



2014

Informe Anual
Integrat



SegurCaixa Adeslas



Sumari

Carta del President	3
Treballar des dels valors	5
Dades més rellevants	7
Qui som	10
Clients	26
Societat	43
Empleats	56
Accionistes	66
Annexos	76

[Índex](#)[Carta del
President](#)[Treballar des
dels valors](#)[Dades més
rellevants](#)[Qui som](#)[Clients](#)[Societat](#)[Empleats](#)[Accionistes](#)[Annexos](#)

Carta del President

El 2014 ha estat un any important per a SegurCaixa Adeslas ja que, entre altres fites destacades, hem finalitzat amb èxit el pla estratègic 2012-2014. Malgrat el complex entorn al qual ens hem enfrontat durant els últims tres anys, amb esforç i dedicació hem aconseguit l'objectiu que ens havíem marcat: ser l'asseguradora No Vida amb més creixement rendible del mercat espanyol.

La nostra societat, integrada en el grup empresarial de Mutua Madrileña i participada per CaixaBank, ha mantingut un creixement sostingut i superior al del mercat en totes les seves àrees de negoci el 2014. Els ingressos per primes van arribar als 2.820,1 milions d'euros, un 9,9% més que l'any anterior, i el benefici net, per la seva banda, va ser de 171,8 milions d'euros, un 23,5% més que el 2013.

I el més important, el 2014 hem continuat augmentant la nostra base d'assegurats. Al tancament de l'any passat, més de 5,3 milions de persones confiaven en la qualitat dels productes i serveis de SegurCaixa Adeslas. A més, un any més, hem



Sr. Juan Hormaechea Escós
President Executiu



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



reforçat el nostre lideratge en assegurances de salut, amb una quota de mercat del 27,9%, a més de 10 punts de distància del següent competidor.

Uns excel·lents resultats que ens animen a seguir treballant amb il·lusió per millorar any rere any. Així, el nostre principal objectiu a curt termini és continuar reforçant l'atenció als nostres clients i redefinir, si escau, els procediments i estructures que suporten les activitats de la companyia per tal d'oferir-los el millor servei.

En aquest sentit, som conscients de les oportunitats que avui dia ofereix la tecnologia per conèixer millor i atendre eficaçment les necessitats i demandes de clients i usuaris. I per això abordarem les inversions necessàries en aquest àmbit, tot apostant per la innovació i l'adaptació de la nostra companyia a l'entorn digital. Tot plegat, sent fidels als nostres valors corporatius de qualitat, confiança, proximitat i dinamisme en la nostra relació no solament amb els clients, sinó també amb els accionistes, empleats, col·laboradors, mediadors d'assegurança i la societat en general.

En nom del Consell d'Administració que presideixo, vull agrair també als empleats i col·laboradors de la companyia en els diferents àmbits tot l'esforç desplegat durant l'any passat. Sense el seu compromís no seria possible assolir els bons resultats obtinguts ni mantenir l'alta confiança dels assegurats, una confiança que encoratja la nostra feina dia a dia.

Els animo ara a conèixer, a través de la lectura d'aquest informe anual integrat, les diverses iniciatives que hem desenvolupat al llarg de l'any i que els oferiran una visió global de la realitat de la nostra companyia.

2014

Informe Anual
Integrat



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Treballar des dels valors. SegurCaixa Adeslas ha actualitzat els seus valors corporatius perquè continuïn sent una referència per a tots els seus empleats i el senyal d'identitat pel qual és reconeguda.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Treballar des dels valors

Disposar de valors corporatius que siguin coneguts i compartits per tots els membres de l'organització és un actiu d'una gran importància, ja que conforma la idiosincràsia de la companyia, ajuda a la presa de decisions i permet fer patent en el dia a dia l'estratègia definida. A més, promouen la motivació i el compromís dels equips i faciliten l'adaptació de les persones de nova incorporació.

El 2014 s'han revisat i redefinit els valors per adaptar-los al procés d'evolució que està experimentant la companyia i el seu entorn, alhora que s'han marcat els comportaments que han de guiar les accions de l'organització en la seva actuació amb els diferents grups d'interès.

