de interés.

### Liderazgo comercial en banca minorista

	4T12	4T13
Cuota de penetración de particulares	26,1%	27,4%
Clientes (millones)	12,9	13,6
Total activo (MM euros)	348.174	340.190
Volumen de negocio (MM euros)	513.977	510.835

### Cuotas de mercado\*

	Diciembre 2013
Créditos (OSR)	15,0%
Depósitos (OSR)	14,4%
Seguros vida-ahorro	21,1%
Planes de pensiones	18,7%
Pensionistas	19,9%
Domiciliación de nóminas	21,6%

\*Elaboración propia. Fuente: Banco de España.

◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

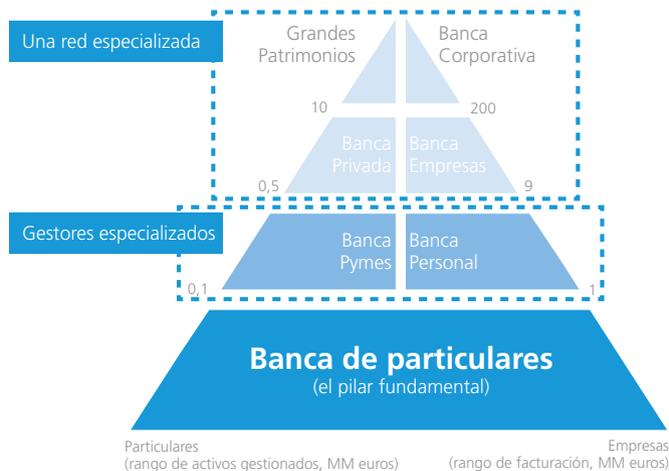
◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

# CaixaBank

es la entidad de referencia para casi una de cuatro familias en España

Para adaptarse a los diferentes perfiles y necesidades de sus clientes, CaixaBank estructura su oferta en seis ámbitos de negocio, con una propuesta de valor personalizada para cada uno, gracias a un catálogo de soluciones financieras y no financieras específico y un equipo de profesionales especializado.



Este modelo de negocio especializado se complementa con un sistema de distribución multicanal líder, fruto de una arraigada cultura por la innovación y de una constante apuesta por la inversión en tecnología.

◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



En 2013, CaixaBank ha sido reconocido, por segundo año consecutivo, como “Mejor Banco de España”, según la revista *Euromoney*, y como “Banco del Año en España”, según *The Banker*.

Asimismo, su apuesta por la innovación constante le ha valido ser premiado como el “Banco más innovador del mundo” en los Global Banking Innovation Awards, promovidos por el Bank Administration Institute (BAI) y Finacle.



**Banco más Innovador del Mundo 2013**  
**Mejor Innovación en Productos y Servicios 2013**



**Mejor Banco de España 2012 y 2013**  
**Mejor Banco en Innovación Tecnológica del Mundo 2013**



**Banco del Año en España 2013**

◀ Carta del  
Presidente

▶ **¿Quiénes  
somos?**

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Fortalezas financieras de CaixaBank

En 2013, la optimización del capital ha sido una prioridad: el *Core Capital BIS II* alcanzó el 12,9%. Destaca la fuerte generación de capital, que en el año ha supuesto un incremento de 193 puntos básicos de *Core Capital* y la consecución anticipada de los objetivos de Basilea III: *Common Equity Tier 1 (CET1) BIS III* “fully loaded” del 11,7% y *CET1 BIS III* “phase in” del 11,2%.

CaixaBank mantiene una excelente posición de liquidez, que alcanzó a final del ejercicio los 60.762 millones de euros (+7.670 en el año), en su totalidad de disponibilidad inmediata (17,9% del total del activo), y ha mejorado su estructura de financiación con reducción del gap comercial.

Asimismo, y en un año de difícil acceso a los mercados mayoristas, CaixaBank ha colocado con éxito emisiones por 5.344 millones de euros a inversores institucionales.

A 31 de diciembre de 2013, CaixaBank mantiene un sólido nivel de coberturas de la cartera crediticia, consecuencia del esfuerzo realizado en el registro de elevadas dotaciones y saneamientos y la aplicación de políticas conservadoras de cobertura de riesgos (61% de ratio de cobertura).



◀ Carta del  
Presidente

▶ **¿Quiénes  
somos?**

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Resultados de CaixaBank

En el ejercicio 2013, CaixaBank ha obtenido un resultado neto atribuido de 503 millones de euros, un 118,9% más respecto al año 2012.

La evolución del resultado está marcada por el aumento de los ingresos recurrentes del negocio bancario (con un incremento del +2,1% del margen de intereses y un +3,5% de las comisiones); la reducción de los gastos recurrentes en perímetro homogéneo\* tras la consecución de elevadas sinergias (436 millones de euros), consecuencia del intenso proceso de optimización de la estructura del Grupo, y el registro de costes extraordinarios derivados del proceso de reestructuración. El margen de explotación alcanzó los 1.846 millones de euros, 2.685 sin costes extraordinarios.

Destacan también el importante esfuerzo en dotaciones y saneamientos, que permiten aumentar las provisiones de la cartera crediticia y de inmuebles adjudicados, y el registro de resultados extraordinarios por operaciones corporativas.

\* Proforma incorporando Banca Cívica y Banco de Valencia desde 1 de enero de 2012.



◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

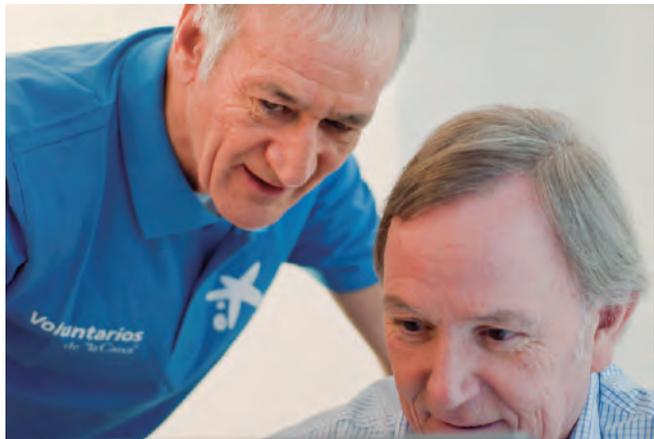
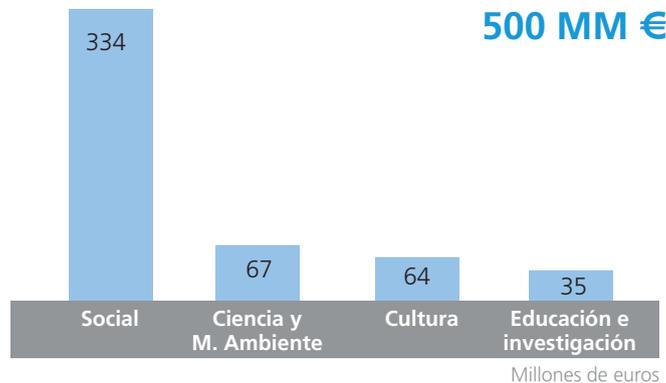
## Cultura corporativa y compromiso con las personas y la sociedad

La cultura de la entidad se fundamenta en sus valores corporativos –liderazgo, confianza y compromiso social– que, junto con la innovación y el desarrollo del talento y en base al modelo de gestión diferencial, caracterizado por la anticipación y la prudencia, son la base de la sostenibilidad del banco a largo plazo.

CaixaBank comparte con su accionista de referencia, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, “la Caixa”, el compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio.

Por eso mantiene una estrecha colaboración con la Obra Social “la Caixa” que, con un presupuesto de 500 millones de euros por sexto año consecutivo, trabaja para contribuir a una transformación social sostenible y a la creación de oportunidades para las personas. CaixaBank, desde la red de oficinas y a través de la plantilla, colabora en la difusión e implantación de sus programas, con el objetivo de fomentar la participación de la población.

Presupuesto 2013 de la Obra Social “la Caixa” (distribución por programas)



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Visión y valores

Los valores corporativos de SegurCaixa Adeslas –Confianza, Calidad, Cercanía y Dinamismo– fundamentan el desempeño y toda la actividad de la compañía. Estos valores guían la actuación de todos los empleados, a través de los cuales, la compañía crea y mantiene día a día estrechos vínculos de relación con sus grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, colectivo médico, proveedores, administraciones públicas, sociedad y medio ambiente.

Sobre esta relación descansa la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de SegurCaixa Adeslas, que está totalmente integrada en su sistema de gestión y es un elemento motor de su estrategia empresarial y de su funcionamiento.

SegurCaixa Adeslas ha continuado trabajando en 2013 para crecer como empresa y hacer que este crecimiento y liderazgo vengan acompañados de un impacto positivo para la sociedad y para el medio ambiente.

**Calidad:**  
basada en la eficiencia, el servicio al cliente y la profesionalidad.

**Dinamismo:**  
basado en la agilidad de respuesta y la capacidad de ajuste a las necesidades de los clientes y los principales canales de distribución.



**Confianza:**  
basada en la seguridad, la solvencia, el trato honesto y el respeto a las personas.

**Cercanía:**  
basada en la proximidad y en facilitar el acceso a la prestación de servicios, cuándo, cómo y dónde sean necesarios.

◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Principales hitos en 2013

- SegurCaixa Adeslas alcanzó un volumen de primas de 2.566 millones de euros, con un mejor comportamiento que el mercado en todos los ramos, y obtuvo un beneficio neto de 139,1 millones de euros.

- SegurCaixa Adeslas se consolidó como la segunda compañía en el ranking de seguros No-Vida por entidades y lideró la distribución bancoaseguradora.

- Adeslas creció por encima del sector y mantuvo el liderazgo en los seguros de salud, con una cuota de mercado del 27,2% y un volumen de primas de 1.888 millones de euros.

- Se finalizó el Plan de Expansión dental con la apertura de las 71 clínicas previstas, alcanzando las 150 clínicas propias.



◀ Carta del Presidente

▶ **¿Quiénes somos?**

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

• En su segundo año, el Plan Estratégico 2012–2014 evolucionó mejor de lo previsto, sentando las bases del desarrollo futuro. Todas las iniciativas del plan avanzan correctamente. A pesar de las dificultades del entorno, los resultados confirman la validez de la estrategia con crecimiento sostenido y rentable.

• Se adquirió CAN Salud y Cajasol Seguros Generales, dos de las compañías de seguros No-Vida de Banca Cívica.

• Se lanzó el Pack multiSeguros, una innovación comercial que permite responder mejor a las necesidades de los clientes. Se comercializaron más de 125.000 desde abril de 2013.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

▶ **Órganos de gobierno**

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



# 3

## Órganos de gobierno

Consejo de Administración  
Equipo Directivo

◀ Carta del  
Presidente

▶ ¿Quiénes  
somos?

▶ **Órganos de  
gobierno**

▶ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ Recursos  
adecuados

▶ Resultados  
financieros

▶ Aportación a  
la sociedad

▶ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Órganos de gobierno

SegurCaixa Adeslas tiene asumidos en su gestión los principios que establece el buen gobierno de sus dos accionistas, Mutua Madrileña y CaixaBank, y garantiza la transparencia, la ética y el buen gobierno de la compañía en todas las relaciones de ésta con sus grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, sociedad y medio ambiente.

Para dar cumplimiento a las obligaciones que establece el Código Penal, referidas a la posible atribución de responsabilidad criminal a las personas jurídicas, SegurCaixa Adeslas aplica un modelo de prevención de delitos con especial atención a los aspectos relacionados con la corrupción.



◀ Carta del  
Presidente

▶ ¿Quiénes  
somos?

▶ **Órganos de  
gobierno**

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Órganos de gobierno y gestión

En los Estatutos Sociales de SegurCaixa Adeslas se estipula que la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración son los dos órganos de gobierno de la compañía. El papel de ambos está regulado específicamente en la ley y en los Estatutos Sociales de SegurCaixa Adeslas, estableciéndose en ellos los requisitos de convocatoria, los quórums de constitución y las mayorías necesarias para la adopción de acuerdos.

### La Junta de Accionistas

Este órgano es responsable de materias que tienen influencia en las decisiones estratégicas de la compañía, como por ejemplo el nombramiento de administradores, la aprobación de las cuentas anuales, las modificaciones estatutarias o los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales, como procesos de fusión o escisión, en los términos y condiciones establecidos por la ley, entre otras.

Durante el año 2013, la Junta General de Accionistas se ha reunido en una ocasión.



### El Consejo de Administración

El Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas tiene como misión la gestión y representación de la sociedad en los términos establecidos por la ley.

El artículo 37 de los Estatutos Sociales reserva a la competencia exclusiva de este órgano determinadas materias que pueden implicar adopción de decisiones estratégicas. Entre estas materias destacan las solicitudes de financiación por encima de 6 millones de euros, la concesión de financiación por encima de 4 millones de euros, la adquisición de activos por encima de 10

◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

▶ **Órganos de gobierno**

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Los miembros que conforman el Consejo de Administración son personas de reconocida honorabilidad y con las condiciones necesarias de cualificación y experiencia profesionales

millones de euros, la enajenación de activos que superen un 5% del total fijado en balance, el establecimiento de la política de autocartera, o la adquisición o licencia de derechos de propiedad intelectual, entre otros.

Este órgano, encabezado por un Presidente Ejecutivo, cuenta con una delegación general de facultades y está compuesto por ocho miembros, nombrados paritariamente por cada uno de los dos accionistas. Asimismo, cuenta con un Secretario y un Vicesecretario no consejeros. Los miembros que conforman el Consejo de Administración son elegidos por la Junta de Accionistas. Por último, los miembros del Consejo de Administración están inscritos en el Registro administrativo de altos cargos de entidades aseguradoras.

El cargo de consejero, tal y como se establece en el artículo 39 de los Estatutos Sociales, es retribuido con una cantidad fija y otra variable. La Junta General fija anualmente el importe total de esta retribución y el propio Consejo acuerda la distribución exacta de la cantidad en función del cargo desempeñado y dedicación.

Durante el 2013, el Consejo de Administración se ha reunido en 13 ocasiones, y se han efectuado acuerdos por escrito y sin sesión en otras 3.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

<b>D. Juan Hormaechea Escós</b>	Presidente Ejecutivo
<b>D. Tomás Muniesa Arantegui</b>	Vicepresidente
<b>D. Javier Murillo Ferrer</b>	Consejero-Director General
<b>D. Juan Antonio Alcaraz García</b>	Consejero
<b>D. Gonzalo María Gortázar Rotaache</b>	Consejero
<b>D. Javier Mira Prieto-Moreno</b>	Consejero
<b>Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. <sup>(1)</sup></b>	Consejero
<b>D<sup>a</sup> Milagros Villa Oliveros</b>	Consejero
<b>D. Teótimo Sáez Zazo</b>	Secretario no consejero
<b>D. Antonio López Taracena</b>	Vicesecretario no consejero

<sup>(1)</sup> Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. ha sustituido como consejero a D. Juan Carlos Monedero Miguel desde enero de 2014, y ha designado a D. José M<sup>o</sup> Cantero de Montes-Jovellar como persona física representante.

◀ Carta del Presidente

▶ ¿Quiénes somos?

▶ **Órganos de gobierno**

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Equipo Directivo

La compañía también cuenta con un Comité de Dirección, compuesto por el Consejero-Director General y los Subdirectores Generales (Oferta y Operaciones, Económico-Financiero y Control de Gestión, Comercial y Medios). Además, cuenta con la presencia del Secretario General, máximo responsable de la Asesoría Jurídica.

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

<b>Javier Murillo</b>	Director General
<b>Albert Sarrá</b>	Subdirector General Oferta y Operaciones
<b>Fernando Pindado</b>	Subdirector General Económico-Financiero y Control de Gestión
<b>Carlos Hernández</b>	Subdirector General Comercial
<b>Eduardo de Quinto</b>	Subdirector General Medios
<b>Teótimo Sáez</b>	Secretario General



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

▶ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos



# 4

## Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

Intensa actividad de los  
canales comerciales

Innovación

Excelente calidad de servicio  
a clientes y canales

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

En 2013 SegurCaixa Adeslas ha conseguido dar un fuerte impulso comercial a su actividad, a pesar de la complejidad del entorno, logrando crecimientos por encima del mercado en todos los ramos principales y reforzando la posición de liderazgo en el mercado de salud.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



**+ de 9.000**  
puntos de venta y  
atención al cliente

**+ de 5**  
millones de ofertas  
comerciales

## Intensa actividad de los canales comerciales

SegurCaixa Adeslas gestiona su actividad a través de un modelo de negocio multicanal que le permite comercializar su amplia oferta de productos de aseguramiento en los ramos de No-Vida.

La oferta de aseguramiento multirramo nos permite asegurar el patrimonio e imprevistos y la salud de las personas de una manera global y adaptada a las necesidades de cada segmento de cliente, particulares, pymes y autónomos y grandes empresas.

El dimensionamiento y diversidad de nuestros canales de distribución nos permite una elevada actividad comercial y hacer llegar de forma eficaz nuestra propuesta de productos y servicios a los clientes con la cercanía y especialización adecuada.

La apuesta decidida por la formación y el esfuerzo por dotar a la red comercial de materiales de calidad nos permite comercializar nuestros productos con mayor transparencia e información.

La Compañía comercializa sus seguros utilizando diversas marcas:

- En seguros de salud se utiliza la marca Adeslas, salvo en el canal bancaseguros que utiliza Adeslas SegurCaixa.
- El resto de seguros utilizan la marca SegurCaixa Adeslas.







Además, en nuestros centros médicos y dentales utilizamos dos marcas más:

- Centro Médico Adeslas
- Clínica Dental Adeslas

**Centro Médico Adeslas**

**Clínica Dental Adeslas**

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Canal bancaseguros

SegurCaixa Adeslas es líder de la distribución a través del canal bancaseguros de CaixaBank, por el que comercializa el 71% de la nueva producción.

En 2013, las principales novedades en el canal bancaseguros han sido:

- La campaña Acción Coach 2013 dirigida a gestores de banca personal y privada, con el objetivo mixto de venta de seguros y de difusión del catálogo de seguros Premium entre el segmento Affluent, logrando unos excelentes resultados en términos de negocio y también de posicionamiento y notoriedad;
- El esfuerzo realizado con la Dirección de banca de Empresas, Institucional y Corporativa de CaixaBank para potenciar el segmento de pymes y grandes empresas, estableciendo contactos con resultados comerciales remarcables en cuanto a prospección de nuevo negocio.

## Canales aseguradores

A través de los canales aseguradores, se ha comercializado más del 25% de la nueva producción. En 2013, se ha desplegado el escritorio comercial. Esta herramienta es una apuesta estratégica de la compañía que va a permitir que este canal pueda comercializar, además de salud, el resto de productos de la compañía, con el objetivo de dotar al canal de un claro enfoque comercial multirramo.

Durante 2013 se han redimensionado y reordenado las oficinas locales.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

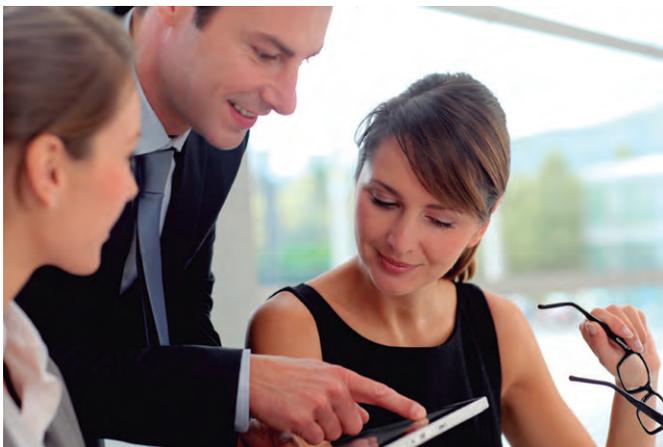
◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Canal empresas

A través de este canal, SegurCaixa Adeslas ha distribuido sus productos de aseguramiento entre una cartera conformada, entre otras muchas, por 516 multinacionales, 19 compañías del IBEX 35 y 77 organismos públicos. En 2013 se ha dimensionado y organizado la unidad de empresas para adecuarla a los desafíos que plantea este canal. Además, cabe mencionar el acuerdo de colaboración e inclusión de los productos de salud en el pool de Swiss Life.



## Canal Mutua Madrileña

Por primera vez en 2013, se han adaptado algunas de las campañas realizadas para los canales bancaseguros y aseguradores al canal Mutua Madrileña, logrando ampliar de esta manera la cartera de mutualistas en los ramos de salud, dental y decesos.

**SegurCaixa Decesos**

**Para tu tranquilidad, nos encargamos de todo**



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

▶ **Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta**

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

**125.000**  
Packs MultiSeguros  
se han comercializado  
en 2013

## Innovación

### Pack de seguros

La compañía ha lanzado el Pack MultiSeguros para los clientes particulares del canal bancario. El pack agrupa los diferentes seguros que se contratan para proteger la salud y el patrimonio de las familias, facilitando el pago de la prima de manera fraccionada sin recargos, y permite beneficiarse de descuentos crecientes en función del número de seguros contratados. Esta innovación comercial es fruto de nuestra vocación por adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes.

### R2B

Asimismo, en 2013 se ha introducido la comercialización de productos del ramo de autos y del hogar a través de la aplicación Ready to Buy, donde la oficina prepara la contratación y el cliente realiza su aceptación final a través de Línea Abierta de “la Caixa”.

Esta innovación facilita la gestión del cliente, ahorrándole la molestia de desplazarse a la oficina para completar la contratación.

*Pack multiSeguros*

**Para tu comodidad,  
todo en uno**



## Un servicio próximo y ágil

En el ramo de salud, a través de la marca Adeslas, la compañía ha reforzado un año más su liderazgo en España, cuidando de la salud de 3,2 millones de asegurados. Entre las claves que explican este liderazgo, cabe destacar: una extensa y competitiva oferta de seguros, con excelentes prestaciones y coberturas que se adaptan a las necesidades de los clientes, y un extenso cuadro profesional preparado y cualificado que desarrolla su actividad en la red más amplia, con más de 1.113 centros médicos propios y concertados.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

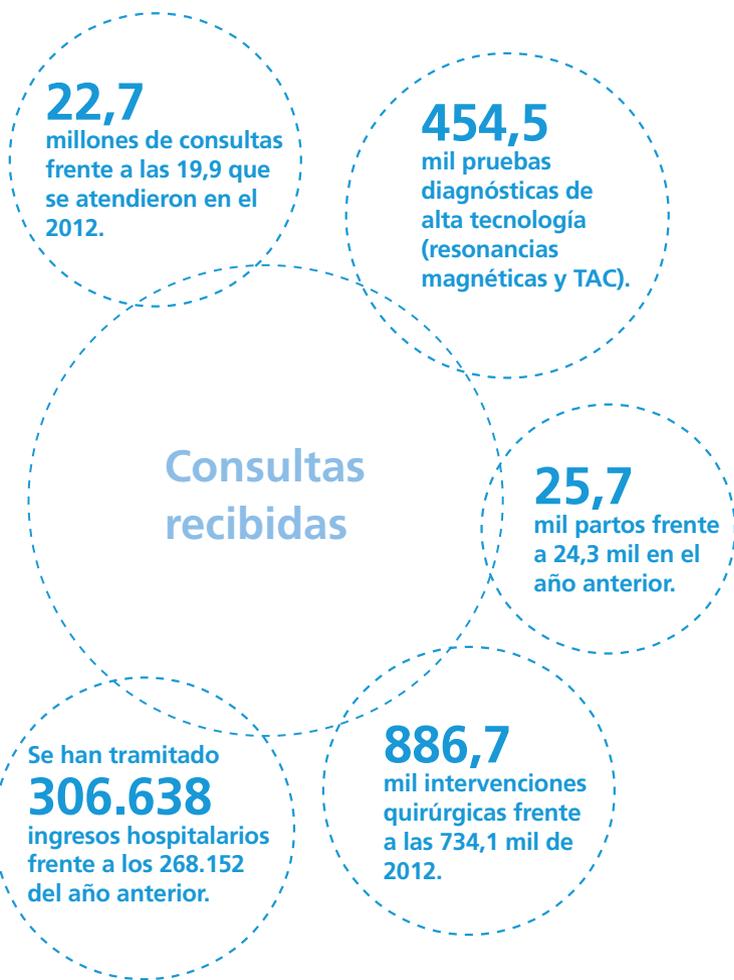
◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

En el ramo de salud se han gestionado 74,8 millones de siniestros



En el resto de ramos, multirriesgos, automóvil, responsabilidad civil y personales, SegurCaixa Adeslas presta un servicio ágil y con la máxima calidad.

En el seguro de hogar se han gestionado 293.242 siniestros, un 16% más que en 2012. En el ramo del automóvil, se han aperturado un total de 106.377 nuevos siniestros, un 2,5% menos que en el año anterior.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

La satisfacción global de nuestros asegurados en salud ha aumentado hasta el 8,11 sobre 10

En 2013, se han realizado 80.011 encuestas de satisfacción a clientes

**Encuestas de satisfacción por ramos**

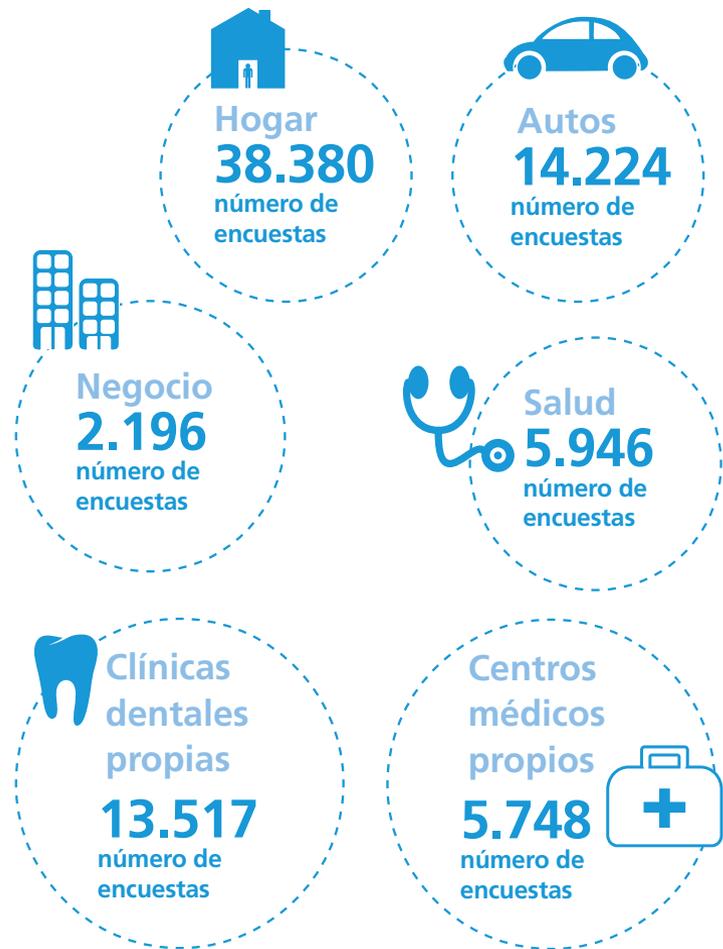


## Excelente calidad de servicio a clientes y canales

El esfuerzo comercial y la adaptación a las necesidades de aseguramiento de los clientes se complementan con un servicio de la máxima calidad, orientado a satisfacer sus necesidades y que aspira a conseguir su preferencia, fidelidad y recomendación.

## La opinión del cliente como factor clave para la mejora continua

En 2013, SegurCaixa Adeslas ha logrado unos índices de satisfacción global superiores a los del año anterior en los ramos de salud, auto, hogar y negocio. Asimismo, la satisfacción lograda en los canales, concretamente en los mediadores de colectivos de salud, ha aumentado, y en mediadores de seguros de responsabilidad civil y de daños de grandes empresas se ha mantenido en la máxima valoración.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

En 2013, se ha alcanzado un 8,1 sobre 10 en satisfacción de nuestros clientes

### Valoración de satisfacción por ramos

	2012	2013
Hogar	95,9%	97,4%
Negocio	94,5%	96,5%
Siniestros Autos	94,1%	95,5%
Asistencia Autos	96,3%	96,9%
Salud global	92,5%	95,1%
Salud (colectivos)	91,6%	91,8%
Mediadores grandes empresas	100%	100%
Mediadores salud	91,4%	96,5%
Clínicas dentales propias	96,1%	96,9%
Centros médicos propios	–	98,4%

## Sistema de gestión de calidad en el ramo de salud y dental

SegurCaixa Adeslas aplica la norma ISO 9001: 2008 para la gestión de la calidad de su servicio de salud en los procesos de: diseño y comercialización de seguros para colectivos, suscripción y gestión de pólizas, administración de las prestaciones, gestión de la red asistencial y atención al cliente individual, pymes, colectivos y grandes clientes. Asimismo, un total de 99 clínicas dentales están certificadas, de acuerdo con dicha normativa, cuyo alcance comprende la prestación integral que el cliente recibe en ellas.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

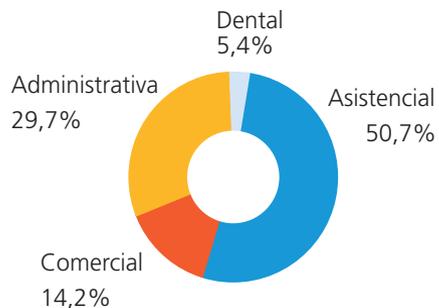
## Gestión eficaz de las quejas, reclamaciones y siniestros

Como principal novedad de 2013, SegurCaixa Adeslas ha puesto en marcha un nuevo modelo operativo –GURU–, bajo el cual integra todas las quejas y las reclamaciones de todos los ramos de la compañía y con independencia de las diversas vías de entrada, lo que facilita su gestión y control y la respuesta al cliente.

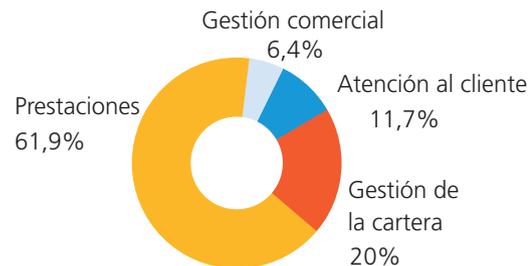
Entre enero y septiembre de 2013, antes de la implantación de GURU, la compañía recibió 8.113 quejas o reclamaciones, de las que se admitieron a trámite 7.997.

Entre octubre y diciembre de 2013, tras la puesta en marcha del nuevo modelo se recibieron 1.253 reclamaciones, que se admitieron a trámite en su totalidad.

Quejas y reclamaciones por ramos



Quejas y reclamaciones por tipo



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas



## Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones



## Servicio de atención al cliente

El Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas ha aprobado el Reglamento para la Defensa del Cliente y ha creado el Servicio de Atención al Cliente –SAC–, cuyo funcionamiento entró en vigor el 24 de julio de 2013. Durante el primer semestre del año, la compañía estuvo adscrita al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas.

La actuación del SAC se basa en criterios de autonomía en cuanto a la toma de decisiones. Sus resoluciones tienen un plazo máximo de dos meses y, en caso de disconformidad, el cliente puede formular su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### Quejas y reclamaciones por ramos

#### Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas

**199**

reclamaciones o quejas\*

**293 en 2012**

#### Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

**189**

reclamaciones o quejas

**142 en 2012**

#### Servicio de Atención al Cliente

**165**

reclamaciones o quejas\*\*

\*Nota: recibidas mientras la compañía estuvo adscrita al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas en el primer semestre del año.

\*\*Nota: recibidas desde su entrada en vigor el 24 de julio de 2013.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

▶ **Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta**

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

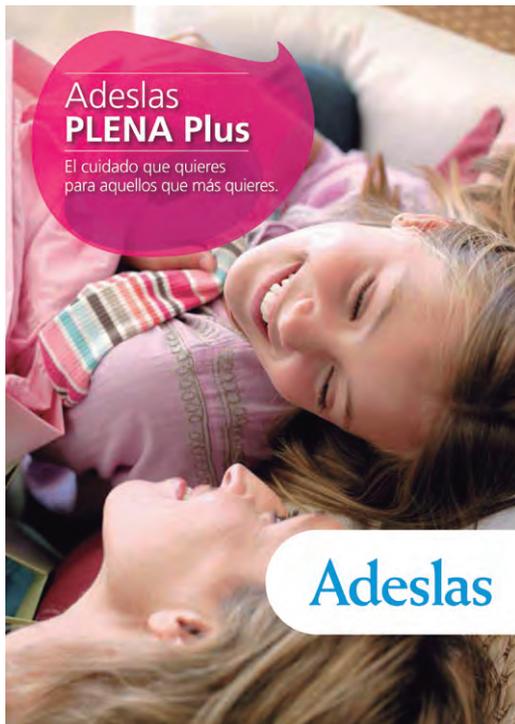
◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

**40.000**  
profesionales  
de la salud

Adicionalmente, SegurCaixa Adeslas ha creado la Unidad de Supervisión de Reclamaciones –USR–, que es responsable de la supervisión general del registro y resolución de las reclamaciones, y el control de todo el proceso y del seguimiento, análisis y reporte mensual de todas las quejas y reclamaciones.



## Nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes

SegurCaixa Adeslas tiene como uno de sus objetivos principales atender las necesidades reales de sus clientes, ofreciéndoles productos innovadores y adaptados para cada segmento de negocio, así como facilitar un trato excelente en los servicios que presta.

### Nuevos productos de aseguramiento

En el ramo de salud se han comercializado las siguientes novedades de producto:

- Adeslas Plena Plus, que ofrece una cobertura integral que permite al cliente acceder al cuadro médico de Adeslas con una prima competitiva y sin la necesidad de abonar copagos por su utilización.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

En 2013 la oferta en el negocio de salud se refuerza con 15 novedades y mejoras de productos

## Seguros de salud

### **La salud es lo primero**



- Adeslas Expert, que además del cuadro médico de Adeslas, incluye el prestigioso centro de la Clínica Universitaria de Navarra para urgencias, tratamientos especiales, hospitalizaciones, especialidades, etc. Este producto cuenta para el segmento de empresas con garantías adicionales entre las cuales destacan: la realización de reconocimientos médicos para directivos, tratamientos de fertilidad, farmacia o láser verde.
- Adeslas Plena Vital, que permite el acceso al cuadro médico con una prima muy competitiva, ofreciendo una cobertura integral, y que presenta copagos por la utilización de diferentes servicios incluidos.
- Catálogo de productos para la zona norte (Asturias, Navarra y País Vasco), el cual se ha centrado en productos de salud para el canal bancaseguros, en una primera fase.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

▶ **Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta**

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos



En el ramo de multirriesgo, se han comercializado dos nuevos productos para la protección del patrimonio del hogar:

- SegurCaixa Hogar y SegurCaixa Hogar Completo. Ambos son productos de protección de la vivienda, adaptados al canal asegurador, que cuentan con los mismos estándares de calidad que los productos del canal bancaseguros, pero con un mayor nivel de suscripción y flexibilidad.

Asimismo, se ha realizado el lanzamiento de SegurCaixa Accidentes Completo, que tiene como objetivo reforzar la oferta de protección del canal asegurador, dando cobertura a otros imprevistos. También se amplía el grado de protección de este canal a las pymes, mediante la comercialización del seguro de protección patrimonial SegurCaixa Negocio. Para este canal, se han completado las novedades con SegurCaixa Auto Selección y Todo Previsto Decesos, este último también comercializado para mutualistas.

Se ha lanzado un programa piloto con una oferta de seguros para el canal bancaseguros que dispone de coberturas diversas como: un seguro para mascotas, que prima la calidad y una cuidadosa selección de centros veterinarios; un seguro de protección jurídica para particulares y pymes, con precios competitivos, y un seguro de asistencia en viajes de contratación flexible y modular.

Por último, además de comercializar nuevos productos, se han incorporado mejoras en las coberturas de productos ya comercializados, como el SegurCaixa Hogar Premium, con mejoras en sus coberturas por daños estéticos y eléctricos, además de ampliar el capital contratable en joyas. Asimismo, en el seguro de Responsabilidad Civil para Directivos, se ha simplificado el proceso de suscripción y de pricing del producto.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

▶ **Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta**

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

La aplicación móvil de SegurCaixa Auto ha sido premiada como la mejor innovación en productos y servicios por la Finance Global Banking Innovation Award

## Mejora de servicios

Entre las principales novedades en 2013 de SegurCaixa Adeslas, cabe destacar:

- La apertura de 46 nuevas clínicas dentales, como resultado del plan de expansión iniciado en 2012, lo que ha permitido alcanzar un total de 150 clínicas propias. Entre las clínicas que ya formaban parte de la cartera de Adeslas Dental se han realizado 10 actuaciones de mejora en infraestructuras, lo que, juntamente a la instalación de 15 equipos 3D, ha permitido mejorar el diagnóstico y la atención que se ofrece a los asegurados.
- El lanzamiento de una aplicación para *Smartphones* que permite a los clientes con seguros de automóvil realizar múltiples y variadas gestiones: desde dar un parte de siniestro, geolocalizar su posición para solicitar un servicio de asistencia en viaje y localizar el taller más próximo, entre otras utilidades. Con el diseño de esta aplicación, da un paso más en cuanto a innovación digital.

## Propuestas adaptadas al entorno

En un esfuerzo por adaptar los seguros a la realidad del entorno, se han llevado a cabo diversas acciones para ofrecer descuentos en las primas a comercios que contraten uno o más seguros, a través de la campaña Profesional Comercios. Asimismo, para las pymes se ha utilizado la bonificación en la contratación mediante un abono en cuenta al proteger el patrimonio de la empresa o la cobertura del riesgo y bienestar de sus empleados. Además, se han realizado descuentos para fomentar la contratación del seguro dental, acercando la salud bucodental a una mayor parte de la población.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

▶ **Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta**

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

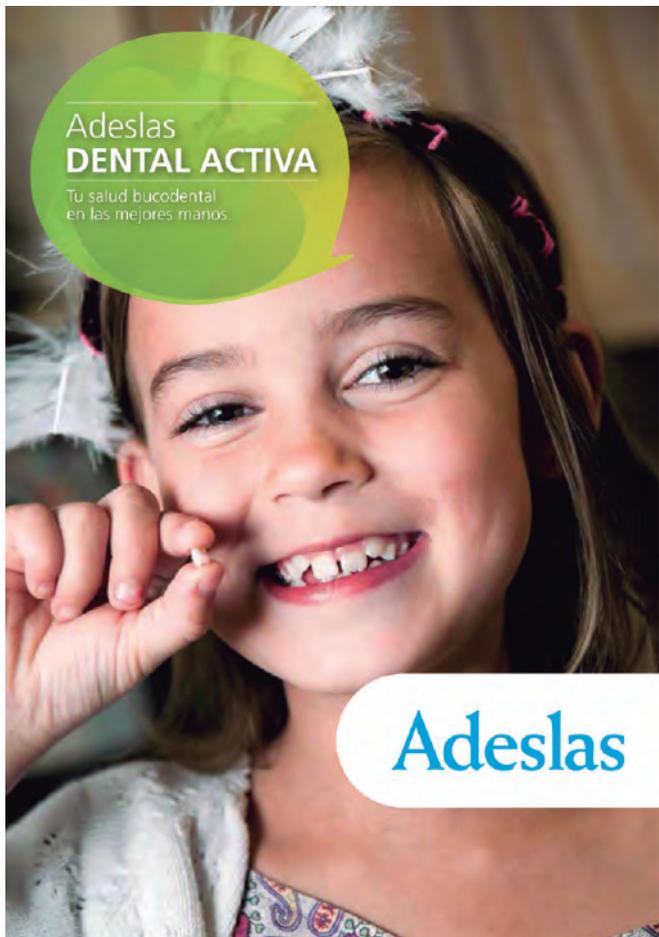
Casi  
**5 millones**  
de clientes

## Liderazgo en clientes

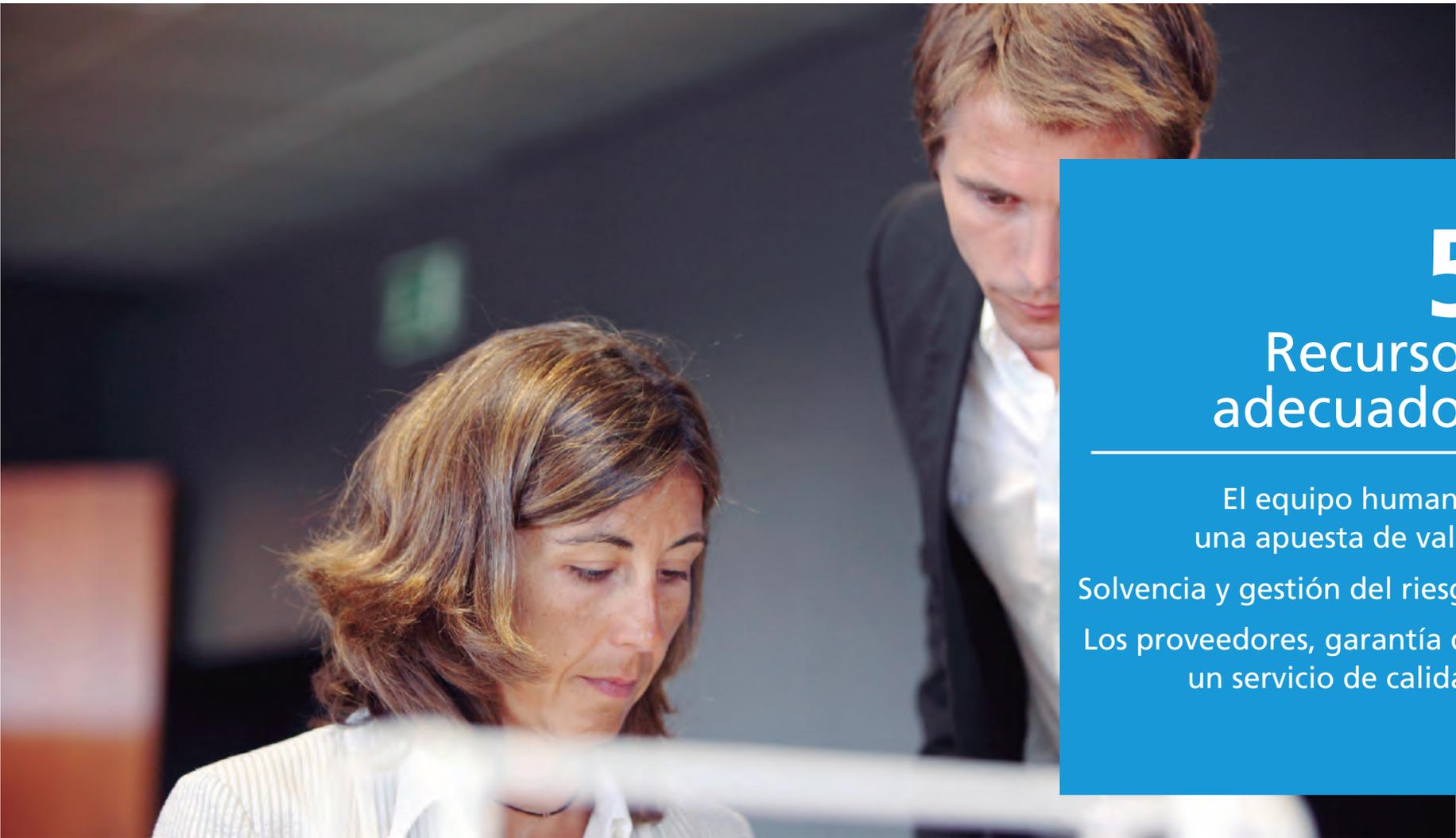
SegurCaixa Adeslas cuenta, a cierre de 2013, con más de 4,9 millones de clientes gracias a la incorporación de 116.724 clientes netos en el ejercicio, lo que supone un crecimiento del 2,4%. Especialmente significativa es la evolución del segmento de particulares, con un crecimiento del 9,7%.