En aquest informe anual recollim una mostra de l'aplicació dels nostres valors en la relació amb els *stakeholders*, que exemplifiquen la interiorització de la qualitat, la confiança, la proximitat i el dinamisme en la nostra manera de ser i actuar.

Assegurem la satisfacció del client, actuant amb eficiència i excel·lència en el nostre acompliment professional.



Qualitat

Complim els compromisos adquirits, actuant amb transparència, honestedat i respecte.

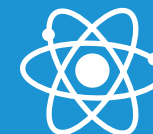


Confiança



Proximitat

Som accessibles i propers a les persones, compartint i col·laborant des de l'escolta activa i l'empatia.



Dinamisme

Busquem el lideratge de manera proactiva, amb iniciativa, des de la innovació i promovent la millora contínua.

2014

Informe Anual
Integrat



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Dades més rellevants. SegurCaixa Adeslas ha aconseguit un volum de primes de 2.820 milions d'euros i ha obtingut un benefici net de 171,8 milions d'euros, la qual cosa ha impulsat el creixement del mercat No Vida. El nostre creixement es fonamenta en l'increment del nombre de clients, que ha superat els 5,3 milions.





Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



SegurCaixa Adeslas manté creixements per damunt del mercat en tots els seus rams

SegurCaixa Adeslas es consolida com la 2a companyia en el rànquing d'assegurances No Vida per entitats

Volum de primes gestionat

variació 2014/2013



Altres rams representen 60 M€.

Font: ICEA i elaboració pròpia.

+5,3
milions de clients



Adeslas lidera el rànquing d'assegurances de Salut

+3,4
milions de clients

27,9%
quota de mercat



SegurCaixa Adeslas és l'entitat No Vida amb més creixement rendible

SegurCaixa Adeslas ha aconseguit un benefici net de 171,8 milions d'euros



Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

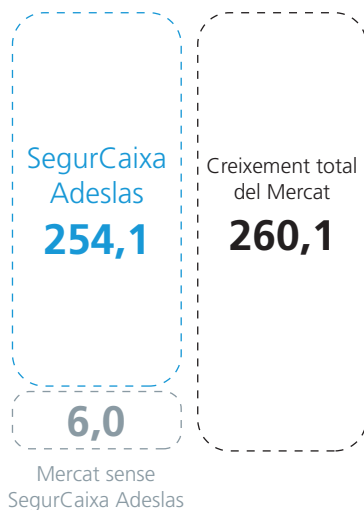
Accionistes

Annexos



Creixement total No Vida

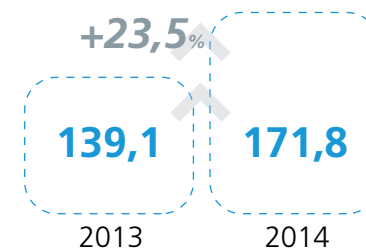
variació 2014/2013
Primes en milions d'euros



Font: ICEA i elaboració pròpia.

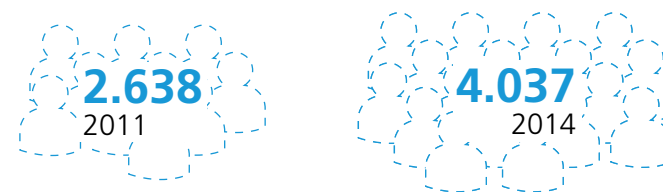
Benefici net

Milions d'euros



SegurCaixa Adeslas ha crescut un 53% en nombre d'empleats des del 2011, 273 l'últim any

Nombre d'empleats



2014

Informe Anual
Integrat



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Qui som. SegurCaixa Adeslas és la companyia líder en assegurances de salut i la segona entitat en el rànquing de No Vida del sector assegurador espanyol, amb gairebé cinquanta anys d'experiència. Està integrada en el Grup Mutua Madrileña i participada per CaixaBank.



 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

 Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



La transparència, l'ètica i el bon govern de la companyia són els principis inspiradors de SegurCaixa Adeslas en la seva gestió

Òrgans de govern i gestió

La transparència, l'ètica i el bon govern de la companyia són els principis que SegurCaixa Adeslas assumeix en la seva gestió, inspirada en els seus dos accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, i que estén cap a totes les relacions amb els seus grups d'interès: accionistes, empleats, clients, proveïdors, societat i medi ambient.

Els Òrgans de Govern de SegurCaixa Adeslas, tal com defineixen els Estatuts Socials de la companyia, són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, aquest últim encapçalat per un President Executiu. A més, la companyia disposa també d'un Comitè de Direcció.

La llei i els Estatuts Socials de SegurCaixa Adeslas regulen el funcionament de la Junta General d'Accionistes i del Consell d'Administració, i fixen els requisits de convocatòria, quòrums de constitució i majories necessàries per a l'adopció dels acords que formen part de la seva competència.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants
[Qui som](#)

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



LA JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

La Junta General d'Accionistes té reservades matèries específiques que influeixen en les decisions estratègiques de la companyia, com el nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries, els acords que impliquin modificacions estructurals (processos de fusió o escissió), etc. El 2014 la Junta General d'Accionistes s'ha reunit una vegada.

EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

El Consell d'Administració està format per vuit membres, nomenats paritàriament per cadascun dels dos accionistes majoritaris de la companyia, i encapçalat per un President Executiu. A més, té un Secretari i un Vicesecretari no consellers. El 2014 el Consell d'Administració s'ha reunit en tretze ocasions.

El President Executiu disposa d'una delegació general de facultats, excepte en aquelles matèries sobre les quals decidirà en exclusiva el mateix Consell d'Administració, per majoria qualificada, estipulades en l'article 37 dels Estatuts Socials:

sol·licituds de finançament per sobre de sis milions d'euros, o concessió de finançament per sobre de quatre milions d'euros; adquisició d'actius per sobre de deu milions d'euros; alienació d'actius que superi un cinc per cent del total fixat al balanç; política d'autocartera; i adquisició o llicència de drets de propietat intel·lectual, entre d'altres.

Pel que fa als membres del Consell d'Administració de la companyia, són escollits per la Junta General d'Accionistes, d'acord amb la normativa legal vigent. Els membres són persones de reconeguda honorabilitat, amb les condicions necessàries de qualificació o experiència professionals, tal com estipula la llei pel fet de tractar-se d'una companyia asseguradora, i estan inscrits en el Registre administratiu d'alts càrrecs d'entitats asseguradores.

El càrrec de conseller és retribuït amb una quantitat fixa i una altra de variable, tal com estableix l'article 39 dels Estatuts Socials. En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes fixa cada any l'import total de retribució al Consell, i aquest acorda la distribució de la quantitat en funció del càrrec exercit i la dedicació.

Qualificació,
experiència i
honorabilitat
són les
característiques
que els membres
del Consell
d'Administració
posseeixen
d'acord amb la
lleí



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Nom	Càrrec
Sr. Juan Hormaechea Escós	President Executiu
Sr. Tomàs Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Javier Murillo Ferrer	Conseller-Director General
Sr. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller
VIDACAIXA, S.A. D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES (Representant: Sra. María del Carmen Gimeno Olmos)	Consellera
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	Conseller
Sr. José María Cantero de Montes Jovellar	Conseller
Sra. Milagros Villa Oliveros	Consellera
Sr. Teótimo Sáez Zazo	Secretari no Conseller
Sr. Antonio López Taracena	Vicesecretari no Conseller


[Índex](#)
[Carta del
President](#)
[Treballar des
dels valors](#)
[Dades més
rellevants](#)
[Qui som](#)
[Clients](#)
[Societat](#)
[Empleats](#)
[Accionistes](#)
[Annexos](#)


EL COMITÈ DE DIRECCIÓ

El Comitè de Direcció de SegurCaixa Adeslas està compost pel Conseller-Director General i els Sotsdirectors Generals (Oferta i Operacions, Economicofinancer i Control de Gestió, Comercial i Mitjans), i compta amb la presència del Secretari General.