En cuanto a la evolución por ramos, cabe destacar:

- En el ramo de Salud, 3,2 millones de personas depositan su confianza en Adeslas, la marca de salud de SegurCaixa Adeslas, con crecimientos especialmente significativos en los segmentos de “particulares” y en “pymes y autónomos” (5,7% y 32,8%, respectivamente).
- Hogar y comercios incrementa un 9,1% su cartera de clientes.
- Automóvil ha tenido un crecimiento del 2,8% en 2013 (8.304 clientes netos).
- Tanto Decesos como Accidentes y Otros han tenido un importante crecimiento, incorporando 86.272 clientes adicionales.



- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ▶ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ◀ Anexos



# 5 Recursos adecuados

---

El equipo humano,  
una apuesta de valor

Solvencia y gestión del riesgo

Los proveedores, garantía de un servicio de calidad

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

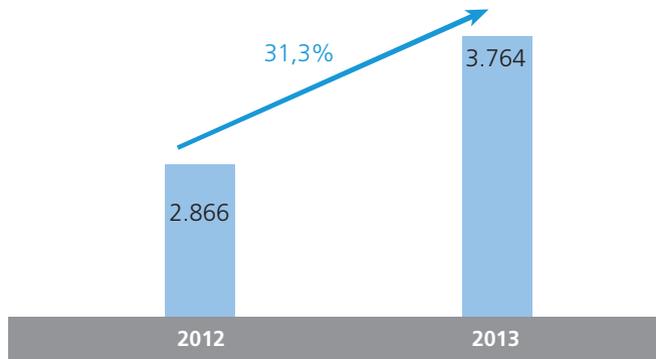
◀ Anexos

## El equipo humano, una apuesta de valor

SegurCaixa Adeslas es una compañía que se preocupa por desarrollar el negocio y, a la vez, está sensibilizada por el crecimiento profesional de la plantilla. Durante el año 2013, la compañía ha continuado creando empleo estable y de calidad, a pesar de la desfavorable coyuntura económica.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas aspira a forjar las condiciones para crear un excelente lugar de trabajo, apostando por ofrecer ventajas y beneficios sociales, asegurando una remuneración justa y compensada, y proponiendo planes de formación y desarrollo profesional a largo plazo.

Número de empleados y variación



Distribución por categoría profesional



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ **Recursos  
adecuados**

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

Principales hechos relevantes que han afectado a la plantilla de SegurCaixa Adeslas en 2013:

- SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa se han convertido en sociedades independientes, lo que ha comportado, por un lado, la reasignación de las plantillas y, por otro, la necesidad de cubrir nuevos puestos de trabajo, produciéndose un aumento de la plantilla, hasta los 898 empleados.
- La incorporación por subrogación del equipo profesional de la aseguradora Aresa en SegurCaixa Adeslas tras su fusión por absorción.
- Adeslas Dental ha finalizado el plan de expansión de clínicas. Para responder a este reto, se han incorporado 681 personas netas, incrementando la plantilla de este negocio hasta los 2.048 empleados.

## Alineamiento con los valores y la estrategia

Para lograr los objetivos es clave compartir una misma visión y estrategia por parte de toda la organización. Para ello, SegurCaixa Adeslas gestiona y comunica su estrategia a través del cuadro de mando integral –CMI–, que evalúa los resultados de la compañía, y también a través del cuadro de mando personal –CMP– como vía de comunicación del cumplimiento de los objetivos departamentales e individuales.



D. Juan Hormaechea Escós, Presidente de la Compañía, durante la presentación de resultados del ejercicio 2013 de SegurCaixa Adeslas.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Comunicación y diálogo

SegurCaixa Adeslas ha continuado con su apuesta por potenciar la comunicación interna de sus empleados, con el fin de alinear la organización con los objetivos de la compañía y mejorar la gestión. En 2013 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Comunicados mensuales de nombramientos y nuevas incorporaciones.
- Manual de bienvenida al nuevo edificio corporativo de SegurCaixa Adeslas en Torre de Cristal.
- Actualización del manual de acogida para nuevas incorporaciones.
- Comunicados internos diversos entre los que destacan: la evaluación del desempeño y los objetivos del cuadro de mando personal.
- Acciones para los empleados y sus familias como el Family Day, donde han tenido la oportunidad de conocer el nuevo edificio corporativo.
- Reuniones de la Dirección donde se comunica al equipo directivo la evolución de la compañía y la consecución de objetivos.



D. Javier Murillo Ferrer, Director General, durante la presentación de resultados del ejercicio 2013 de SegurCaixa Adeslas.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ **Recursos  
adecuados**

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Una cultura compartida

La segregación de SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa ha propiciado importantes cambios en la organización. Para responder a este reto, se ha creado el proyecto de gestión de cambio cultural, en el que se ha trabajado durante 2013. A partir de un primer análisis, se han generado tres subproyectos que se desarrollarán el próximo año y que tienen por objetivo:

- Consolidar los valores, competencias y comportamientos.
- La creación de un código ético que sea referencia del comportamiento ético e íntegro para todos los miembros de la organización.
- Promover el liderazgo en la organización, a través de la definición de los atributos del líder, el diseño de una guía de buenas prácticas directivas y la realización de un programa de desarrollo de liderazgo con acciones de comunicación, sensibilización y formación.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

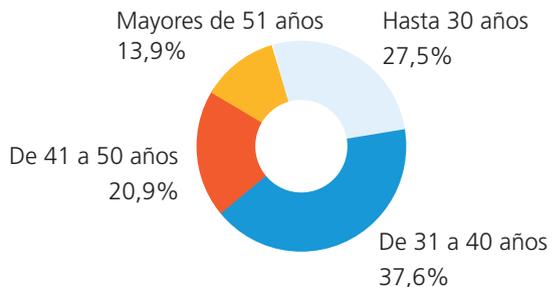
## Distribución de la plantilla SegurCaixa Adeslas



## Máximas capacidades organizacionales

SegurCaixa Adeslas cuenta con un equipo altamente cualificado y apuesta al máximo por el desarrollo de sus capacidades y habilidades.

Distribución por edad



## Captación de talento a través de internet

En 2013, el esfuerzo se ha focalizado en la selección para cubrir las posiciones derivadas de la segregación de SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa, así como para dar respuesta a las necesidades de la nueva estructura generada del canal de empresas.

En todos estos procesos, la compañía asegura la transparencia, el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Selección, contratación y rotación de empleados



Durante el 2013, se han incorporado 1.395 empleados: un 24,6% de ellos eran hombres y 75,7% eran mujeres

Asimismo, se ha trabajado en nuevos proyectos que verán la luz el próximo año, como la preparación de acciones de branding interno en foros de empleo universitario y de escuelas de negocio, o la adopción de la herramienta de gestión de bases de datos. Esta herramienta permite la vinculación entre las ofertas publicadas en una *website* externa y nuestras ofertas corporativas, lo que hace posible ganar en eficiencia y el cumplimiento de la LOPD.

Respecto a la acogida de profesionales, SegurCaixa Adeslas cuenta con un plan de acogida integral que garantiza que los profesionales que se incorporan siguen un itinerario específico, en función del cargo y con la implicación de diferentes áreas y el apoyo de un tutor.

Para todos ellos, se ha desarrollado el plan de acogida *online*, que mejora la accesibilidad y da agilidad a este proceso, y para perfiles comerciales también se ha dispuesto de formación presencial. Además se ha continuado desarrollando el itinerario formativo, actualizando y reforzando algunos contenidos. En este sentido, cabe destacar la actualización de los contenidos de la píldora formativa de LOPD para adaptarlos a la situación actual en SegurCaixa Adeslas y el diseño de una píldora formativa en materia del proyecto Solvencia II.

Por último cabe destacar que, para algunos de los perfiles incorporados, se han establecido 27 planes específicos de reuniones, que han incorporado a aquellos interlocutores principales con el fin de asegurar el buen desempeño a futuro de su posición.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ **Recursos  
adecuados**

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

**375 cursos,**  
2.948 participantes,  
245 aulas abiertas  
*online*

## Formación



**7,13 años**  
antigüedad media  
de la plantilla

## Formación y desarrollo profesional

SegurCaixa Adeslas ha continuado potenciando la formación de sus empleados de servicios centrales, territorio y canales comerciales.

El principal reto ha sido promover un mayor acceso a la plataforma de formación *online* de SegurCaixa Adeslas –AulaForum–, logrando un incremento en el número de aulas abiertas y una mayor participación en foros y en la utilización de materiales formativos. Además, se ha creado un ámbito específico para el personal mercantil que ha posibilitado la realización de numerosas acciones formativas.

Durante el 2013, se han desarrollado acciones de formación recurrentes, así como formaciones *ad hoc*, a petición del cliente interno y para cubrir proyectos estratégicos.

### Formación recurrente

Para la plantilla laboral se ha continuado ofreciendo la siguiente formación:

- Idiomas para los mandos intermedios en Madrid y Barcelona
- Formación no planificada de ámbito individual
- La formación en herramientas corporativas e informática

Para el colectivo no laboral de asesores comerciales se han mantenido las sesiones mensuales de iniciación a la venta de seguros.

Para el personal de Canal Bancaseguros se han seguido desarrollando acciones de formación continua relacionadas con los productos y las campañas comerciales.

### Formación *ad hoc*

Para dar respuesta a las peticiones del cliente interno derivadas de proyectos estratégicos, se ha desarrollado: el proyecto Solvencia II; el programa de sistematización de quejas y reclamaciones Gurú; y el lanzamiento del Escritorio Comercial; y el programa de acompañamiento para 95 empleados que se han visto afectados por cambios en la estructura organizativa, con el fin de asegurar su adecuada integración.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Mujeres en el equipo directivo e integración laboral

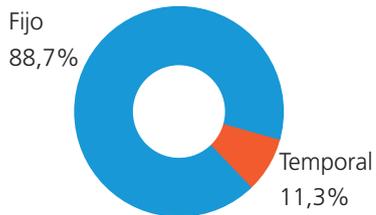
Contamos con profesionales de 27 nacionalidades

En la compañía trabajan 23 profesionales con discapacidad y se mantiene la vinculación con el Grupo ONCE <sup>(1)</sup>

## Una excelente compañía para trabajar

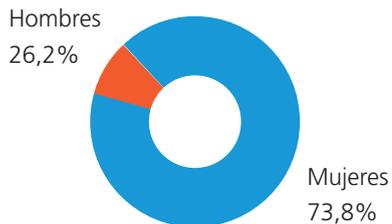
SegurCaixa Adeslas, como compañía de referencia en el sector asegurador español, promueve el desarrollo profesional de los empleados y su bienestar en el lugar de trabajo.

Tipología de contrato



Número de hombres y mujeres por género

### TOTAL



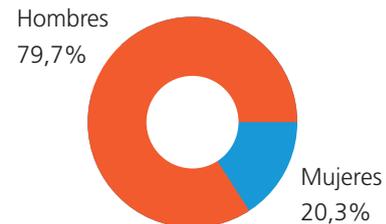
## Igualdad y apoyo al empleado

SegurCaixa Adeslas ha continuado con su labor a favor de promover un entorno de trabajo que garantiza los principios de diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación.

### DIRECTIVOS



### MANDOS INTERMEDIOS



<sup>(1)</sup> Se mantiene con el Grupo ONCE un contrato marco que articula el cumplimiento de medidas alternativas mediante facturación a sus centros especiales de empleo.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Distribución de la retribución



## Representantes comité de empresa



## Mecanismos de compensación

Durante el 2013, se han revisado los salarios atendiendo a la evaluación del desempeño y la posición del trabajador en las bandas salariales aplicables a su puesto de trabajo. El objetivo es garantizar una remuneración justa y compensada para los profesionales que trabajan en la compañía.

Asimismo, en referencia a las ventajas y beneficios sociales, se han mantenido bonificaciones especiales en las pólizas de asistencia sanitaria para familiares de empleados y se ha incrementado el capital voluntario del seguro de vida. Además, se ha continuado con la aplicación progresiva de las previsiones del Acuerdo Laboral de Integración, que contiene una previsión de aplicación progresiva en tres años.

## Respeto a los derechos colectivos

La integración de los trabajadores de Aresa ha culminado uno de los retos del año. Como consecuencia de dicho proceso se alcanzó un acuerdo en materia de derechos colectivos con la Representación Legal de los Trabajadores, para regular las condiciones de dicha integración. En este acuerdo se han tratado la totalidad de las condiciones laborales colectivas de

dichos trabajadores en su transposición al sistema de derechos colectivos de SegurCaixa Adeslas. Durante el 2014, se realizará un seguimiento de la aplicación del acuerdo en sus previsiones transitorias para ese año.

En cuanto a la representación de los empleados, la plantilla de Servicios Centrales cuenta con 41 comités de empresa, la de oficinas propias con 5 (y 19 delegados de empresa) y la de centros médicos y dentales con 3 (y 3 delegados de empresa). Forman parte de ellos representantes de diferentes sindicatos.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Salud, seguridad y absentismo



### Salud y seguridad

Se ha consolidado el sistema de prevención de riesgos laborales implantado en la empresa. En marzo del 2013 se pasó una primera auditoría, obteniendo la calificación de excelencia preventiva.

SegurCaixa Adeslas cuenta con 3 comités de seguridad y salud y 8 delegados de prevención de riesgos.

Asimismo, se ha realizado una revisión total del sistema de gestión de la seguridad y salud, una actualización de todas las evaluaciones de riesgos y la implantación de la totalidad de las medidas correctivas y preventivas detectadas.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ **Recursos  
adecuados**

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

Gracias a su  
gestión prudente  
y responsable,  
SegurCaixa Adeslas  
tiene un margen  
de solvencia por  
encima de las  
exigencias legales

## Solvencia y gestión del riesgo

El control del riesgo y la solvencia constituye uno de los pilares de la gestión de SegurCaixa Adeslas, que posibilita el crecimiento de la compañía, la obtención de resultados a largo plazo y la capacidad de generar valor para la organización y sus grupos de interés.

El Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas es el órgano que determina la política de riesgo y los niveles de solvencia de la compañía, en coordinación con Mutua Madrileña, y para ello asume en paralelo las directrices, de instituciones tanto nacionales como europeas, dentro del marco de la normativa de Solvencia II.

## Solvencia

La gestión solvente del negocio es clave en el negocio del aseguramiento. SegurCaixa Adeslas ha continuado trabajando de forma anticipada en la adaptación a las directrices, ante la entrada en vigor en enero de 2016 de la normativa de Solvencia II.

Avances en la gestión de la solvencia:

- Durante el año 2013, SegurCaixa Adeslas ha trabajado en el desarrollo funcional de la arquitectura para la construcción del repositorio de información, cumpliendo de esta manera con los requisitos y estándares de calidad, trazabilidad y certificación de la información, requeridos en el marco del proyecto Solvencia II.
- Asimismo, profesionales de SegurCaixa Adeslas han continuado involucrados en los grupos de trabajo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para dar respuesta a los requerimientos del nuevo marco normativo.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Control del riesgo

La compañía cuenta con un modelo corporativo de análisis de riesgos que tiene en cuenta la definición de categorías de riesgo marcadas por la normativa Solvencia II.

Avances en el control del riesgo:

- Durante el 2013, se ha adaptado el modelo del riesgo al nuevo mapa de procesos de la compañía, de manera que es posible identificar y evaluar los riesgos internos y externos a los que la compañía está expuesta.
- Los modelos internos para evaluar el riesgo de suscripción de No-Vida y de salud han evolucionado en función de la planificación prevista y en línea con la metodología y supervisión de Mutua Madrileña.
- En coordinación con Mutua Madrileña, se ha llevado a cabo el diseño funcional para la implementación de *Bwise*, la nueva herramienta de medición del riesgo.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

▶ **Recursos  
adecuados**

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Los proveedores, garantía de un servicio de calidad

Los proveedores de SegurCaixa Adeslas son un grupo de interés clave en la gestión de la cadena de valor de la compañía y un factor básico que contribuye a la buena percepción de calidad del servicio por parte del cliente. Por ello, la compañía se esfuerza en establecer y estrechar las relaciones comerciales, la colaboración y la cooperación para obtener los beneficios mutuos que este tipo de gestión puede proporcionarnos.

SegurCaixa Adeslas, además de aplicar criterios de capacidad y solvencia técnica para el desempeño de su actividad, considera de importancia para sus proveedores los aspectos de cumplimiento vinculados con la sostenibilidad. Para ello, incluye una pregunta para los proveedores de servicios generales, sobre si poseen o no certificados en gestión medioambiental y/o etiqueta ecológica, debiendo aportar los comprobantes correspondientes.



## Proveedores de Servicios Generales

En Servicios Generales hemos elaborado el Cuestionario de Homologación, que nos permite conocer determinados aspectos de la organización y evaluar a los posibles proveedores de SegurCaixa Adeslas.

A lo largo de 2013, se ha continuado con el proceso de homologación de todos los nuevos proveedores de servicios generales.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Cuando el proveedor ha sido homologado tras cumplir con todos los requisitos que se consideran necesarios, se firma un contrato. En esos casos concretos, se revisan los apartados relacionados con la confidencialidad de todo el material que sea susceptible de estar afectado por la Ley Orgánica de Protección de Datos. En caso de que algún proveedor incumpla con las condiciones que recojan estos contratos o con la calidad pactada en el servicio, abandona la prestación del mismo.

Respecto a las compras de productos promocionales del canal bancaseguros que realiza SegurCaixa Adeslas, son gestionadas a través de PromoCaixa, empresa filial de CaixaBank, la cual realiza diversas auditorías a los proveedores que fabrican estos productos en países en vías de desarrollo.



## Proveedores en el ámbito de Seguros

### Autos

En este ramo, SegurCaixa Adeslas cuenta con una plataforma que integra a los profesionales que intervienen en la gestión del siniestro, incluidos los abogados, médicos valoradores y peritos. Para reducir el tiempo de gestión, la seguridad del proceso y la recepción de todos sus informes –tanto médicos como legales–, se utiliza un sistema de *web service*.