D'esquerra a dreta: Eduardo de Quinto, Sotsdirector General de Mitjans; Carlos Hernández, Sotsdirector General Comercial; Javier Murillo, Conseller-Director General; Teófilo Sáez, Secretari General; Fernando Pindado, Sotsdirector General Economicofinancer i Control de Gestió, i Albert Sarrá, Sotsdirector General d'Oferta i Operacions

Nom	Càrrec
Sr. Javier Murillo	Conseller-Director General
Sr. Albert Sarrá	Sotsdirector General Oferta i Operacions
Sr. Fernando Pindado	Sotsdirector General Economicofinancer i Control de Gestió
Sr. Carlos Hernández	Sotsdirector General Comercial
Sr. Eduardo de Quinto	Sotsdirector General Mitjans
Sr. Teófilo Sáez	Secretari General



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos

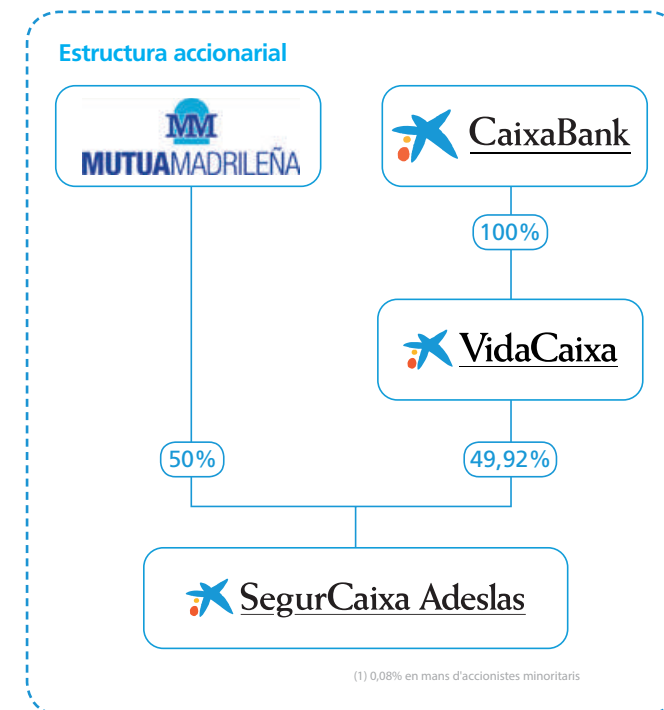


Accionistes de SegurCaixa Adeslas

El **Grup Mutua Madrileña** és una de les principals asseguradores espanyoles. La seva cartera està formada per 9,9 milions d'assegurats repartits entre els diferents rams en què opera. Actualment és present en automòbils, motos, vida, salut, defensa jurídica, llar, decessos, assistència, subsidi, accidents, fons d'inversió i plans de pensions.

El Grup Mutua Madrileña té una plantilla de 6.647 empleats i disposa d'un patrimoni de 6.654 milions d'euros. Al tancament del 2014 va obtenir un benefici net de 222,8 milions d'euros, un 13,7% més que en el mateix període de l'any anterior.

CaixaBank, el segon accionista de referència de SegurCaixa Adeslas, és un grup financer integrat amb activitat asseguradora, inversions en bancs internacionals i participacions en empreses líders del sector serveis. CaixaBank és el líder de la banca minorista en el mercat espanyol, amb una base de 13,4 milions de clients i un actiu total de 338.623 milions d'euros.



[Índex](#)[Carta del
President](#)[Treballar des
dels valors](#)[Dades més
rellevants](#)[Qui som](#)[Clients](#)[Societat](#)[Empleats](#)[Accionistes](#)[Annexos](#)

Grup Mutua Madrileña

Mutua Madrileña, que integra SegurCaixa Adeslas en el seu grup empresarial, va assolir l'any passat els objectius marcats en el Pla Estratègic 2012-2014, tant en l'àrea asseguradora com en l'àrea patrimonial. Durant l'any passat, Mutua va tornar a incrementar els seus ingressos per primes per damunt del sector

i a augmentar la seva quota de mercat en tots els seus rams asseguradors. A més, malgrat el complex entorn, va aconseguir obtenir una excel·lent rendibilitat en les seves inversions financeres i immobiliàries, la qual cosa va contribuir de manera significativa a impulsar els resultats consolidats del grup.





 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

 Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



EVOLUCIÓ MILLOR QUE EL MERCAT

El 2014, el focus central del grup Mutua Madrileña va estar posat a continuar en el camí de creixement rendible i sostingut aconseguit durant els darrers anys, cosa que va ser possible gràcies a l'evolució favorable de la cartera i els ingressos.

Totes dues magnituds van tenir un comportament per damunt del mercat en tots els seus principals rams asseguradors. Les inversions financeres, per la seva banda, també van aconseguir uns resultats excepcionals.

El Grup Mutua Madrileña va consolidar així la seva primera posició en el ram d'assegurances de Salut (gràcies al posicionament de SegurCaixa Adeslas), el segon en No Vida i el tercer en Assegurances Generals.

El control de la sinistralitat va contribuir també a impulsar la rendibilitat del negoci. A més, Mutua Madrileña es va consolidar com la companyia amb la ràtio més gran de cobertura del marge de solvència No Vida del sector assegurador espanyol, una xifra que creix any rere any.

Per la seva banda, el patrimoni de Mutua Madrileña es va situar en 6.654 milions d'euros el 2014, amb una estructura equilibrada i sense endeutament financer.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants
[Qui som](#)

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



18

CENTRATS EN LA FIDELITZACIÓ I LA NOVA PRODUCCIÓ

En l'Àrea Asseguradora, el Grup Mutua va aconseguir un volum d'ingressos per primes de 4.157 milions d'euros el 2014, un 7,5% més que l'any anterior. En No Vida, els ingressos del Grup van pujar fins als 3.919 milions d'euros, un 6,7% més respecte al 2013. El ram de Vida, per la seva banda, va registrar de nou un comportament excel·lent. Els ingressos per primes van augmentar un 21,8%, fins a arribar als 238 milions d'euros, davant l'estancament que viu el sector.

Per àrees d'activitat, el ram d'Autos del Grup Mutua va seguir evolucionant millor que el mercat. Els ingressos per primes van arribar als 1.232 milions i el total de pòlisses Auto del Grup va créixer un 4,2%, fins a situar-se en els 2,5 milions de pòlisses al tancament de l'exercici.

El segment de Multirisc Llar va veure créixer la cartera d'assegurats un 16,6% respecte al 2013, superant els 1,5 milions de pòlisses al tancament del 2014, amb un volum d'ingressos per primes de 416 milions d'euros.

En Salut, Adeslas va aconseguir una quota de mercat del 27,90% al tancament de l'exercici, després d'incrementar el volum de primes un 6% durant l'exercici. El conjunt de SegurCaixa Adeslas, per la seva banda, va aportar l'any passat al grup el 32,4% del seu benefici net consolidat.

En l'Àrea Patrimonial, Mutuactivos, la gestora de fons d'inversió i plans de pensions de Mutua Madrileña, va aconseguir un rècord històric en patrimoni gestionat, ja que va arribar als 4.444 milions d'euros.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



19

Per la seva banda, Mutua Inmobiliaria, l'àrea del Grup Mutua que gestiona els seus actius patrimonials, es va consolidar com una de les primeres immobiliàries de lloguer d'oficines de Madrid. Així, el 2014, va tancar noves operacions de lloguer en alguns dels seus edificis d'oficines més representatius de la capital.

NOU PLA PER AL 2015-2017

Durant el 2014, la companyia també ha treballat intensament en la formulació del nou pla estratègic que ha de marcar els eixos de desenvolupament del nostre grup empresarial per als propers tres anys.

El nou Pla Estratègic 2015-2017 té com a principal objectiu continuar amb el creixement rendible i sostingut del Grup Mutua i amb el seu procés de diversificació geogràfica i per productes. Per aconseguir-ho, Mutua durà a terme la digitalització de tots els processos de la companyia per millorar encara més l'eficiència organitzativa, els costos operatius, els serveis i la diversificació geogràfica de l'activitat asseguradora.

En aquest sentit, també destaca el nou enfocament que aplicarem al nostre model de creixement en el ram d'autos,

consistent a augmentar la segmentació dels mercats en els quals som presents per tal de reforçar la nostra presència i incrementar la nostra quota de mercat.

En l'àrea patrimonial, un dels eixos estratègics de Mutuactivos serà impulsar el seu creixement de clients particulars i el seu negoci d'assegurances de vida.

A més, al llarg del 2015 i dels propers anys prosseguirem la recerca activa de noves oportunitats de creixement, tant dins d'Espanya com a l'estranger.