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ▶ **Recursos adecuados**
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ◀ Anexos

Durante el 2013, los talleres especialistas de lunas han entrado en el proceso automático para el alta, pago y cierre de los siniestros, sin necesidad de perito y con este sistema *online*. Estos proveedores gestionan más del 70% de los siniestros de esta tipología.



## Multirriesgo

En función de los costes y la calidad del servicio que los proveedores del seguro de hogar ofrecen a los clientes de SegurCaixa Adeslas, la compañía asigna las cargas de trabajo de una manera eficiente. Para ello, sigue muy de cerca su gestión, y en caso de que se produzca una actuación que no se adecúe al nivel de calidad y exigencia correspondiente, se le comunica al proveedor en cuestión. La competitividad y la apuesta por la mejora continua garantizan un mejor servicio a los asegurados y una mayor eficiencia para la organización.

En 2013 se han implementado nuevos servicios, como la potenciación de la reparación de daños eléctricos.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Durante 2013, se han potenciado y desarrollado herramientas corporativas para valorar los perfiles en cuestiones de eficiencia y calidad asistencial para mejorar la asistencia proporcionada a los clientes

## Accidentes y otros

Durante 2013, se han mantenido las relaciones de colaboración ya existentes con proveedores de subsidios del canal banca-seguros, realizando reuniones de seguimiento continuadas y controles de los estándares de calidad establecidos.

En el ramo de accidentes y otros, tras la integración de Aresa en SegurCaixa Adeslas, se ha valorado la necesidad de continuar con los actuales proveedores.



## Salud y dental

Adeslas cuenta con el cuadro médico más grande de nuestro país, con más de 40.000 profesionales del ámbito sanitario, de competencia científica y técnica comprobada. En 2013, Adeslas amplió la oferta asistencial incorporando a su cuadro un importante número de profesionales procedentes de Aresa tras la finalización del proceso de integración.

La comunicación es una de las prioridades en el modelo de relación con los profesionales sanitarios a través de las diferentes delegaciones, también potenciamos la agilidad de los procesos administrativos a través de un portal web específico. Es a través de este espacio *online*, donde pueden consultar la guía de profesionales que les aporta información detallada y de interés en su relación con Adeslas, guías clínicas de referencia o enlaces con los programas preventivos de Adeslas para mejorar la salud.

La formación es imprescindible en este ámbito, en constante evolución y desarrollo. Adeslas promueve la actualización específica de sus proveedores sanitarios realizando cursos de formación a medida, o facilitando a través del web específico su acceso a conferencias y sesiones de formación vía streaming.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

▶ **Recursos adecuados**

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

### La formación, apuesta clave

Durante 2013 Adeslas ha facilitado a los profesionales del Cuadro Médico el acceso a cursos de formación de elevado interés: la IV Jornada de Emociones y Bienestar, en la V Jornada de Enfermería de Cuidados del Enfermo Oncológico en Asistencia Primaria; en el IX Curso de Actualización en Patología, en el II Simposio Médico Quirúrgico de Enfermedades Esófago-Gástricas, en el II Curso de Oncología Médica en Asistencia Primaria y en el VI Curso de Dermatopatología.

En el ámbito de la Investigación Biomédica, Adeslas facilita a sus profesionales el acceso a la Convocatoria de Becas de Investigación de Mutua Madrileña.

Los profesionales de Adeslas Salud han participado en el Curso de Actualización en Cardiopatía Isquémica y en el Curso de Actualización en el Manejo del Ictus. En relación a la atención del paciente con ictus, se ha definido en Adeslas el mapa de recursos de equipos y unidades de ictus, así como el protocolo de asistencia.



- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ▶ **Resultados financieros**
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ◀ Anexos

◀  
62  
▶



# 6

## Resultados financieros

---

Resultados financieros  
Crecimientos superiores al Mercado

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

▶ **Resultados financieros**

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Resultados financieros

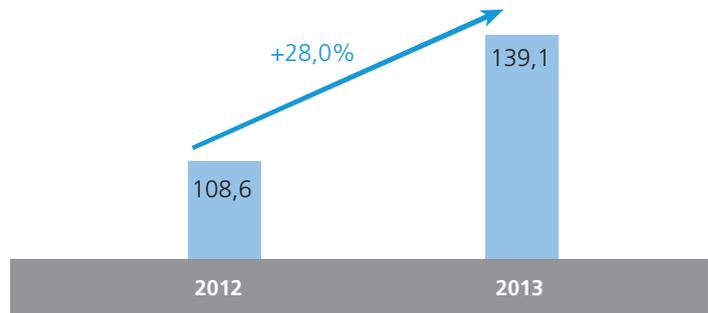
SegurCaixa Adeslas ha crecido sólidamente en 2013 pese a la persistente crisis económica que sufre nuestro país.

El negocio asegurador se consolida mediante un crecimiento robusto a lo largo del tiempo, obteniendo un beneficio neto consolidado de 139,1 millones de euros, un 28% más que en el ejercicio anterior. Este crecimiento se ha apoyado fuertemente en la red bancaria, siendo líder en la distribución bancoaseguradora.

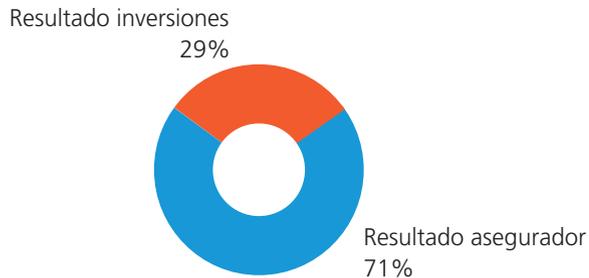
El buen comportamiento de la siniestralidad junto con las capturas de eficiencia operativa y el mayor crecimiento de los ramos que aportan más rentabilidad, han permitido mejorar el ratio combinado en 1,8 puntos porcentuales. El resultado de las inversiones financieras ha supuesto un crecimiento del 25,2%. Destaca también el margen de solvencia que se ha situado en 3,28 veces la cuantía mínima según Solvencia I.

Con estos resultados, SegurCaixa Adeslas ha cumplido con los objetivos que se marcó para el segundo año del Plan Estratégico 2012-2014, y que lo confirman como una herramienta válida para asegurar el crecimiento sostenido y rentable de la compañía en los próximos años.

Beneficio neto (millones de euros)



Contribución al Beneficio 2013



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

▶ **Resultados financieros**

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

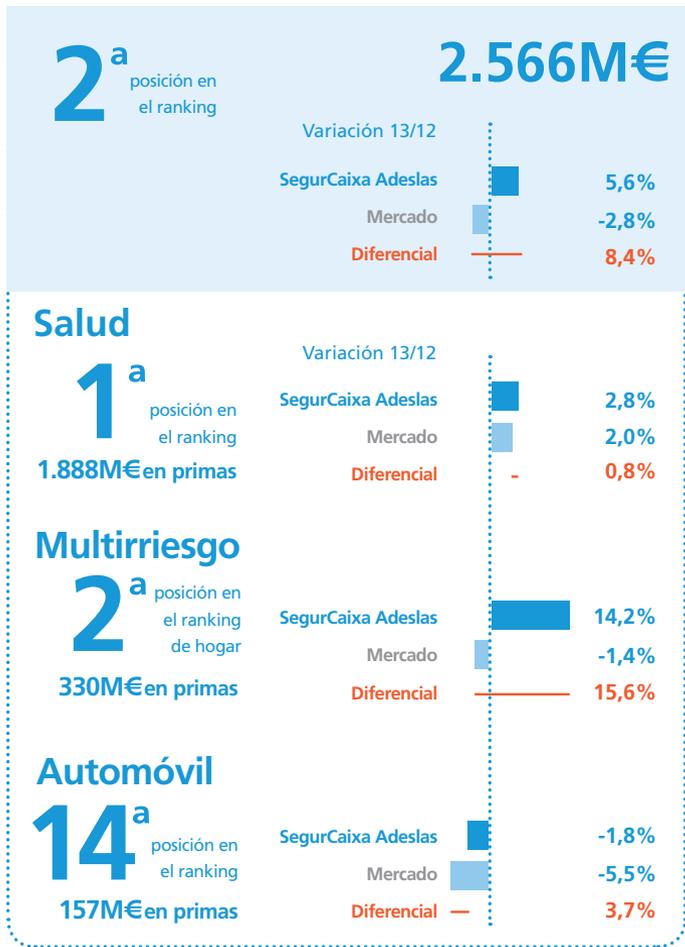
## Crecimientos superiores al Mercado

SegurCaixa Adeslas alcanzó en 2013 un volumen total de primas de 2.566 millones de euros, un 5,6% más que en el año anterior, mientras que el mercado de No-Vida descendió en un 2,8%.

SegurCaixa Adeslas se consolida como la segunda compañía en el ranking del mercado de No-Vida, fruto de la buena evolución de todos los ramos en los que opera.

SegurCaixa Adeslas sigue reforzando su liderazgo en el ramo de salud, con una cuota de mercado del 27,2%, más de 10 puntos por encima del siguiente competidor. En 2013, ha afianzado su posición alcanzando los 1.888 millones de euros en primas, un 2,8% más que en 2012.

El crecimiento se explica por la buena evolución en los segmentos de particulares y de pymes y autónomos, con unos crecimientos del 5,7% y del 32,8%, respectivamente. SegurCaixa Adeslas ha alcanzado, en 2013, los 3,2 millones de clientes.



Fuente: ICEA y elaboración propia.

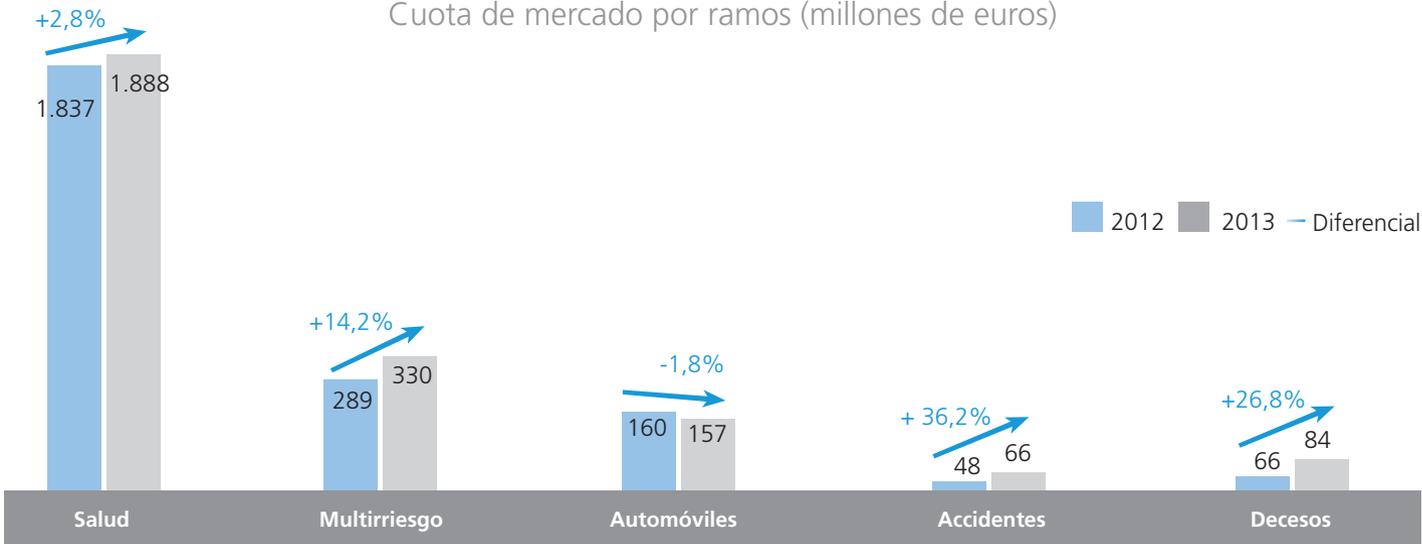
- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ▶ **Resultados financieros**
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ◀ Anexos

En el ramo de multirriesgos, la compañía obtuvo 330 millones de euros en primas, un 14,2% más que en el año anterior. En un contexto donde el mercado descendió un 1,4%, la compañía ha conseguido estos excelentes resultados gracias a la buena evolución de los seguros de hogar, que crecieron un 12,4%, con un volumen de 265 millones de euros en primas, y con más de un millón de pólizas de hogar contratadas.

En el ramo de autos, SegurCaixa Adeslas ha evolucionado mejor que el mercado y ha incrementado el número de pólizas en un 3,4%. Se han obtenido 157 millones de euros en primas, un 1,8% menos que en el año anterior, descenso que ha sido inferior al del mercado, que cayó un 5,5%.

El volumen de primas en los seguros de decesos ha aumentado un 26,8 % respecto a 2012, hasta los 84,2 millones de euros. En el ramo de accidentes y ha obtenido un crecimiento del 36,2%, consiguiendo 65,8 millones de euros.

Cuota de mercado por ramos (millones de euros)



Fuente: ICEA y elaboración propia.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

▶ **Aportación a  
la sociedad**

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos



# 7

## Aportación a la sociedad

Impulso de la cultura  
de previsión social y  
aseguramiento

Promoción de la acción social

Promoción de la educación  
para la salud

Comprometidos con  
el medio ambiente

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Aportación a la sociedad

SegurCaixa Adeslas apuesta por la creación de valor económico y social a largo plazo para la compañía y para sus grupos de interés.

La vocación de liderazgo de SegurCaixa Adeslas se transmite a través de actuaciones que van más allá de los resultados económicos de la compañía, y que se estructuran en cuatro ejes de actuación.

Ejes de actuación de SegurCaixa Adeslas



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Impulso de la cultura de previsión social y aseguramiento

SegurCaixa Adeslas trabaja activamente para concienciar a la sociedad sobre la importancia de contar con un nivel adecuado de aseguramiento y previsión social. En este sentido, la compañía promueve múltiples iniciativas con la colaboración de terceras instituciones. A lo largo de 2013, cabe destacar las siguientes:



- **Segundo Foro de Seguros de Salud:** La compañía ha organizado este foro bajo el título: “Empresas+Saludables, Entornos+Positivos” durante el mes de junio, al que asistieron más de 300 profesionales del sector. Entre ellos, directivos de Recursos Humanos de las principales empresas españolas, profesionales sanitarios, mediadores, consultores y representantes de diferentes instituciones. Este acto

contó con la intervención del consejero-director general de SegurCaixa Adeslas. Durante la sesión, responsables de grandes empresas, expertos universitarios y directivos de SegurCaixa Adeslas analizaron la situación del sector y los riesgos y oportunidades. Entre otras conclusiones, los expertos destacaron que el seguro de salud incide directamente en un menor absentismo, el ahorro de costes en salud por empleado y un aumento de la productividad. De hecho, el 70,2% de los trabajadores reconocen el seguro de salud que le ofrece su empresa como uno de los beneficios sociales más valorados. Asimismo, se destacó el crecimiento exponencial del seguro colectivo de salud, gracias en parte a la figura del mediador.

- **Participación en jornadas y conferencias del sector:** Los directivos de SegurCaixa Adeslas, conscientes de la importancia de compartir el conocimiento que genera la compañía así como su experiencia, han participado a lo largo de 2013 en importantes eventos del ámbito asegurador:
  - Mesa redonda organizada por PricewaterhouseCoopers sobre “Temas candentes de la sanidad española”, donde intervino Javier Murillo, Director General. Madrid, abril de 2013.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

▶ **Aportación a  
la sociedad**

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

- IV Fórum Willis Network. “El mercado de seguros de Salud en España. Una oportunidad para los corredores profesionales”. Ponencia de Javier Murillo, Director General. Granada, septiembre de 2013.
- IV Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida, organizado por la Fundación Edad & Vida. Ponencia de Javier Murillo, Director General. Barcelona, octubre de 2013.
- XXXI Encuentro Intereuropeo de Reaseguros. Intervención de Carlos Hernández, Subdirector General Comercial, en la mesa redonda sobre “Procesos de bancaseguro. Incidencia en el mercado asegurador”. Madrid, octubre de 2013.
- XX Encuentro del Sector Asegurador: “El Seguro Español ante el inicio de un cambio de ciclo”. Juan Hormaechea, Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas. Madrid, noviembre de 2013.
- II Forum Quirúrgica, jornada de debate y reflexión sobre la Medicina Privada. Intervención de Albert Sarrá, Subdirector General de Oferta y Operaciones. Barcelona, noviembre de 2013.
- Foro Bending the Cost Curve, organizado por PricewaterhouseCoopers, con la intervención en el debate de Javier Murillo, Director General. Madrid, mayo de 2013.

## Promoción de la acción social

Tras la finalización del proceso de separación entre SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa en 2013, la compañía ha abierto un período de reflexión sobre el planteamiento a futuro de la función de la responsabilidad corporativa. Esto no ha impedido que SegurCaixa Adeslas haya llevado a cabo acciones que benefician e impactan positivamente en la sociedad. Además, fomenta entre sus empleados esos mismos valores de implicación y compromiso en la mejora de su entorno social y medioambiental.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

### Principales actuaciones llevadas a cabo por SegurCaixa Adeslas en 2013

- **Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil:** SegurCaixa Adeslas colabora en esta iniciativa de responsabilidad social corporativa, que fue creada en 2008 por “la Caixa” en colaboración con GAVI Alliance –primera alianza mundial público-privada que lucha contra la mortalidad infantil–. El objetivo es colaborar en la lucha de GAVI, facilitando el acceso a la vacunación a los menores.
- **Gran Recogida de Alimentos a favor del Banco de Alimentos:** Los empleados de SegurCaixa Adeslas han participado en la campaña de la “Gran Recogida de Alimentos” organizada por la Obra Social de “la Caixa” a favor de Cruz Roja. Esta acción, llevada a cabo junto con los empleados de VidaCaixa ubicados en los edificios de Juan Gris, en Barcelona, consiguió reunir 1.340 kilogramos de alimentos gracias a la implicación de los profesionales.
- **Donación de sangre:** Los empleados de SegurCaixa Adeslas en Príncipe de Vergara participaron en las campañas de donación de sangre llevadas a cabo en los meses de marzo y septiembre por Cruz Roja Española y por la Comunidad de Madrid.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

## Promoción de la educación para la salud

Más allá de la actividad aseguradora que desarrolla la compañía, y con el objetivo de mejorar la salud y calidad de vida de todos sus clientes, Adeslas centra su acción social en los ámbitos de la educación y prevención de la salud.

Esta acción social se concreta en los programas y planes de prevención y cuidados, accesibles en el portal de prevención [www.prevencion.adeslas.es](http://www.prevencion.adeslas.es)



### Prevención, una excelente manera de cuidar y mejorar la salud

El usuario puede asesorarse para llevar un estilo de vida más saludable, y además:

- Conocer el riesgo de padecer algunas enfermedades y obtener consejos de salud sobre cómo prevenirlas.
- Informarse de las mejores medidas de prevención y obtener un plan de acción personal, en función de su edad y sexo.
- Acceder a información médica acreditada y a una consulta *online* sobre prevención con un médico 24 horas al día, 365 días al año.
- Realizar test y cuestionarios *online* sobre cómo prevenir las enfermedades más frecuentes.
- Recibir recordatorios por SMS o e-mail de las pruebas médicas o visitas de seguimiento en los planes que lo prevean.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

### Programas de educación para la salud de Adeslas SegurCaixa

- Cáncer de mama
- Cáncer Colorrectal
- Anorexia y bulimia
- Riesgos en Sexualidad
- Obesidad
- Accidentes Infantiles
- Cáncer de Cuello del Útero
- Riesgo cardiovascular
- Trastornos espalda
- Enfermedades de la Próstata
- Diabetes
- Asma y EPOC
- Asma Infantil
- Cuidados del cáncer
- Embarazo
- Cuidados del bebé
- El niño y el preadolescente (novedad en 2013)
- Enfermedad Cardiovascular

Por otro lado, se han realizado acciones para divulgar la previsión en higiene bucodental a todas las capas de la sociedad. También para personas mayores del Club Ahora, se ofrecieron bonos de limpieza bucal gratuita en las clínicas dentales de Compañía.

Además, Adeslas ha ofrecido herramientas a los asegurados para mejorar su calidad de vida y la de sus familiares a través del IV Curso para cuidadores familiares o no profesionales de enfermos de alzheimer, organizado por la Fundación Mutua Madrileña en colaboración con la Fundación AFAL Contigo.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

▶ **Aportación a  
la sociedad**

◀ Objetivos y  
retos

◀ Anexos

## Comprometidos con el medio ambiente

La responsabilidad corporativa de SegurCaixa Adeslas pone de manifiesto el compromiso de la compañía por reducir su impacto en el medio ambiente.