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



COMPROMÍS SOCIAL

La Fundació Mutua Madrileña és una peça clau en la política de RSC del Grup Mutua. Amb un pressupost anual que es manté al voltant dels sis milions d'euros, treballa per millorar la qualitat de vida de les persones i se centra en quatre grans àrees d'actuació: salut i recerca, acció social, difusió cultural i seguretat viària.

Durant el 2014, una de les nostres prioritats novament van ser les nostres activitats d'acció social, per donar una millor resposta a les necessitats dels col·lectius més desfavorits a Espanya i als països en vies de desenvolupament. En aquest sentit, cal destacar la Convocatòria Anual d'Ajuts Socials per a projectes d'ONG, de la qual vam dur a terme la tercera edició, amb una dotació de 500.000 euros, i els II Premis al Voluntariat Universitari, que reconeixen i premien la tasca dels joves voluntaris espanyols.

Així mateix, també hem centrat gran part dels nostres esforços en iniciatives dirigides als joves en risc d'exclusió i a les dones i nens que han estat víctimes de la violència de gènere.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



CaixaBank

LIDERATGE COMERCIAL

L'orientació al client i l'excel·lència en el servei són la base del negoci. CaixaBank aposta per un model de banca propera a les persones i els territoris i busca l'excel·lència en tots els àmbits de la seva gestió, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients, empleats, accionistes i la resta de grups d'interès.

El 2014 la quota de penetració de clients va créixer fins al 27,6%¹, i un 23,5%¹ tenen CaixaBank com a primera entitat. La fortalesa comercial permet mantenir elevades quotes de mercat en els principals productes i serveis minoristes. Per adaptar-se als diferents perfils i necessitats dels seus clients, CaixaBank estructura la seva oferta en sis àmbits de negoci, on destaquen la Banca de Particulars, la Banca d'Empreses i la Banca Personal i Privada, amb una proposta de valor personalitzada per a cadascun, gràcies a un catàleg de solucions financeres i no financeres específic i un equip de professionals especialitzat.

Aquest model de negoci especialitzat es complementa amb un sistema de distribució multicanal líder, fruit d'una arrelada

Quotes de mercat i posició en el rànquing 2014

Nòmines		23,10%
Pensions		20,00%
Facturació targetes		21,40%
Facturació comerços		24,80%
Assegurances vida estalvi		21,70%
Dipòsits a la vista		15,50%
Dipòsits vista + termini (Altres Sectors Residents)		14,40%
Servei Nacional Compensació (SNCE)		16,00%
Hipoteques		15,90%
Crèdits		15,10%
Plans de pensions (PPI + PPA)		19,90%
Crèdit comercial		18,20%
Fons d'inversió ²		15,30%
Factoring + confirming		19,60%

Rànquing **Primer** Segon Tercer

Desembre 2014

1 Font: elaboració pròpia a partir de dades del Banc d'Espanya, Segur-retat Social, INVERCO, AEF (Associació Espanyola de Factoring) i ICEA
2 1a posició incloent-hi l'impacte de Barclays Bank, SAU



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Grup bancari CaixaBank

Negoci financer i
assegurador



VidaCaixa
SegurCaixa Adeslas

Participacions
industrials



Participacions bancàries
internacionals



5.251
oficines a
Espanya

La xarxa més extensa
(17,3% quota de mercat)



9.544
caixers

La xarxa més gran de
caixers d'Espanya



5,5M
clients
actius

Banca *online*



3,4M
clients
actius

Banca mòbil

cultura per la innovació i d'una aposta constant per la inversió en tecnologia.

CaixaBank, referent en el sector financer en innovació i noves tecnologies, ha rebut diversos reconeixements:

- Premi al banc amb una aposta més gran per la innovació als Global Banking Innovation Awards el 2013 i 2014 i Premi a la millor innovació en productes i serveis per l'aplicació ReciBox.
- Premi Euromoney al millor banc minorista en innovació i tecnologia el 2013 i 2014.
- Premi "The Banker" a la millor innovació en canals tecnològics, per l'aplicació d'inversió en borsa per a dispositius *wearable*.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



FORTALESES FINANCERES

Sòlida posició de capital

A 31 de desembre de 2014, CaixaBank aconsegueix un Core Capital Basilea III (Common Equity Tier 1) del 13,0%, segons criteris d'aplicació progressiva vigents aquest any, amb un augment de 112 punts bàsics al llarg de l'any.