Desde hace años, SegurCaixa Adeslas acomete iniciativas destinadas a optimizar la utilización de recursos naturales, apostando por un consumo más eficiente y responsable de los mismos. Asimismo, y en línea con las actuaciones llevadas en años anteriores, SegurCaixa Adeslas ha seguido reforzando la comunicación y sensibilización ambiental a nivel interno. En este sentido, los profesionales de SegurCaixa Adeslas pueden consultar guías de información sobre comportamiento medioambiental responsable. Asimismo se dispone de la aplicación Innova para recoger sus sugerencias sobre cómo mejorar el impacto en este ámbito.

### Nuevos avances en 2013 en la gestión ambiental

- Se ha implantado el modelo de gestión de segregación de los residuos (papel, envases, tóner y orgánico) en el nuevo edificio de Torre de Cristal en Madrid.
- Se han eliminado las papeleras de los puestos de trabajo en Torre de Cristal.
- Se ha fomentado el ahorro del consumo en Torre de Cristal.
- Se han eliminado las impresoras de los puestos operativos, sustituyéndolos por equipos multifunción en Torre de Cristal.
- Se ha implantado el servicio de escaneo en todos los equipos para reducir el consumo de papel y energía en Torre de Cristal.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Energía



Consumo de papel



## Consumos y gestión de residuos

### Energía eléctrica

Durante 2013 se han continuado realizando acciones de concienciación de los empleados para que el consumo en sus oficinas propias y en los servicios centrales y centros médicos y dentales sea más eficiente.

En 2013, el total de energía eléctrica consumida ha sido de 15.581 GJ, siendo la consumida por empleado de 10,6 GJ, frente a los 11,7 que se consumieron en 2012.

Consumo de energía eléctrica por empleado (GJ)



Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Madrid y Barcelona y a Canal Asegurador.

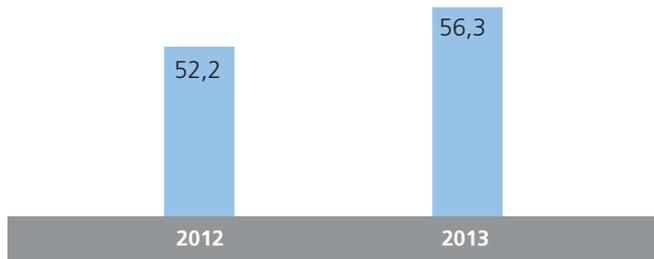


### Papel

En total, durante el 2013 se consumieron 82,9 tn de papel.

La media de consumo por empleado en 2013 ha ascendido a 56,3 kg, frente a 52,2 kg en el 2012.

Consumo de papel por empleado (kg)



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

Agua

Emisiones de CO<sub>2</sub>

## Agua

El agua que se consume proviene de la red municipal. En 2013, se han consumido 7.067 m<sup>3</sup>, lo que supone un incremento frente a los 6.563 m<sup>3</sup> consumidos en el 2012. El consumo por empleado ha sido de 4,8 m<sup>3</sup> cada uno, frente a los 5,4 m<sup>3</sup> que se consumieron en 2012.

Consumo de agua por empleado (m<sup>3</sup>)



Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Madrid y Barcelona y a Canal Asegurador.

## Emisiones de CO<sub>2</sub>

En 2009, SegurCaixa Adeslas calculó la huella de carbono que había realizado ese año. Desde entonces, ha continuado con el compromiso adquirido para reducir el impacto de sus emisiones de CO<sub>2</sub> sobre el medio ambiente. En esta línea, trata de reducir los costes económicos y ambientales relacionados con el transporte, potenciando el uso de la videoconferencia en las reuniones y fomentando los viajes en tren siempre que sea posible.



◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

▶ **Aportación a la sociedad**

◀ Objetivos y retos

◀ Anexos

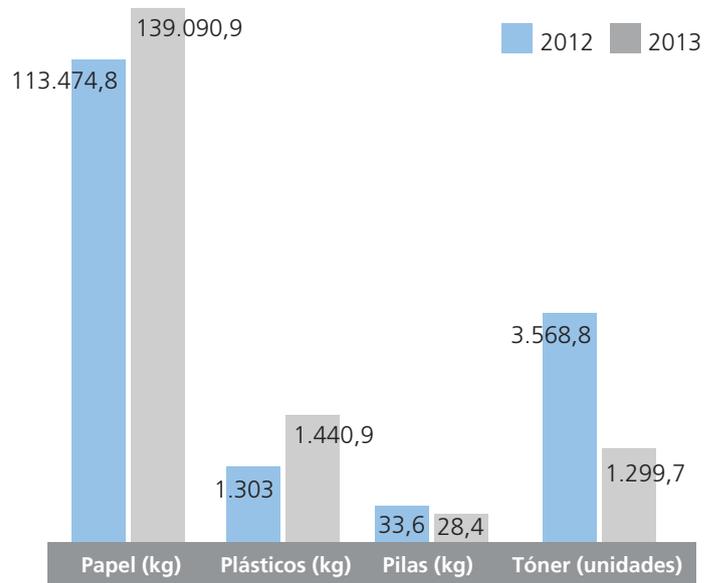
## Tratamiento de residuos



### Gestión de residuos

En 2013, se han recogido y tratado 139.090,9 kilos de papel, frente a los 113.474,8 kilos del año pasado, un 23% más. En cuanto a plásticos, se han recogido 1440,9 kilos frente a los 1.303 kilos del 2012, un 11% más. Gracias a las políticas e iniciativas llevadas a cabo en los últimos años, el consumo de pilas y cartuchos de tóner ha descendido considerablemente. En el 2013, se han utilizado 28,4 kilos de pilas, frente a los 33,6 kilos del 2012, y respecto a cartuchos se ha pasado a 1.299,7 unidades, frente a las 3.568,8 del año 2012. En cuanto a los aparatos eléctricos y electrónicos, en el 2013, se han recogido 5.392,1 kilos frente a los 44,8 kilos del año anterior, incremento motivado por la sustitución de equipos más eficientes con motivo del traslado a Torre de Cristal. Además, todos los diagnósticos realizados por Adeslas Dental se hacen a través de imagen digitalizada, no generándose residuos, placas ni líquidos.

### Principales residuos gestionados



Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Madrid y Barcelona y a Canal Asegurador.

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ▶ **Objetivos y retos**
- ◀ Anexos

77



# 8

## Objetivos y retos

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Compromiso con el empleo de calidad

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Consolidar y garantizar la aplicación gradual del acuerdo laboral SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Se han aplicado de forma efectiva la totalidad de las actuaciones previstas para 2013 en el acuerdo laboral SegurCaixa Adeslas/Aresa.</p>	<p>Realizar la separación del acuerdo laboral de integración de Adeslas en Grupo SegurCaixa dotándolo de una redacción exclusiva para la sociedad SegurCaixa Adeslas.</p>
 <p>Aplicación del acuerdo laboral de integración del personal de Aresa en SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Se han aplicado todas las previsiones que para 2013 se establecían en el periodo transitorio del acuerdo.</p>	<p>Realizar el seguimiento de la aplicación del acuerdo laboral en sus previsiones transitorias previstas para 2014.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Diálogo, participación y comunicación

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Conseguir un uso generalizado de la intranet como herramienta de gestión y comunicación.</p>	<p>Se han llevado a cabo acciones de formación y de concienciación. La intranet es hoy de uso generalizado para la Compañía, como repositorio de información de interés, como dinámica y como estable, que se va actualizando constantemente.</p>	<p>Consolidar la generalización del uso de la intranet y estudiar vías para incrementar el valor para el usuario.</p>
 <p>Potenciar la capacidad del CMI para impulsar la mejora continua.</p>	<p>Se ha realizado una propuesta, basada en las indicaciones de la Dirección, de simplificar el CMI y lograr que los indicadores de los departamentos sean más estructurales y permanentes.</p>	<p>Construir una propuesta de indicadores para el CMI que consiga el grado de simplificación requerido y que a la vez, aporte una mayor capacidad vertebradora de los esfuerzos de la organización hacia la estrategia de SegurCaixa Adeslas.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Diálogo, participación y comunicación

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p> Incorporar la información que proporcionan ambas visiones en los informes de resultados del CMI trimestrales.</p>	<p>Se han realizado las definiciones funcionales y los desarrollos informáticos que permiten graficar las visiones tácticas y el CMI con visión geográfica para la Red Comercial y la Red Prestacional-Asistencial.</p>	
		<p>Iniciar la recuperación del Manual de Funciones para que las funciones y responsabilidades de las unidades organizativas sean claras para toda la organización.</p>
		<p>Definir e implantar el Modelo de Continuidad para que toda la organización conozca las acciones a tomar en caso de incidentes que pongan en peligro la continuidad del negocio.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Selección, acogida, retención y satisfacción de los empleados

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Continuidad en la formación de procesos y aplicativos para este colectivo.</p>	<p>Se han desarrollado la mayor parte de las solicitudes de formación en procesos y aplicativos solicitados para 2013, excepto algunas formaciones que ya están planificadas y que, por fechas, el colectivo destino ha preferido ejecutar en el primer trimestre de 2014.</p>	<p>Se continuará formando a los empleados en los procesos y aplicativos de la Compañía y se cubrirán las necesidades identificadas a través de la evaluación del desempeño, o a través de peticiones individuales, o por necesidades estratégicas.</p>
 <p>Personalización del Plan de Acogida <i>online</i> según el perfil incorporado.</p>	<p>Se ha segmentado en dos tipos de itinerarios distinguiendo entre perfiles comerciales y perfiles de soporte.</p> <p>Se han actualizado los contenidos del itinerario formativo y para 2014, se han preparado dos píldoras formativas a incluir en materia de Solvencia II y de LOPD.</p>	<p>Incluir en el Plan de Acogida <i>online</i> las dos píldoras <i>online</i> previstas, se van a incluir contenidos <i>online</i> acerca de la Compañía y del negocio que ampliarán el itinerario formativo.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Selección, acogida, retención y satisfacción de los empleados

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Adquisición de la herramienta/aplicativo de gestión.</p>	<p>En materia de selección, se ha mejorado la recepción del currículum a través de una herramienta de gestión de bases de datos que permite la vinculación entre las ofertas publicadas en una <i>website</i> externa y nuestras ofertas corporativas.</p>	<p>Implantación de la herramienta de gestión en 2014.</p>
 <p>Inicio del proceso: identificación de la consultora y gaps para la certificación.</p>	<p>Se ha desarrollado el análisis de la situación de SegurCaixa Adeslas para valorar el paso a la certificación de EFR.</p>	<p>Valoración por parte de la Dirección sobre el desarrollo del proceso de certificación.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Formación y desarrollo profesional

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Proyecto formativo <i>in itinere</i> individualizado.</p>	<p>Se ha trabajado en el diseño del proyecto Itinere con nueva definición y ampliación de alcance en materia de contenidos. Se ha trabajado en la homologación e identificación de proveedores.</p>	<p>Lanzamiento del programa formativo Itinere tras su aprobación por parte de la Dirección.</p>
 <p>Nuevo plan de formación para la línea media.</p>	<p>Debido a la segregación, los esfuerzos se concentraron en 2013 en cubrir las vacantes de mandos intermedios.</p>	<p>Diseño de un programa formativo para mandos, así como la ejecución de un proyecto de liderazgo, una vez aprobado por la Dirección.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Formación y desarrollo profesional

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Formación a las nuevas incorporaciones.</p>	<p>Para los perfiles de soporte se ha realizado una formación <i>online</i> a través del itinerario formativo. En cuanto a los perfiles comerciales como los Gestores Comerciales de Oficina Propia se ha formado de forma presencial u <i>online</i> con un programa que contempla contenidos y adicionalmente, se encuentran bajo la tutela de un compañero experto que les acompaña y apoya durante su primera semana. En la red mercantil, hay programas formativos específicos de iniciación a la venta.</p>	<p>Se ampliarán los contenidos <i>online</i> en la formación dirigida a nuevas incorporaciones para todos los empleados (conocimiento de compañía y negocio).</p>
 <p>Gestión del cambio cultural. Implantación de un modelo que permita alinear a la plantilla con el Plan Estratégico y con el nuevo modelo organizativo derivado de la segregación.</p>	<p>Se ha trabajado en el desarrollo del planteamiento del proyecto de Cultura. Se ha previsto la gestión de tres subproyectos que se desarrollarán en 2014. El primero de ellos es la consolidación de los valores, competencias y comportamientos que conforman la cultura de la Compañía, así como la creación de un Código Ético. Otro de los principales proyectos que se derivan es el de liderazgo, con la definición de los atributos del líder en SegurCaixa Adeslas alineados con los valores corporativos, el diseño de la guía de buenas prácticas directivas y el programa de desarrollo de liderazgo.</p>	<p>Lanzamiento de los tres subproyectos del proyecto Cultura en 2014.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Mecanismos de compensación, ventajas y beneficios sociales

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Aplicación y metodología para los profesionales de Aresa.	Incorporado todo el colectivo de Aresa en políticas y procedimientos de SegurCaixa Adeslas.	
● Incorporación al sistema de bonus.	Incorporado todo el colectivo de Aresa en políticas y procedimientos de SegurCaixa Adeslas.	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Empleados

## Compromiso con los derechos laborales

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Efectuar la revisión de la evaluación de riesgos de trabajo en Adeslas Salud, así como llegar a las actividades preventivas previstas.</p>	<p>Se ha realizado la actualización de la totalidad de las evaluaciones de riesgos de Adeslas Salud y, asimismo, se han implementado la totalidad de las medidas preventivas y correctivas detectadas en las referidas evaluaciones.</p>	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Cientes

## Satisfacción de los clientes

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● En el ramo de hogar, estudiar la posibilidad de facilitar a los proveedores la base de datos de clientes no encuestados para realizar nuevas encuestas y analizar conjuntamente los resultados.	Se ha implementado, con el fin de que las Empresas de reparación puedan hacer foco en aspectos de la prestación del servicio que permitan mejorar la satisfacción de los clientes.	Realizar análisis de las encuestas efectuadas por proveedores del ramo de hogar y establecer planes de acción conjunta.
● Implantar, en los ramos de Hogar y Negocio, una escala numérica de valoración (0 a 10).	Se ha implantado una escala de valoración numérica (0-10) en todas las preguntas del cuestionario, incluidas las preguntas de fidelización y recomendación, lo que ha permitido homogeneizar los criterios de valoración e indicadores de medida en todos los estudios de la Compañía. Esta escala también permite el cálculo del Índice N.P.S., como indicador que mide la propensión de los clientes a recomendar la Compañía.	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Satisfacción de los clientes

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>Continuar con el desarrollo del modelo común de calidad percibida en toda la Compañía.</p>	<p>En 2013 se ha trabajado para aplicar un modelo único en los estudios de satisfacción de todos los ramos de SegurCaixa Adeslas, que abarca no sólo la homogeneización de escalas y cuestionarios y el cálculo de resultados, sino el proceso completo que comienza con la determinación de la muestra y la obtención de bases de datos de clientes, a la presentación de informes de resultados y su análisis para la identificación, planificación y seguimiento de acciones de mejora derivadas.</p>	
<p>Desarrollar e implantar el Modelo unificado de gestión de quejas y reclamaciones de usuarios (GURU) en los distintos ramos de la Compañía.</p>	<p>SegurCaixa Adeslas ha establecido un nuevo modelo operativo –GURU– bajo el cual integra todas las quejas y las reclamaciones recibidas en los distintos ramos de la Compañía, a través de sus diferentes vías de entrada, con el objetivo de facilitar la atención, gestión y supervisión global en su tratamiento y respuesta, asegurar el análisis de causas y la detección de oportunidades de mejora, así como garantizar la disponibilidad de información y reporte periódicos a la Dirección para su consideración estratégica.</p>	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Satisfacción de los clientes

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Mantener la implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad en las nuevas clínicas dentales abiertas o incorporadas.	Se han certificado 99 clínicas, el 100% de las clínicas abiertas a 1 de mayo.	Certificación del 100% de clínicas dentales propias.
● Renovar el certificado del Sistema de Gestión de Calidad en el ramo de Salud.	Durante el mes de noviembre tuvo lugar la Auditoría Externa de Renovación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) considerándose la conformidad del mismo y renovándose en consecuencia el Certificado de Calidad.	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos



## Satisfacción de los clientes

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● En el ramo de autos, se ha desarrollado un nuevo proyecto de retención cuyo objetivo es dotar de autonomía a las oficinas para poder gestionar con mayor eficacia las peticiones del cliente y evitar las anulaciones mediante la incorporación de argumentarios, comparativas de productos, etc.</p>	<p>Se han implementado en la operativa de retención de clientes, tanto acciones cualitativas (argumentarios, comparativas...) como cuantitativas (aplicación de descuentos según parámetros de siniestralidad, antigüedad de póliza y tipo de cliente).</p>	<p>Desarrollar una plataforma de prevención, vehiculada por el bienestar y la alimentación y estilo de vida saludable, en colaboración con un partner especializado y de reconocido prestigio a nivel internacional.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Cientes

## Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Establecer protocolos de identificación de catálogo de producto por canal (salud/no-salud), considerando las peculiaridades de cada uno de ellos, incluyendo nuevos canales (como corredores o Mutua Madrileña).</p>	<p>Se identifica la oferta de productos para el canal Mutua Madrileña, para decesos, salud y dental, y se crea una gama de productos de Mutua Madrileña.</p>	<p>Consolidar el protocolo para el canal de Mutua Madrileña.</p>
<p>◐ Revisión de la oferta de productos de salud para pymes y autónomos. En el ramo de empresas, ampliación del catálogo de coberturas, prestaciones y garantías.</p>	<p>Implantación del Catálogo de Servicios para GGCC con garantías adicionales.</p> <p>Se ha realizado una labor previa de análisis de necesidades del segmento en cuanto al catálogo de productos.</p> <p>Diseño de una nueva oferta para Pymes: más competitiva y diferenciada para autónomos y CIFS.</p>	<p>Ampliación y optimización del catálogo de servicios para GGCC: Solución para expatriados, módulo de accidentes, Bienestar y Salud.</p> <p>Lanzamiento del nuevo catálogo de productos de salud diferenciando la oferta para pymes y autónomos y adaptando las necesidades de aseguramiento a cada subsegmento.</p> <p>Lanzamiento de nuevos productos para Pymes.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>Desarrollo de la oferta de productos de salud en la zona norte.</p>	<p>Se ha lanzado una primera oferta de productos para la zona norte, con peculiaridades por provincias. Posteriormente, en alianza con IMQ, se ha adaptado la oferta en coaseguro para el País Vasco para el segmento particular lo que supone la ampliación del catálogo de productos, ya que se presenta la oferta sin hospitalización.</p> <p>Desarrollo del catálogo de productos para la zona norte:</p> <p>1ª fase (Asturias, País Vasco y Navarra)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adeslas Plena</li> <li>- Adeslas Pyme</li> <li>- Adeslas Dental</li> </ul> <p>2ª fase (País Vasco)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IMQ Adeslas Activa</li> <li>- IMQ Adeslas Azul.</li> </ul>	<p>Mejora del producto en zona norte, para adaptar la oferta a distintos segmentos, en especial pymes y colectivos (colegios, autónomos, Administración pública vasca).</p> <p>Completar el catálogo de zona norte en el País Vasco con nuevos productos de asistencia sanitaria dirigidos al segmento individual y Pymes.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Lanzamiento de nuevos productos adaptados a canal y segmento (para canal asegurador: auto selección, hogar completo, accidentes completo, etc.; y para canal bancaseguros: Adeslas Plena Plus, Adeslas Expert, Adeslas Zona Norte, etc.).</p>	<p>Se ha lanzado el catálogo de productos no salud para el canal asegurador (hogar completo, hogar, accidentes completo, decesos –no Aresa– y negocio) y se amplía la gama de canal bancaseguros (Adeslas Plena Plus, Adeslas Expert y toda la oferta de seguros de salud en zona norte).</p> <p>Se trabaja para el lanzamiento del nuevo producto de Industria y la mejora de la RC General.</p>	<p>Lanzamiento del nuevo producto SegurCaixa Auto Selección para la red de canal asegurador. Desarrollar un nuevo seguro de decesos a prima nivelada.</p> <p>Para el canal bancaseguros, lanzar la gama de microseguros teniendo en cuenta las particularidades de cada segmento (protección jurídica, mascotas y asistencia en viaje).</p> <p>Lanzamiento de nuevos productos no salud para canal bancaseguros (p. ej. autos pay as you drive) y la mejora del producto actual de auto (consulta SINCO) y del de decesos prima única.</p> <p>Lanzamiento del producto Dental Familia, con tarifa plana.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Lanzamiento del producto Adeslas Expert.	Se ofrece un nuevo producto, que proporciona una amplia cobertura de especialidades en la Clínica Universitaria de Navarra.	
● Mejorar algunos servicios y productos de gama Premium (por ejemplo: hogar).	Se mejora el producto y se replantea el catálogo de Servicios Premium reorientando la oferta a desarrollar el Pack multiSeguros Premium.	Lanzamiento Pack multiSeguros Premium. Analizar resto de productos Premium para adaptar y mejorar las coberturas y servicios que demanda el segmento (pe, decesos Premium).
● Afinar la adaptación de gama de productos por segmentación de clientes: autónomos, profesionales, microempresa, pymes y grandes empresas.	Se ha lanzado el catálogo de microseguros en fase piloto, con el objetivo de desplegarlo en 2014. Se han adaptado y mejorado algunos productos dentro del segmento. En este sentido, se trabaja en el de protección jurídica para Pymes, y se mejora la RC Directivos. También se trabaja para el lanzamiento del nuevo seguro de Industria. Se ha trabajado en la mejora del servicio y se ha ampliado la capacidad de respuesta al cliente de la asistencia informática del producto de negocio para 2014.	Lanzamiento del nuevo producto de Industria y de un catálogo de microseguros, pensados para dar cobertura a necesidades concretas de particulares, como el seguro de mascotas o el de esquí. Analizar el posicionamiento de los productos de salud en cuanto a coberturas y servicios, tanto a nivel de clientes de cartera como de prospección. Para el producto de Negocio, en ambos canales, se prevé trabajar en la adaptación del producto a subsegmentos o ramas de actividad (p. ej. hostelería, oficinas, etc). Desarrollar el nuevo producto de Comunidades.