El Grup "la Caixa", que inclou CaixaBank i els actius industrials i immobiliaris de Critería CaixaHolding, va superar àmpliament l'avaluació global duta a terme pel Banc Central Europeu, amb una ràtio de capital CET1 del 9,3% en l'escenari advers.

Còmoda posició de liquiditat

La liquiditat bancària arriba, a 31 de desembre de 2014, als 56.665 milions (16,7% de l'actiu del Grup). El 2014, reducció neta de 8.612 milions de finançament del Banc Central Europeu (BCE): s'ha retornat la totalitat de finançament del BCE de la línia LTRO per un import de 15.480 i s'ha acudit al nou finançament a llarg termini del BCE (TLTRO) per un saldo de 6.868 milions. La ràtio loan to deposits disminueix 5,6 punts

percentuals fins al 104%, reflex de la sòlida estructura de finançament minorista.

Millora de la qualitat creditícia

El 2014 destaca la reducció sostinguda de la ràtio de morositat, -2 punts percentuals fins al 9,7%, amb caiguda en tots els segments de negoci. En la seva evolució impacta el descens dels saldos dubtosos, de -5.255 milions d'euros el 2014. Aïllant l'impacte del segment promotor, la ràtio de morositat de CaixaBank se situa en el 6,4%.

CaixaBank manté un sòlid nivell de cobertura del 55%, gràcies al manteniment de polítiques conservadores de cobertura de riscos.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



RESULTATS

En l'exercici 2014, CaixaBank ha obtingut un resultat net atribuït de 620 milions d'euros. Destaquen:

L'elevada capacitat de generar ingressos core del negoci bancari, que permet situar el marge brut en 6.940 milions d'euros (amb un increment del +5,1% del marge d'interessos i un +3,7% de les comissions), mostra de la fortalesa de la xarxa comercial.

Reducció de les despeses recurrents (-4,4%) com a conseqüència de la racionalització de costos i la captura de sinergies. Millora de la ràtio d'eficiència recurrent fins al 54,4% (-5,1 punts percentuals el 2014).

Destaquen les menors dotacions per a insolvències (-48,4%), després de la millora de la qualitat creditícia i els impactes singulars del 2013. El cost del risc es redueix fins a l'1,00% (1,86% el 2013).

Nota: El compte de pèrdues i guanys del 2013 ha estat reestimat d'acord amb el nou registre de les aportacions al Fons de Garantia de Dipòsits en aplicació de la IFRIC 21 i NIC 8.



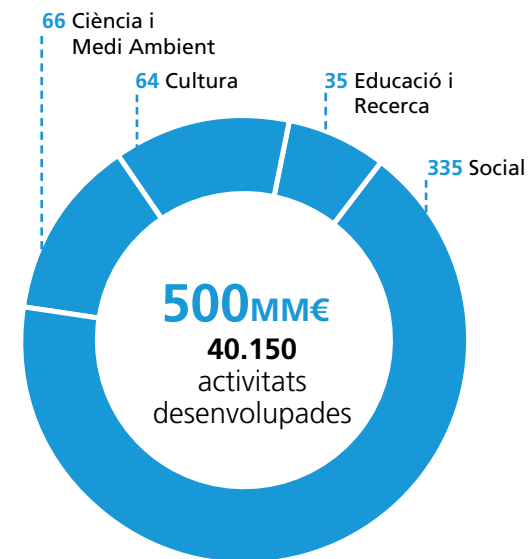

[Índex](#)
[Carta del
President](#)
[Treballar des
dels valors](#)
[Dades més
rellevants](#)
[Qui som](#)
[Clients](#)
[Societat](#)
[Empleats](#)
[Accionistes](#)
[Annexos](#)


CULTURA CORPORATIVA I COMPROMÍS AMB LES PERSONES I LA SOCIETAT

La cultura de l'entitat es fonamenta en els seus valors corporatius –lideratge, confiança i compromís social– que, juntament amb la innovació i el desenvolupament del talent i en base al model de gestió diferencial, caracteritzat per l'anticipació i la prudència, són la base de la sostenibilitat del banc a llarg termini.