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Actualización y mejora de los productos de responsabilidad civil.	Se ha simplificado y mejorado el proceso de suscripción del producto Responsabilidad Civil de Directivos.	Trabajar en la mejora del producto de Responsabilidad Civil Profesional y Responsabilidad Civil para Autónomos.
● Lanzamiento del nuevo servicio Pack MultiSeguros, que facilita a los clientes la gestión de todos sus seguros, simplificando los trámites y unificando el pago de todos los recibos en fracciones mensuales.	Se ha lanzado con gran éxito el Pack MultiSeguros. Se han analizado los primeros resultados, se han desarrollado mejoras y se han revisado las condiciones de acceso, para el relanzamiento en 2014.  Destaca la optimización de la gestión de los recibos, para facilitar al cliente el pago del recibo mensual.	Relanzamiento del Pack MultiSeguros. con mejoras en la gestión y la incorporación de nuevos productos.  Se plantea el alcance del proyecto para adaptar la oferta a al segmento Pymes y autónomos.
● Desarrollo de nuevas modalidades de seguros de salud. Incluyendo nuevos canales como Mutua Madrileña.	Se ha trabajado en la promoción de venta a mutualistas de Mutua Madrileña mediante la creación de nuevos productos específicos e incrementando la colaboración en la promoción comercial.	Ampliar la cartera de clientes y ampliar la gama de productos.
● Seguir ampliando la gama de seguros Premium para segmentos de banca personal y privada.	Se adapta el seguro de Hogar adecuándolo a las necesidades del segmento Premium.	Mejora de garantías para la gama de seguros Premium para los segmentos de banca personal y privada.
		Mejoras SC Hogar Completo (a iniciar en 2014 y finalizar en 2015).

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Cientes

## Innovación tecnológica

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Se prevé la mejora de usabilidad en la contratación del seguro de hogar.	Se han implementado mejoras en la usabilidad en los canales aseguradores.	
● Lanzamiento de una web de acceso a clínicas dentales Adeslas.	La web de Adeslas Dental está operativa dentro de la web de SegurCaixa Adeslas.	
● En autos, desarrollo e implantación de una herramienta App para smartphones con múltiples aplicaciones: notificación del siniestro, consulta de los datos de la póliza, localización de talleres, geolocalización de la ubicación actual del cliente, etc.	Se ha implementado, excepto la transmisión de las coordenadas de la geolocalización de la ubicación actual del cliente para el proveedor del servicio de asistencia, la cual estará operativa durante el 2014.	
○ Ampliar portfolio de contratación <i>online</i> para seguros de mascotas, seguros de viaje y protección jurídica desde Línea Abierta, para clientes de bancaseguros.		Se desarrollará la contratación del seguro de mascotas, seguro de viaje y protección jurídica a través de Línea Abierta mejorando la accesibilidad a los productos de aseguramiento.

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Cientes

## Accesibilidad a los productos y servicios

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Ampliar la funcionalidad de Ready to Buy (R2B) a seguros de salud, dental, hogar, autos y también a productos para pymes.</p>	<p>Se ha implementado en el Terminal Financiero la acción R2B, herramienta para poder contratar desde Línea Abierta una simulación preparada en oficina y para los productos SegurCaixa Hogar, en seguros de auto y moto.</p>	<p>Implantar Ready to Buy en Salud, Dental, Decesos, Accidentes y microseguros.</p>
 <p>Inclusión de productos en el escritorio comercial.</p>	<p>Inclusión del ramo de autos en 2013. Finalización del escritorio.</p>	<p>Adaptación de los seguros de asistencia en viaje, protección jurídica y mascotas en el escritorio comercial.</p>
 <p>Se prevé el desarrollo del envío digital del parte amistoso en el alta de siniestro <i>online</i> por parte del cliente (Línea Abierta).</p>	<p>No se ha realizado a través de entorno de Línea Abierta, sino a través de la App de SegurCaixa Auto.</p>	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Accesibilidad a los productos y servicios

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p> Se prevé utilizar un sistema de envíos SMS a clientes para el caso de impagos de recibos Pack MultiSeguros.</p> <p>Se preven campañas de difusión y contratación de seguros de todos los ramos y a todos los públicos.</p>	<p>Se ha iniciado y avanzado en el proceso de petición de extracción de información para la emisión de estos SMS.</p> <p>Se han realizado campañas de difusión sobre la necesidad de aseguramiento y previsión en todos los ámbitos de la vida personal, adaptando la comunicación a los distintos canales de distribución (incluido canal directo web) y adaptados a segmentos.</p> <p>Se ha rediseñado la campaña de pymes con cobertura 360 grados, de forma que se mejora la gestión del obsequio, mediante abonos en cuenta que premian un mayor aseguramiento.</p>	<p>Establecer una mecánica de seguimiento por parte de “la Caixa” que asocie el envío del SMS con una acción desde oficina.</p> <p>Desarrollo de nuevas campañas de difusión sobre la necesidad de aseguramiento y previsión con foco en el cliente de salud del canal agencial.</p> <p>Se prevé campaña de lanzamiento de Auto Selección, ampliable al resto de ramos para el segmento particular.</p>
<p> Se prevé ampliar la oferta de productos a canales de comercialización afianzados en Internet.</p>	<p>Se ha realizado un piloto de producto con tarifa plana para automóviles.</p>	<p>Incorporación a Línea Abierta “la Caixa” de seguros de asistencia en viaje, protección jurídica, mascotas y dental familiar.</p>

 Reto no iniciado

 Reto en estado inicial

 Reto con cumplimiento parcial

 Reto en proceso de finalización

 Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Accesibilidad a los productos y servicios

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Seguir ampliando la oferta de productos en la web de Mutua Madrileña para ofertar a mutualistas.</p>	<p>Los productos de salud, decesos y dental de SegurCaixa Adeslas ya son accesibles a través de un clic desde la web de Mutua Madrileña.</p> <p>Desde la web de Mutua Madrileña promover el tráfico durante la navegación a productos aseguradores de SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Ampliar la cartera de clientes y ampliar la gama de productos.</p> <p>Desarrollar más acciones comerciales desde la web de Mutua Madrileña.</p>
 <p>Adecuar la oferta de productos y campañas a los distintos "subsegmentos" (micropymes, autónomos, profesionales, pymes, etc.), teniendo en cuenta las redes especializadas en cada canal.</p>	<p>Se han adaptado las piezas de cada campaña a las necesidades de segmento y canal, teniendo en cuenta las redes especializadas.</p>	<p>Se prevé realizar un esfuerzo en homogeneizar la oferta de productos y campañas para todos los canales y segmentos.</p>
 <p>Desarrollo de un teléfono único, con visión cliente, que le permita combinar según su comodidad el canal de relación con la Compañía.</p>	<p>Se ha puesto en marcha un teléfono único para pack multiSeguros y clientes Premium.</p>	<p>Ampliar el alcance al 100% de clientes. Contemplado en el proyecto MSAC.</p>
 <p>En el ramo de empresas, implantar protocolos de actuación entre los distintos canales, así como protocolos de colaboración con VidaCaixa y Swiss Life.</p>	<p>Colaboración con VidaCaixa en la gestión conjunta del canal CaixaEmpresas y generación de oportunidades cruzadas y acuerdo con Swiss Life.</p>	<p>Protocolo de colaboración entre canales aseguradores y empresas y reforzar acuerdo Swiss Life.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Accesibilidad a los productos y servicios

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Afianzar nuevos canales derivados de los últimos movimientos societarios de la entidad (por ejemplo: red de Aresa, canal Mutua Madrileña, Banca Cívica, etc.).</p>	<p>Se ha integrado la Red procedente de Aresa.</p> <p>Se han afianzado nuevos canales derivados de los últimos movimientos societarios de la entidad (por ejemplo: red de Aresa, canal Mutua Madrileña, Banca Cívica, etc.).</p>	
<p>● Apertura de más de 40 nuevas clínicas. Fomentar el acceso a la salud bucodental a clientes y potenciales clientes en la zona de influencia de cada clínica.</p>	<p>Abiertas 46 clínicas durante 2.013 dentro del plan de expansión dental (71 aperturas).</p>	
<p>● Nuevas pruebas pilotos sobre productos en el canal telemarketing (por ejemplo: producto de decesos).</p>	<p>Se ha realizado el piloto de decesos con éxito y se ha comercializado desde noviembre.</p>	<p>Previstas pruebas piloto sobre Protección Jurídica, Salud y Hogar.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Accesibilidad a los productos y servicios

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Reforzar la idea de aseguramiento global del cliente Premium.	Se han adaptado las campañas para los clientes del segmento Affluent.	
● Formación específica presencial a estos especialistas de seguros de Riesgo Premium.	Se han realizado formaciones presenciales destacando los puntos fuertes de los productos y revisando argumentarios de venta.	
● Cambio de plataforma, de manera que se utilice el Escritorio Comercial tanto para simulaciones como para contratación en toda la red comercial del canal asegurador.	Se ha lanzado la nueva plataforma de gestión comercial, que integra la posibilidad de contratar <i>online</i> la mayor parte de productos del nuevo catálogo para el canal asegurador.	Mejora continua de funcionalidades e incorporación de todos los productos para el canal asegurador.  Adaptación de la gama microseguros para este canal.

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Cientes

## Ética y transparencia de la información comercial

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Para el canal asegurador, desarrollo de nuevas piezas de comunicación en formato digital, con posibilidad de imprimir también en papel (este formato permite interactividad para facilitar la consulta al gestor comercial).</p>	<p>Coincidiendo con el lanzamiento de la nueva herramienta de gestión comercial y la nueva plataforma de comunicación corporativa, se ha trabajado en la revisión del material homologado en formato digital y la puesta a disposición de éste por parte de la red.</p>	<p>Revisión de la distribución y ordenación de la información en la plataforma de comunicación con las redes comerciales.</p>
<p>● Adaptación a la nueva web de CaixaBank de todos los productos aseguradores.</p>	<p>Participación en el proyectos de implementación del nuevo look &amp; feel de la web para mejorar la presencia de los productos aseguradores de SegurCaixa Adeslas.</p>	

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Ética y transparencia de la información comercial

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Incorporar a los argumentarios de las campañas un importante nivel de detalle en cuanto a condiciones y requisitos. Se prevé su adaptación a cada canal (asesores, agentes, corredores, Mutua Madrileña, etc.).</p>	<p>Se ha mejorado el contenido y formato de los argumentarios, aprovechando el lanzamiento de nuevos productos en canal asegurador y campañas comerciales.</p> <p>También se han elaborado algunas piezas multimedia para el canal asegurador, de presentación de campañas y la herramienta comercial.</p> <p>Se ha realizado la revisión y mejora de todo el material comercial de los productos.</p>	<p>Continuar mejorando en base a las demandas de la red.</p>
<p>● Complementar la información a la red comercial con material formativo, preguntas frecuentes...</p>	<p>En campañas y lanzamiento de nuevos productos se ha elaborado material formativo y sobre preguntas frecuentes.</p> <p>Se ha participado en AulaForum (canal asegurador) y VirtAula (Canal Bancaseguros), atendiendo consultas de la red, destacando el material formativo y la formación presencial para transmitir la filosofía y bondades del Pack MultiSeguros.</p> <p>En campañas se ha adaptado el material de preguntas frecuentes a las distintas plataformas que están en contacto con los clientes.</p>	<p>Continuar mejorando el material formativo y su adaptación a las necesidades de los interlocutores.</p> <p>Aumentar el esfuerzo en la transparencia a favor del cliente en la contratación del Pack MultiSeguros, publicando en la web las condiciones de acceso y el cálculo de descuentos de fidelización para 2014.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Solvencia y gestión del riesgo

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
● Continuar participando en los grupos de trabajo del sector para el desarrollo legislativo.	Se ha participado en los grupos de trabajo del sector celebrado en el ejercicio.	Continuar participando en los grupos de trabajo del sector para el desarrollo legislativo.
● Calculo del SCR (formula estándar) y Cuadro de Mando de Riesgo.	Presentación en el Comité de Riesgo de los resultados y del Cuadro de Mando.	Participación en los requerimientos de la DGSFP en referencia a las declaraciones anual y trimestral y presentación de FLAOR.

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Accionistas

## Aportación a los resultados

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Continuar generando valor compartido para los accionistas y el resto de grupos de interés.</p>	<p>SegurCaixa Adeslas aporta valor a sus accionistas, clientes, empleados, proveedores, sociedad, medio ambiente y organismos públicos, tal y como recoge el presente Informe Anual Integrado.</p>	<p>Continuar generando valor compartido a largo plazo.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Administraciones Públicas

## Relación con los organismos públicos

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>● Mantenerse como una de las entidades de seguro concertadas con las mutualidades públicas de preferencia en la elección de los asegurados.</p>	<p>SegurCaixa Adeslas es la primera entidad en cuotas en las tres mutualidades.</p>	<p>Seguir siendo la compañía de seguros referente para el colectivo de funcionarios.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Colectivo médico y otros proveedores

## Relación con los proveedores

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 <p>Seguir efectuando el seguimiento riguroso de todos los proveedores de Servicios Generales.</p>	<p>Se ha llevado a cabo el seguimiento de la facturación, plazos y servicios de todos nuestros proveedores.</p>	<p>Se va a trabajar en la definición y publicación de la nueva política de compras, que especificará nuevos procedimientos y normas de relación con los proveedores.</p>
 <p>Continuar con el proceso de homologación de los proveedores de Servicios Generales.</p>	<p>Se ha continuado con el proceso de homologación de todos los proveedores de servicios generales.</p>	
 <p>En el ramo de hogar, continuar con los actuales acuerdos con los proveedores, siguiendo su nivel de cumplimiento y estableciendo nuevos objetivos.</p>	<p>Se han implementado nuevos servicios, como la potenciación de la reparación de daños eléctricos.</p>	<p>Implicación de los proveedores para lograr optimizar el coste conforme al proyecto CFR; sin repercusión en la calidad.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

## Relación con los proveedores

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p> Están previstos nuevos cursos de formación continuada para los profesionales sanitarios.</p>	<p>Se han realizado cursos, jornadas y simposios médicos dirigidos a los profesionales de los centros Adeslas Salud y del cuadro médico.</p>	<p>Están previstos nuevos cursos de formación continuada para los profesionales sanitarios.</p>
<p> Puesta en funcionamiento del nuevo portal web de profesionales sanitarios.</p>	<p>Finalizado el diseño del portal y el benchmark con portales de la competencia y “best practices” de SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Construcción y puesta en funcionamiento del nuevo portal.</p>

 Reto no iniciado

 Reto en estado inicial

 Reto con cumplimiento parcial

 Reto en proceso de finalización

 Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Sociedad

## La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
 Participar en las redes sociales con un planteamiento de escucha activa.	Proyecto paralizado en 2013.	A lo largo de 2014 se analizará el enfoque y alcance del proyecto.
 Organizar el Segundo Foro de Salud, sobre el concepto "Entorno sano, empresa saludable" así como estudiar nuevas oportunidades sobre salud y bienestar.	Se ha organizado el Segundo Foro de Salud con un gran éxito de participación y repercusión.	Realizar el Tercer Foro de Salud.
 Poner en marcha una estrategia de entorno de vida saludable para los clientes y el resto de grupos de interés de la Compañía.	Se ha iniciado el planteamiento de la estrategia a desarrollar en el próximo ejercicio.	Implantar la estrategia de vida saludable para clientes y resto de grupos de interés de la campaña.

 Reto no iniciado

 Reto en estado inicial

 Reto con cumplimiento parcial

 Reto en proceso de finalización

 Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Sociedad

## Presencia de la Compañía en la sociedad

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p> Mantener la presencia y la colaboración con instituciones para difundir la importancia del aseguramiento en la sociedad.</p>	<p>Los directivos de SegurCaixa Adeslas han continuado con su labor de difusión sobre la importancia de mejorar la cultura de aseguramiento social.</p>	<p>Continuar la presencia y colaboración institucional para difundir la importancia del aseguramiento en la sociedad.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

▶ **Objetivos y retos**

◀ Anexos

# Medio ambiente

## Estrategia y gestión del impacto ambiental

Retos 2013	Respuesta / actuaciones 2013	Retos 2014
<p>○ Diseñar una política de responsabilidad corporativa para SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Se ha aplazado el diseño de una política de RSC debido a la segregación de SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa y a la cobertura de las vacantes producidas.</p>	<p>Integración de la política de responsabilidad corporativa en el nuevo plan estratégico de SegurCaixa Adeslas.</p>

○ Reto no iniciado

◐ Reto en estado inicial

◑ Reto con cumplimiento parcial

◒ Reto en proceso de finalización

● Reto cumplido

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos



# Anexos

---

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

# Materialidad

## Cobertura y alcance del informe integrado de SegurCaixa Adeslas

En línea con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales promovidas, principalmente, desde el International Integrated Reporting Council, IIRC ([www.theiirc.org](http://www.theiirc.org)), SegurCaixa Adeslas ha publicado su tercer Informe Anual Integrado correspondiente al ejercicio 2013.

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

En el proceso de elaboración de este informe, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2013, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año

2013, pero incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, datos de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más amplia acerca de la evolución de SegurCaixa Adeslas. Por ello, el informe contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión del mismo. Además, se han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Este informe se ha realizado de acuerdo con la versión 3.1 de la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y sus indicadores específicos del sector financiero. SegurCaixa Adeslas se ha autodeclarado con el nivel A+, según los requisitos de esta guía. Dentro de este Anexo se incluye un índice de contenidos e indicadores GRI.

Asimismo, para la determinación de los temas materiales que se reportan en el informe, se ha seguido la norma AA1000 de Accountability, basada en tres principios fundamentales: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

## Diálogo con los grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés –empleados, clientes, accionistas, colectivo médico, proveedores, administraciones públicas, sociedad y medio ambiente– y su gestión están integrados en la estrategia de SegurCaixa Adeslas y, para ello, la compañía pone a su disposición un conjunto de canales de comunicación.

Este diálogo se complementa con el Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

### Accionistas

- Representación en los Órganos de Gobierno.
- Colaboración y comunicación fluida entre las áreas de RSC.
- Participación en la reunión de expertos de Responsabilidad Social Corporativa.

### Clientes

- Red de oficinas de CaixaBank.
- Oficinas propias de SegurCaixa Adeslas.
- Clínicas dentales Adeslas.
- Encuestas telefónicas sobre satisfacción.
- Oficina de Atención al Cliente.
- Call Center.
- Cartas al Director.
- Portal web corporativo.
- Encuentros con clientes del segmento de empresas.

### Empleados

- Encuestas periódicas de satisfacción.
- Intranet corporativa y comunicados corporativos.
- Cuadro de Mando Integral (CMI) y Cuadro de Mando Personal (CMP).
- Convención anual de directivos.
- Formación a la línea media.
- Reuniones y encuentros presenciales con la dirección.
- Reuniones con canales aseguradores.
- Aulaforum, plataforma de formación virtual.
- Buzón de sugerencias y aplicación Ideas (Innova).

### Proveedores

- Contactos con los gestores de los contratos.
- Portal web de profesionales sanitarios.

### Organismos públicos

- Contactos con los afiliados y mutualidades de funcionarios.

### Sociedad y medio ambiente

- Participación en instituciones del sector del aseguramiento y de la RSC.
- Participación en foros y conferencias y envío de notas de prensa y comunicados a los medios de comunicación.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

## Materialidad

En el presente Informe Anual Integrado de SegurCaixa Adeslas, además de ofrecer información referente al desempeño económico, social y ambiental de la compañía, se da respuesta a aquellos temas relevantes para sus grupos de interés. Para la identificación de dichos temas, se ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa, basado en la metodología AA1000 de Accountability, que ha consistido en:

- La revisión de otros informes anuales a nivel nacional e internacional para extraer los asuntos relevantes del sector asegurador. Se ha estudiado a las empresas del sector financiero y seguros participantes en el Programa Piloto de Reporte Integrado del IIRC, así como a los principales referentes competitivos de SegurCaixa Adeslas. Además, se han tomado en consideración los informes elaborados por los accionistas de la compañía: Mutua Madrileña y CaixaBank.
- La consulta a los grupos de interés de SegurCaixa Adeslas (expertos en Responsabilidad Social Corporativa) sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado 2012 de la compañía, donde se han identificado propuestas de mejora para próximos informes.

- La consulta a más de 69 empleados de SegurCaixa Adeslas (subdirectores generales, directores, directores de área y jefes de departamento) a través de una encuesta *online*.
- La revisión y análisis cualitativo de las noticias aparecidas sobre el sector asegurador en España. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio de tendencias en el sector a partir de la herramienta Google Trends, así como de las noticias sobre el sector y SegurCaixa Adeslas en base al análisis de una muestra estadística de las noticias publicadas durante 2013.
- Actualización de la matriz de materialidad de la compañía.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

## Principales conclusiones de los expertos en Responsabilidad Social Corporativa

La gestión responsable de SegurCaixa Adeslas se ha valorado en general de forma positiva en cuanto la progresión en la integración de la información económica, social, ambiental y de gobierno, para plasmar los valores y objetivos de la compañía.

La información en el informe del ejercicio 2012 se reporta de una manera clara y ágil facilitando la lectura del informe.

Se valora los avances en diseño con herramientas que faciliten la navegación del lector como son el uso de links internos a las diferentes páginas del informe.

Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de SegurCaixa Adeslas se considera mejor que la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:

- Diálogo con los grupos de interés.
- Las acciones en beneficio de la sociedad (acción social).
- La gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- Fomento de hábitos de vida y de prevención entre los asegurados.
- Gestión del impacto ambiental.
- Incremento de valor para el accionista.

Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de SegurCaixa Adeslas se ha valorado de manera similar a la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:

- Modelo de negocio.
- La información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y las prácticas de publicidad no engañosa.
- La calidad de los productos y servicios.
- Los procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente.
- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
- Desarrollo profesional.
- El buen gobierno y transparencia.
- Ética empresarial.
- Bienestar en el puesto de trabajo.

Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de SegurCaixa Adeslas se ha considerado mejorable respecto a la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:

- La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
- Igualdad y diversidad.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Grupo de Interés

Accionista
Academia
Asociaciones de consumidores
Medios de comunicación
Sindicatos
Entidades sociales y medioambientales

### Organización

Mutua Madrileña/CaixaBank
ESADE
CECU
Media Responsable
UGT
Fundación Imagen y autoestima
Creant

## Principales conclusiones de la consulta con los empleados

Según los empleados consultados, los temas más relevantes para SegurCaixa Adeslas por orden de importancia, han sido los siguientes:

- Modelo de negocio.
- La calidad de los productos y servicios.
- El buen gobierno y transparencia.
- La gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- Ética empresarial.
- Desarrollo profesional.

- Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías.
- Bienestar en el puesto de trabajo.
- La información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y las prácticas de publicidad no engañosa.
- Incremento del valor para el accionista.
- El resto de los temas consultados: Fomento de hábitos de vida, acciones en beneficio de la sociedad, Igualdad y diversidad, integración de criterios sostenibles y diálogo con los grupos de interés.
- Diálogo con los grupos de interés.
- La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
- Las acciones en beneficio de la sociedad (acción social).

Por último, otros temas considerados relevantes por parte de los empleados son: los procedimientos para la selección de proveedores responsables y la gestión del impacto ambiental.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

## Principales conclusiones del análisis de tendencias en el sector sector financiero y seguros

El análisis de las tendencias en el sector sector financiero y seguros se ha realizado a partir de la herramienta Google Trends y el análisis de una muestra estadísticamente representativa de 300 noticias sobre el sector y sobre SegurCaixa Adeslas (error del 4,95% con un nivel de confianza del 95%).

Este análisis permite comparar la presencia de SegurCaixa Adeslas respecto a sus principales referentes competitivos y analizar la importancia de los temas relevantes de SegurCaixa Adeslas.

Las noticias analizadas se han categorizado según el tema relevante al que hacían referencia y se han ordenado según la reiteración de estos temas en 3 grupos: temas poco notorios, temas medianamente notorios y temas muy notorios.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

## Temas muy notorios

### Modelo de negocio y estrategia corporativa

**Notoriedad ALTA para SegurCaixa Adeslas**

**Notoriedad ALTA para el Sector**

Desarrollo comercial y estrategia, canal bancoseguros, negocio dental, nuevos mercados, fusiones, evolución del mercado.

### Relaciones público privadas

**Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas**

**Notoriedad ALTA para el Sector**

Cambios en el modelo sanitario español, privatizaciones, recortes, modelo Alzira, MUFACE.

### Incremento del valor para el accionista

**Notoriedad ALTA para SegurCaixa Adeslas**

**Notoriedad MEDIA para el Sector**

Resultados económicos, acuerdos MutuaMadrileña y CaixaBank.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

## Temas medianamente notorios

### Patrocinio deportivo

Notoriedad ALTA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad BAJA para el Sector

Patrocinio de torneos deportivos y equipos.

### Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización

Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad MEDIA para el Sector

Aplicación móvil SegurCaixa Adeslas, innovación tecnológica, mejoras en clínicas.

### Buen Gobierno y transparencia

Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad MEDIA para el Sector

Reputación, nombramientos.

### Diálogo con los grupos de interés

Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad MEDIA para el Sector

Participación y patrocinio de eventos y organizaciones sectoriales.

### Calidad del servicio

Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad MEDIA para el Sector

Rankings de valoración, atención recibida, quejas y sentencias.

### Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio

Notoriedad MEDIA para SegurCaixa Adeslas

Notoriedad MEDIA para el Sector

Previsiones, inversiones, riesgo.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Temas poco notorios

---

Bienestar en el puesto de trabajo (conciliación)

---

Accesibilidad a los productos de aseguramiento

---

Información clara y transparente y marketing responsable

---

Desarrollo profesional

---

Ética empresarial

---

Igualdad y diversidad

---

Fomento de hábitos de vida y de prevención entre los asegurados

---

Integración de criterios sostenibles en productos y servicios

---

Acciones en beneficio de la sociedad (acción social)

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

## Matriz de materialidad



### Tema relacionado con

- Accionista
- Clientes
- Empleados
- Medio ambiente y Sociedad

### Tema relevante

01. Buen Gobierno y transparencia
02. Modelo de negocio y estrategia corporativa
03. Ética empresarial
04. Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio
05. Incremento del valor para el accionista
06. Diálogo con los grupos de interés
07. Calidad del servicio
08. Integración de criterios sostenibles en productos y servicios
09. Información clara y transparente y marketing responsable
10. Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización
11. Accesibilidad a los productos de aseguramiento
12. Bienestar en el puesto de trabajo (conciliación)
13. Igualdad y diversidad
14. Desarrollo profesional
15. Fomento de hábitos de vida y de prevención entre los asegurados
16. Acciones en beneficio de la sociedad (acción social)
17. Gestión del impacto ambiental
18. Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente

Nota. El tamaño de los círculos representa la notoriedad de los temas relevantes en los medios de comunicación durante 2013:

- 00 Notoriedad alta
- 00 Notoriedad media
- 00 Notoriedad baja

# Tabla indicadores GRI 3.1

## CONTENIDOS GRI G3.1

Perfil			
<b>1</b>	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		20-21, 80-114
<b>2</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
2.1	Nombre de la organización.		1, 173
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		29, 33, 39-41
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.		6-18, 29-32
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		173
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el mercado español, obteniendo y generando la práctica totalidad de los ingresos y gastos en este mercado.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		6-18

 Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)		64-65
2.8	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, número de operaciones, ventas netas –para organizaciones del sector privado– o ingresos netos –para organizaciones del sector público–, capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto –para organizaciones del sector privado– y cantidad de productos o servicios prestados).		30, 45, 64-69
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		4, 6-18, 20-21
2.10	Premios y distinciones.		En 2013, SegurCaixa Adeslas ha recibido dos premios. La aplicación móvil SegurCaixa Auto ha sido premiada en los Global Banking Innovation Awards. Adeslas ha recibido el premio CIO DIRECTIONS 2013 en la categoría de empresa más innovadora en el sector Sanidad.

<b>3</b>	<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
----------	---------------------------------	----------	--------------------------------------

**PERFIL DE LA MEMORIA**

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.		2
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.		2012
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido		173

 Totalmente reportado     Parcialmente reportado     No reportado

**ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA**

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).	●	116-127. El contenido del presente informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI-3.1.
3.6	Cobertura de la memoria.	●	La información económica y financiera incluida en el presente informe toma como base las cuentas anuales consolidadas de SegurCaixa Adeslas. Dichas cuentas y el informe de gestión del ejercicio 2013 pueden consultarse en <a href="http://www.segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/memoria_anual.html">www.segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/memoria_anual.html</a> .
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	●	2, 116
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	●	2, 116
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI.	●	El contenido del presente informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI-3.1.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	●	En 2013 el perímetro de SegurCaixa Adeslas incluye los datos correspondientes a los negocios de no vida procedentes de Banca Cívica y Banco de Valencia. No se han producido cambios relativos a los métodos de valoración aplicados en el informe.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	●	No se han producido cambios relativos a los métodos de cálculo aplicados en el informe.



Totalmente reportado



Parcialmente reportado



No reportado

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ **Anexos**

**ÍNDICE DEL CONTENIDO**

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	●	3, 126-149
------	---	---	------------

**VERIFICACIÓN**

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	●	150-151
------	--	---	---------

<b>4</b>	<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
----------	---	----------	--------------------------------------

**GOBIERNO**

4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	●	22-26
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	●	22-26
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno, y su sexo, que sean independientes o no ejecutivos.	●	22-26
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	●	22-26, 117-120
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	●	22-26

Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Información confidencial.
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.		Información confidencial.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		19
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		Información confidencial.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social.		Información confidencial.
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		55-56
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		68-76



Totalmente reportado



Parcialmente reportado



No reportado

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

4.13 Principales asociaciones a los que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y en los que:

- Esté presente en los órganos de gobierno
- Participe en proyectos o comités
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios
- Tenga consideraciones estratégicas



68-70

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.



19, 117

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.



117

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.



113-117

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.



113-122



Totalmente reportado



Parcialmente reportado



No reportado

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ **Anexos**

Enfoque de Gestión y/o Dirección		
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
Desempeño económico.	●	20-21, 63-65
Presencia en el mercado.	●	6-18, 64-65
Impacto económico indirecto.	●	63-65
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
Materiales	●	73, 76, 169
Energía	●	73, 74, 167
Agua	●	73, 75, 168
Biodiversidad	○	SegurCaixa Adeslas no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos	●	73, 75, 76, 168
Productos y servicios	●	73-76
Cumplimiento normativo	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha sido objeto de multa o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

 Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ **Anexos**

Transporte	●	73-75-76, 168
Aspectos generales	●	73-76, 167-169
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>		<b>R</b>
<b>Páginas informe / Comentarios</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO</b>		
Empleo	●	45, 49-50, 154-166
Relación Empresa/Trabajadores	●	53, 164
Salud y Seguridad en el trabajo	●	54, 165-166
Formación y Educación	●	51, 158-160
Diversidad e Igualdad de oportunidades	●	23-26, 52-53, 154-161
Remuneración igual para hombres y mujeres	●	52-53
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	●	57-61
No discriminación	●	52, 154-155
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	●	53, 164

Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

131

Abolición de la Explotación Infantil		Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Adeslas, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Adeslas, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Prácticas de Seguridad		Todos los vigilantes de seguridad que trabajan en SegurCaixa Adeslas son contratados a través de una empresa que ha certificado que dichas personas han recibido la formación correspondiente.
Derechos de los indígenas		Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas. Dado su ámbito geográfico de actuación (España), no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Evaluación		19, 47
Medidas correctivas		19, 47
<b>SOCIEDAD</b>		
Comunidad		68-76
Corrupción		Durante 2013 no se ha producido en SegurCaixa Adeslas ninguna incidencia o sanción relacionada con incidentes de corrupción.
Política Pública		SegurCaixa Adeslas no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying.
Comportamiento de Competencia Desleal		Durante 2013 no se ha producido en SegurCaixa Adeslas ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.
Cumplimiento normativo		Durante 2013 no se han producido en SegurCaixa Adeslas sanciones, multas ni incumplimientos de las leyes y regulaciones.

 Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

132

**DIMENSIÓN SOCIAL** R Páginas informe / Comentarios

**RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO**

Salud y Seguridad del Cliente		Los productos y servicios de SegurCaixa Adeslas no implican riesgo para la seguridad o salud de los usuarios y, por lo tanto, no se evalúan sus impactos en estas materias.
Etiquetado de Productos y Servicios		SegurCaixa Adeslas se encuentra adherida a las distintas Guías de Buenas Prácticas que edita UNESPA, aplicando éstas a las notas informativas que proporciona a los clientes y asegurados.
Comunicaciones de Marketing		La publicidad de productos y campañas dirigidas al canal bancaseguros, han seguido el protocolo que exige la pertenencia de CaixaBank a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
Privacidad del Cliente		Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad la fuga de datos personales de los clientes.
Cumplimiento normativo		Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido sanciones debidas al incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la compañía.

**Dimensión económica**

**ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO** Tipo R Páginas informe / Comentarios

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	P		53, 63-65. No se informa sobre el valor económico directo distribuido: pagos a gobiernos. El desglose por país no es relevante porque la actividad de SegurCaixa Adeslas se realiza en España.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P		Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas. No existen consecuencias financieras directas a corto plazo para las actividades de la compañía debido al cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	P		53
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	P		51, 158. No se informa de otras ayudas recibidas de gobiernos como subsidios, subvenciones, incentivos financieros, etc. SegurCaixa Adeslas únicamente recibe ayudas a la formación y, por ello, sólo se informa sobre este tipo de ayudas.

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

**ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO** **Tipo** **R** **Páginas informe / Comentarios**

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A			53, 163
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P			57-61
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P		Indicador no aplicable ya que SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el mercado español.	

**ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS** **Tipo** **R** **Páginas informe / Comentarios**

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	P			67-72
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A			67-76

**Dimensión ambiental**

**ASPECTO: MATERIALES** **Tipo** **R** **Páginas informe / Comentarios**

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P			74, 76, 167-169
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P			74, 76, 167-169

Totalmente reportado    Parcialmente reportado    No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

ASPECTO: ENERGÍA		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P		Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	P		74, 167
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.	A		73
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A		73
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A		73
ASPECTO: AGUA		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P		75, 168
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A		La totalidad del agua consumida por SegurCaixa Adeslas procede de una única fuente de abastecimiento local, por lo que no se afecta a otras fuentes de agua ni a hábitats relacionados.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A		Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.

 Totalmente reportado     Parcialmente reportado     No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

ASPECTO: BIODIVERSIDAD		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que la compañía no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que la compañía no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P	●	73, 75, 168
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P	○	Indicador no aplicable dado que la actividad de SegurCaixa Adeslas no genera otras emisiones indirectas.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	◐	73. Se detallan las iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, pero no se cuantifican las reducciones logradas.

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que los vertidos de aguas residuales únicamente provienen de las aguas sanitarias.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P	◐	76, 169. No se reportan los métodos de tratamiento de los residuos. No se dispone de la información de tratamiento de residuos.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas.
<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P	●	73
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que la compañía únicamente comercializa productos y servicios de aseguramiento y, por tanto, no son susceptibles de ser recuperados.

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

137

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	P	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha sido objeto de multa o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.
ASPECTO: TRANSPORTE		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	◐	73, 75, 168. No se informa sobre los impactos ambientales derivados de los productos y servicios ni sobre los criterios y la metodología para determinar qué impactos ambientales son significativos. El transporte de productos y servicios de SegurCaixa Adeslas no tiene impactos significativos.
ASPECTO: GENERAL		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	○	Indicador no material por la actividad que desarrolla SegurCaixa Adeslas.
Dimensión social: prácticas laborales y trabajo digno				
ASPECTO: EMPLEO		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	P	●	45, 49, 52, 154-156
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	P	◐	50, 161. La totalidad de la plantilla de SegurCaixa Adeslas se ubica en territorio nacional. No se informa sobre las incorporaciones por tramos de edad.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	A	●	53
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	P	●	165-166

 Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ **Anexos**

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P	●	53
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	P	●	En lo que se refiere a cambios organizativos, SegurCaixa Adeslas sigue los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores. Para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, la compañía cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	A	●	54, 17
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	P	●	54, 165
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	P	●	54, 71-72
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	●	54
ASPECTO: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	P	●	51, 158-160

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

ASPECTO: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA 11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A		51. No se informa sobre la formación continua a empleados que les apoye en la gestión del final de sus carreras profesionales ni tampoco sobre la oferta de planes de prejubilación a empleados que se van a retirar.
LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	A		51. Sólo se informa cualitativamente.
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA 13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad.	P		24-26, 52, 154-156
ASPECTO: IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
LA 14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado y por ubicaciones significativas de actividad.	P		53. El ratio salarial hombres / mujeres en SegurCaixa Adeslas es 1.
Dimensión social: derechos humanos				
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
HR1	Porcentaje y número total de contratos acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P		La actividad de aseguramiento de SegurCaixa Adeslas se centra en el negocio de no-vida y, por lo tanto, no existen inversiones significativas.
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	P		57-61. No se informa cuantitativamente. Los sistemas de información actuales de SegurCaixa Adeslas no permiten obtener esta información.

 Totalmente reportado     Parcialmente reportado     No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

Carta del Presidente

¿Quiénes somos?

Órganos de gobierno

Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

Recursos adecuados

Resultados financieros

Aportación a la sociedad

Objetivos y retos

Anexos

HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	P		En los valores corporativos de SegurCaixa Adeslas se contemplan la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés. Sólo se informa cualitativamente.
<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	P		Durante 2013 no se ha producido en SegurCaixa Adeslas ninguna incidencia por discriminación.
<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	P		Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.
<b>ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	P		Indicador no material por la actividad que desarrolla SegurCaixa Adeslas. Dado su ámbito de actuación, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS U OBLIGATORIOS</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	P		Indicador no material por la actividad que desarrolla SegurCaixa Adeslas. Dado su ámbito de actuación, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	A		Todos los vigilantes de seguridad que trabajan en SegurCaixa Adeslas son contratados a través de una empresa que ha certificado que dichas personas han recibido la formación correspondiente.

 Totalmente reportado

 Parcialmente reportado

 No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas. Dado su ámbito geográfico de actuación, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
ASPECTO: EVALUACIÓN		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	P	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha llevado a cabo ninguna revisión u evaluación en este sentido.
ASPECTO: MEDIDAS CORRECTIVAS		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	P	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha identificado ningún agravio en este sentido.
Dimensión social: sociedad				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y (FSSS) gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	P	●	Durante el 2013 SegurCaixa Adeslas ha mantenido reuniones con sus grupos de interés con el fin de poder conocer el feedback de todas las acciones llevadas a cabo por la compañía.
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y (GR. 1) evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	P	○	Información no disponible.
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	P	●	67-72
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	P	●	67-72

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	P	●	29-32
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	P	●	29-32, 39-42
<b>ASPECTO: CORRUPCIÓN</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P	○	No se dispone de esta información, ya que no se ha realizado un análisis específico. Durante 2013 SegurCaixa Adeslas ha trabajado para dar cumplimiento a este indicador.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	P	○	No se dispone de esta información, ya que no se ha realizado un análisis específico. Durante 2013 SegurCaixa Adeslas ha trabajado para dar cumplimiento a este indicador.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P	●	Durante 2013 no se ha producido en SegurCaixa Adeslas ninguna incidencia o sanción relacionada con incidentes de corrupción.
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	P	●	SegurCaixa Adeslas no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha realizado ninguna aportación financiera de este tipo.
<b>ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	●	Durante 2013 no se ha producido en SegurCaixa Adeslas ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		<b>Tipo</b>	<b>R</b>	<b>Páginas informe / Comentarios</b>
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	P	●	Durante 2013 no se han producido en SegurCaixa Adeslas sanciones, multas ni incumplimientos de las leyes y regulaciones.

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

◀ 143 ▶

**Dimensión social: responsabilidad sobre productos**

**ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE**

	Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	P	●	33-34, 39,43, 152-153
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido ninguna sanción en materia de seguridad y salud de productos y servicios.
FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	P	●	SegurCaixa Adeslas se encuentra adherida a las distintas Guías de Buenas Prácticas que edita UNESPA, aplicando éstas a las notas informativas que proporciona a los clientes y asegurados. La publicidad de productos y campañas dirigidas al canal bancaseguros, han seguido el protocolo que exige la pertenencia de CaixaBank a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
FS16 Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios.	P	●	68-69

**ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

	Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	P	◐	SegurCaixa Adeslas se encuentra adherida a las distintas Guías de Buenas Prácticas que edita UNESPA, aplicando éstas a las notas informativas que proporciona a los clientes y asegurados. La publicidad de productos y campañas dirigidas al canal bancaseguros, han seguido el protocolo que exige la pertenencia de CaixaBank a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial). Sólo se informa cualitativamente. No se reporta el porcentaje de productos y servicios que cumplen requisitos de información y etiquetado. Información no disponible.
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	●	Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido sanciones o resoluciones contrarias ni preavisos por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos y servicios.

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

<p>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.</p>	<p>A</p>		<p>35-39</p>
<p><b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING</b></p>			
<p>PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</p>	<p>P</p>		<p>SegurCaixa Adeslas se encuentra adherida a las distintas Guías de Buenas Prácticas que edita UNESPA, aplicando éstas a las notas informativas que proporciona a los clientes y asegurados. La publicidad de productos y campañas dirigidas al canal bancaseguros, han seguido el protocolo que exige la pertenencia de CaixaBank a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).</p>
<p>PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>P</p>		<p>Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento en materia de publicidad o información sobre productos y servicios.</p>
<p><b>ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b></p>			
<p>PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</p>	<p>A</p>		<p>Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad la fuga de datos personales de los clientes.</p>
<p><b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b></p>			
<p>PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.</p>	<p>P</p>		<p>Durante 2013 SegurCaixa Adeslas no ha recibido sanciones debidas al incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la compañía.</p>

 Totalmente reportado
  Parcialmente reportado
  No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal   
 **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ **Anexos**



145

## Impacto del producto y servicio

REVELACIONES ESPECÍFICAS ACERCA DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
FS1 Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	P		64-65
FS2 Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	P		67-73
FS3 Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	P		67-73
FS4 Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	P		67-73
FS5 Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	P		116-127

 Totalmente reportado  
  Parcialmente reportado  
  No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal   **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PORTFOLIO DE PRODUCTO		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	P	●	SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan más de 4,9 millones de clientes.
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	P	●	64-65
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que la compañía no desarrolla productos o servicios específicos de aseguramiento en el ámbito del riesgo ambiental.
INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE AUDITORÍA		Tipo	R	Páginas informe / Comentarios
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.	P	●	53-56
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	P	●	67-72
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que por el tipo de negocio en el que opera la gestión de inversiones no es relevante.
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesoren el voto.	P	○	Indicador no aplicable a la actividad de SegurCaixa Adeslas, ya que la compañía no tiene participaciones accionariales en otras organizaciones.

● Totalmente reportado    ◐ Parcialmente reportado    ○ No reportado

**Tipo P** Indicador GRI G3.1 Principal    **Tipo A** Indicador GRI G3.1 Adicional

- ◀ Carta del Presidente
- ◀ ¿Quiénes somos?
- ◀ Órganos de gobierno
- ◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta
- ◀ Recursos adecuados
- ◀ Resultados financieros
- ◀ Aportación a la sociedad
- ◀ Objetivos y retos
- ▶ Anexos



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **SegurCaixa Adeslas** ha presentado su memoria "Informe Anual Integrado 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 25 de abril 2014



Ásthildur Hjaltadóttir  
Director de Servicios  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "A+" al Nivel de Aplicación porque SegurCaixa Adeslas ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 10 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

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

	2012		2013	
	Unidades	%	Unidades	%
Hogar	47.460	46,7%	38.380	48,0%
Autos	16.764	16,5%	14.224	17,8%
Negocio	2.273	2,2%	2.196	2,7%
Salud	18.773	18,5%	5.946	7,4%
Clínicas Dentales propias	15.125	15,0%	13.517	16,9%
Centros Médicos propios (Adeslas Salud)	–	–	5.748	7,2%
<b>TOTAL</b>	<b>101.516</b>	<b>(100%)</b>	<b>80.011</b>	<b>(100%)</b>

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Defensor del Cliente y Servicio de Atención al Cliente (porcentaje)

	2012	2013
<b>Resolución de las reclamaciones tramitadas ante el Defensor del Cliente (1º sem 2013)</b>		
Favorable Reclamante	6,1%	27,1%
Desfavorable Reclamante	34,4%	32,2%
Parcialmente Fav. Reclam.	4,9%	11,6%
Art. 38	-	16,1%
Vía judicial	0,8%	1,0%
No admitidas a trámite	8,1%	12,1%
Pendientes de resolución	15,7%	0,0%
<b>Resolución de las reclamaciones tramitadas ante el Servicio de Atención al Cliente (2º sem 2013)</b>		
Favorable Reclamante	-	9,1%
Desfavorable Reclamante	-	80,0%
Parcialmente Fav. Reclam.	-	3,0%
No admitidas a trámite	-	0,6%
Pendientes de resolución	-	7,3%

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

	2012	2013
Nº total de reclamaciones tramitadas en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	141	189
<b>Resolución de las reclamaciones tramitadas ante la DGSFP</b>		
A favor SCA	70,2%	15,9%
En contra SCA	10,5%	3,2%
Parcial	4,9%	3,7%
Allanamiento	5,3%	4,2%
Art. 38	0,8%	3,7%
Omite pronunciarse	3,5%	2,1%
No admitidas a trámite	-	0,0%
Pendientes de resolución	-	67,2%

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### SegurCaixa Auto: Riesgos Asegurados (porcentaje)

	2012	2013
Todo Riesgo	42%	40%
Terceros ampliados	36%	38%
Terceros con lunas	22%	22%

### SegurCaixa Moto: Riesgos Asegurados (porcentaje)

	2012	2013
Todo Riesgo	14%	1%
Terceros	86%	99%

### SegurCaixa Negocio: Riesgos Asegurados (porcentaje)

	2012	2013
Todo Riesgo	1%	13%
Terceros	99%	87%

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

### Siniestros (porcentaje)

	2012	2013
<b>SegurCaixa Autos: principales causas de siniestros al año</b>	-	
Tipología 1	-	9.270
Tipología 2 (añadir líneas según tipologías)	-	97.107
Otros	-	106.377
<b>SegurCaixa Autos: siniestros gestionados</b>	-	
Nº total de siniestros gestionados en el año	109.142	146.714

### Distribución de pólizas del ramo auto (porcentaje)

	2012	2013
Turismos	91%	91%
Motocicletas	6%	4%
Furgonetas	4%	5%

### SegurCaixa Hogar: principales causas de siniestro en el año (porcentaje)

	2012	2013
Daños por agua	41%	38%
Cristales	20%	19%
Daños eléctricos	17%	17%
Robo	8%	8%
Fen. atmosféricos	6%	8%
Otros	8%	10%

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

### Nº total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas

	2012	2013
Servicios Centrales	575	794
Oficinas propias	686	677
Centros médicos y dentales	1.605	2.293
<b>TOTAL</b>	<b>2.866</b>	<b>3.764</b>

### Edad media de la plantilla (promedio años)

	2012	2013
Servicios Centrales	42	44
Oficinas propias	44	45
Centros médicos y dentales	35	34
<b>Edad media del Grupo</b>	<b>38</b>	<b>38</b>

### Distribución de la plantilla por género (número total)

	2012	2013
Hombres	756	986
Mujeres	2.110	2.778

### Distribución de la plantilla por grupos de edad (número total)

	2012	2013
<b>Servicios Centrales</b>		
Hasta 30 años	28	42
Entre 31 y 40 años	225	282
Entre 41 y 50 años	211	278
Mayores de 51 años	111	192
<b>Oficinas propias</b>		
Hasta 30 años	33	34
Entre 31 y 40 años	225	212
Entre 41 y 50 años	231	233
Mayores de 51 años	197	198
<b>Centros médicos y dentales</b>		
Hasta 30 años	560	958
Entre 31 y 40 años	702	921
Entre 41 y 50 años	223	278
Mayores de 51 años	120	136

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Antigüedad de la plantilla (años)

	2012	2013
Directivos	14	11
Plantilla Servicios Centrales	11	13
Plantilla Oficinas propias	13	14
Plantilla Centros médicos y dentales	3	3

### Distribución del equipo directivo por género (número total)

	2012	2013
Hombres	131	35
Mujeres	33	5

### Distribución de la plantilla por tipo de contrato (número total)

	2012	2013
Empleados con contrato fijo / tiempo completo	1.571	1.963
Empleados con contrato fijo / tiempo parcial	916	1.374
Empleados con contrato temporal / tiempo completo	162	164
Empleados con contrato temporal / tiempo parcial	217	263

### Distribución de la plantilla por categoría profesional (número total)

	2012	2013
Directivos	16	40
Mandos intermedios	148	133
Resto plantilla	2.702	3.591

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Distribución geográfica de la plantilla (número total)

	2012	2013
Cataluña	645	971
Madrid	867	1.150
País Vasco - Asturias	3	3
Valencia	186	245
Canarias	93	116
Aragón - La Rioja - Navarra	64	83
Galicia	208	248
Andalucía	487	557
Baleares	27	44
Extremadura	36	40
Castilla León	135	176
Castilla La Mancha	79	83
Murcia	36	48

### Nacionalidades de la plantilla (número total)

	2012	2013
Nacionalidades existentes en la plantilla	11	27
Empleados de otras nacionalidades, no española	78	109

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

### Índice de rotación no deseada por sexo (porcentaje)

	2012	2013
<b>Servicios centrales</b>		
Hombres	2,7%	1,2%
Mujeres	1,6%	0,9%
Total general	2,1%	1,0%
<b>Oficinas propias</b>		
Hombres	2,6%	1,2%
Mujeres	0%	1,0%
Total general	0,9%	1,0%
<b>Centros médicos y dentales</b>		
Hombres	3,5%	18,2%
Mujeres	6,7%	11,4%
Total general	10,3%	12,6%

### Índice de rotación no deseada por edad (porcentaje)

	2012	2013
<b>Servicios centrales</b>		
Hasta 30 años	3,6%	2,4%
Entre 31 y 40 años	2,2%	1,1%
Entre 41 y 50 años	2,4%	1,1%
Mayores de 51 años	0,9%	0,5%
Total general	2,1%	1,0%
<b>Oficinas propias</b>		
Hasta 30 años	3%	0,0%
Entre 31 y 40 años	1,8%	1,4%
Entre 41 y 50 años	0%	1,7%
Mayores de 51 años	0,5%	0,0%
Total general	0,9%	1,0%
<b>Centros médicos y dentales</b>		
Hasta 30 años	13,6%	18,3%
Entre 31 y 40 años	9,7%	9,0%
Entre 41 y 50 años	4,9%	8,6%
Mayores de 51 años	8,3%	5,1%
Total general	10,3%	12,6%

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Formación

	2012	2013
<b>Inversión total en formación (miles de euros)</b>		
Servicios Centrales	357	423
Oficinas propias y centro médicos y dentales	4	632
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>1.055</b>
<b>Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial</b>		
Servicios Centrales	0,6	1,3
Oficinas propias y centro médicos y dentales	0,02	1,2
<b>Promedio invertido por empleado</b>		
Servicios Centrales	293	561
Oficinas propias y centro médicos y dentales	3	889
<b>Subvenciones y compensaciones recibidas para formación</b>		
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	1.512	48.921
<b>Nº total de acciones de formación realizadas</b>		
<b>Servicios Centrales</b>		
Formación presencial	131	140
Formación <i>online</i> + distancia	42	3

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Formación

	2012	2013
<b>Oficinas propias y centro médicos y dentales</b>		
Formación presencial	45	128
Formación <i>online</i> + distancia	4	13
<b>Total formación presencial</b>	<b>176</b>	<b>268</b>
<b>Total formación <i>online</i> + distancia</b>	<b>222</b>	<b>16</b>
<b>Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna</b>		
Servicios Centrales	270	314
Oficinas propias y centro médicos y dentales	392	844
<b>Total</b>	<b>662</b>	<b>1.158</b>
<b>Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla</b>		
Servicios Centrales	47,0%	39,6%
Oficinas propias y centro médicos y dentales	17,1%	28,4%
<b>Horas de formación impartidas</b>		
<b>Nº total de horas de formación presencial impartidas</b>		
Servicios Centrales	5.274	4.187
Oficinas propias y centro médicos y dentales	5.842	10.531
<b>Total</b>	<b>11.116</b>	<b>14.718</b>

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

## Formación

	2012	2013
<b>Nº total de horas de formación <i>online</i> impartidas</b>		
Servicios Centrales	1.542	731
Oficinas propias y centro médicos y dentales	310	871
<b>Total</b>	<b>1.852</b>	<b>1.602</b>
<b>Promedio de horas de formación</b>		
<b>Servicios Centrales</b>		
% de horas de formación impartidas a directores	0,8%	8,9%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	24,6%	21,1%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	74,6%	69,9%
<b>Oficinas propias y centros médicos y dentales</b>		
% de horas de formación impartidas a directores	0%	0,3%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	55%	2,2%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	45%	97,4%
<b>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo</b>		
Horas dedicadas a formación (hombres)	5.830	6.224
Horas dedicadas a formación (mujeres)	7.137	15.268
Horas de formación por empleado (hombres)	8	6
Horas de formación por empleado (mujeres)	3	5

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

### Selección, nuevas incorporaciones y promoción internas (número total)

	2012	2013
<b>Nº total de vacantes publicadas internamente</b>	95	49
<b>Nº total de nuevos profesionales incorporados</b>	658	1.395
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	21,9%	24,6%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	78,1%	75,4%
<b>Nº total de promociones horizontales realizadas</b>	6	0
<b>Nº total de promociones con cambio de categoría profesional</b>	100	56
% de hombres sobre las promociones	35,0%	19,6%
% de mujeres sobre las promociones	65,0%	80,4%

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Integración laboral

	2012	2013
Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	10	23
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,4%	0,6%
Inversión total en donaciones o acciones de patrocinio (euros)	n.d.	n.d.

n. d.: No disponible.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ Anexos

## Distribución de la retribución fija y variable (porcentaje)

	2012	2013
<b>Empleados con retribución fija individual</b>		
Servicios centrales	100%	100%
Oficinas propias	100%	100%
Centros médicos y dentales	0%	0%
<b>Empleados con retribución fija mínima en base a tablas salariales</b>		
Servicios centrales	0%	0%
Oficinas propias	0%	0%
Centros médicos y dentales	82,9%	83,4%
<b>Empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales</b>		
Servicios centrales	100%	100%
Oficinas propias	100%	100%
Centros médicos y dentales	7,3%	7,4%
<b>Empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa</b>		
Servicios centrales	100%	100%
Oficinas propias	100%	100%
Centros médicos y dentales	32%	40,6%
<b>Retribución variable sobre la masa salarial</b>		
Servicios centrales	10,1%	16,1%
Oficinas propias	10,1%	15,2%
Centros médicos y dentales	23,4%	21,4%

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

## Representantes de los trabajadores

	2012	2013
<b>Servicios centrales</b>		
Comités de empresa	44	41
Delegados de personal	0	n.d.
CCOO	32	29
UGT	12	12
CSI	0	n.d.
Independientes	0	n.d.
<b>Oficinas propias</b>		
Comités de empresa	0	5
Delegados de personal	27	19
CCOO	11	12
UGT	14	10
CSI	2	2
Independientes	0	n.d.

	2012	2013
<b>Centros médicos y dentales</b>		
Comités de empresa	15	3
Delegados de personal	3	3
CCOO	18	18
UGT	0	n.d.
CSI	0	n.d.
Independientes	0	n.d.

n. d.: No disponible.

◀ Carta del  
Presidente

◀ ¿Quiénes  
somos?

◀ Órganos de  
gobierno

◀ Impulso a la  
estrategia  
comercial y  
adaptación  
a la oferta

◀ Recursos  
adecuados

◀ Resultados  
financieros

◀ Aportación a  
la sociedad

◀ Objetivos y  
retos

▶ **Anexos**

## Absentismo

	2012	2013
<b>Absentismo por accidentes en el centro de trabajo</b>		
Accidentes sin baja laboral	64	84
Accidentes con baja laboral	24	19
Accidentes con baja laboral in itinere	11	21
Jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	930	765
% tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,08%	0,07%
% tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,17%	0,11%
<b>Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad</b>		
Jornadas perdidas por absentismo	15.792	34.684
Bajas por enfermedad común	621	863
% tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	0,4%	4,1%
% tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	1,7%	3,7%
<b>Reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad/paternidad</b>		
Bajas por maternidad/paternidad	147	182
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	9.097	10.551
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	26	32
Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	121	150

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ Anexos

## Absentismo

	2012	2013
Empleadas reincorporadas después de la baja de maternidad	116	147
Empleados reincorporados después de la baja de paternidad	26	32
Empleadas reincorporadas después de la baja de maternidad que se mantuvieron en la empresa más de 1 año	115	111
Empleados reincorporados después de la baja de paternidad que se mantuvieron en la empresa más de 1 año	26	20
% empleadas reincorporadas tras la baja por maternidad	96%	97%
% empleados reincorporados tras la baja por paternidad	100%	100%
% empleadas reincorporadas después de la baja de maternidad que se mantuvieron en la empresa más de 1 año	100%	97%
% empleados reincorporados después de la baja de paternidad que se mantuvieron en la empresa más de 1 año	100%	91%

## Salud y seguridad en el trabajo

	2012	2013
<b>Comités de seguridad y salud</b>		
Nº total de comités de seguridad y salud	4	3
% de empleados cubiertos por comités de seguridad y salud	49%	65%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la Compañía	8	8

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Energía

	2012	2013
Total energía eléctrica consumida (GJ)	14.278,9	15.581
Total energía eléctrica consumida por empleado (GJ)	11,7	10,6
Variación en el consumo de energía eléctrica (%)	-1,9%	9,1%

### Papel

	2012	2013
Total papel consumido (tn)	63,6	82,8
Total papel consumido por empleado (kg)	52,2	56,3
Variación en el consumo de papel (%)	-14%	30,3%
% de papel reciclado sobre total consumido	5,7%	3,7%

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Agua (m<sup>3</sup>)

	2012	2013
Total agua consumida	6.563,5	7.067,9
Total agua consumida por empleado	5,4	4,8
Variación en el consumo de agua (%)	5,0%	3,7%

### Emisiones de CO<sub>2</sub> (t)

	2012	2013
<b>Total transporte</b>	<b>129,8</b>	<b>384,8</b>
Total viajes en avión	106,1	321,0
Total viajes en tren	23,7	63,9
Total viajes en automóvil	n. d.	n. d.
<b>Total electricidad</b>	<b>1.154,2</b>	<b>1.259,4</b>
<b>Total papel</b>	<b>74,4</b>	<b>104,5</b>

n. d.: No disponible.

Nota: Los datos de emisiones se han calculado mediante la metodología GHG Protocol (GreenHouse Gas Protocol) y con los factores de conversión actualizados de la IEA (International Energy Agency) para 2013.

◀ Carta del Presidente

◀ ¿Quiénes somos?

◀ Órganos de gobierno

◀ Impulso a la estrategia comercial y adaptación a la oferta

◀ Recursos adecuados

◀ Resultados financieros

◀ Aportación a la sociedad

◀ Objetivos y retos

▶ **Anexos**

### Recogida y tratamiento de residuos (kg)

	2012	2013
Total papel	113.474,8	139.090,9
Total plástico	1.303	1.441,0
Total pilas	33,6	28,5
Total cartuchos de toner (unidades)	3.568,8	1.299,7
Total material RAEE (Registro Nacional de Productores de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)	44,8	5.392,1

## Para más información

### General

SegurCaixa Adeslas

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05

Dirección en Internet: [www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

### Responsabilidad Corporativa

Iñigo Ortiz Arraiza

Director de Área de Desarrollo Corporativo y Comunicación

Paseo de la Castellana, 259 C. 28046 Madrid

Teléfono: 91 566 79 66 / Fax: 91 411 61 13