CaixaBank manté un ferm compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori. Per això ha establert una estreta col·laboració amb l'Obra Social “la Caixa” que, amb un pressupost de 500 milions d'euros per setè any consecutiu, treballa per contribuir a una transformació social sostenible i a la creació d'oportunitats per a les persones. CaixaBank, des de la xarxa d'oficines i a través de la plantilla, col·labora en la difusió i implantació dels seus programes, amb l'objectiu de fomentar la participació de la població.

Pressupost Obra Social “la Caixa” 2014





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Clients. La qualitat en l'atenció als clients és una de les claus de SegurCaixa Adeslas. Els índexs de satisfacció creixen, com ho demostren els estudis realitzats, alhora que la companyia augmenta les millores en el servei, ofereix més proximitat als seus assegurats i incorpora nous productes que responen a les seves necessitats. Tot plegat, des de l'observança del nou Codi Ètic de què s'ha dotat l'entitat i les bones pràctiques comercials que sempre regeixen la seva tasca.



Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Clients



Qualitat



Confiança



Proximitat



Dinamisme

18 estudis de satisfacció elaborats el 2014, amb més de **75.000** enquestes realitzades

Es mantenen índexs de satisfacció superiors al **90%**

Compromís amb les **Bones pràctiques comercials**

Durant el 2014 SegurCaixa Adeslas ha elaborat el nou **Codi Ètic**

Noves funcionalitats, disseny *responsive* i millores d'usabilitat per a una **web més propera** al client

Lideratge en **bancassegurances** i aposta pels **canals asseguradors**

Acupuntura i osteopatia, nous serveis a preus especials

La **citació online** i la instal·lació de **Wi-Fi gratuïta** en centres mèdics són dues de les millores tecnològiques del 2014

Noves assegurances d'indústria, mascotes... per a una **protecció total** dels nostres assegurats

Obtenció del Certificat **UNE-EN ISO 9001:2008** per a la Prestació de serveis sanitaris ambulatoris



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Enquestes de satisfacció

Es mantenen
índexs de
satisfacció
superiors al
90%



Valorar la satisfacció, mesurar la qualitat

Els 18 estudis de satisfacció elaborats el 2014, amb més de 75.000 enquestes realitzades, exemplifiquen el compromís de SegurCaixa Adeslas per la qualitat dels productes i el servei que ofereix als seus clients i als seus mediadors.

Durant l'any passat s'ha ampliat el perímetre en l'àmbit de mesurament de la qualitat, tant en nous processos com en nous canals, i s'han efectuat nous estudis en els rams de Llar i Auto.

Els resultats obtinguts en les diferents enquestes reflecteixen increments en el percentatge de satisfacció en tots els rams i es manté el percentatge de satisfacció en l'estudi a mediadors de grans empreses, en els rams de Responsabilitat Civil i Danys.

Enquestes per ram



Salut
5.918

Negoci
2.178



Autos
15.810

Llar
39.130



Clíniques Dentals pròpies
12.762

Total
75.798

Queixes i reclamacions



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



SegurCaixa Adeslas focalitza els seus estudis en la qualitat percebuda i en la qualitat objectiva:

- Qualitat percebuda: els mesuraments duts a terme de manera continuada al llarg de l'any busquen conèixer el nivell de satisfacció, fidelització i recomanació entre clients i mediadors. També tenen per objecte la detecció d'aspectes de millora en la prestació de serveis i productes.
- Qualitat objectiva: s'efectua el control i seguiment intern que asseguri la qualitat del servei en tot allò que els clients, per si mateixos, no són capaços de percebre, però assumeixen com a inherents a aquest. Per fer-ho, es desenvolupa la implantació de Sistemes de Gestió basats en referencials de Qualitat, que ajuden la companyia a realitzar les activitats de control i seguiment dels processos interns i dels serveis oferts als clients.

Els resultats d'aquests mesuraments són traslladats a les diferents àrees de l'organització per tal que en facin la valoració i avaluació.

També el 2014 s'ha consolidat el nou Model d'Atenció de Queixes i Reclamacions (GURU), que permet obtenir informació per millorar el servei. Al mateix temps s'ha consolidat la funció de la Unitat de Supervisió de Reclamacions (USR), encarregada d'establir els estàndards de qualitat, el control del procés de queixes i reclamacions i la coordinació de l'anàlisi i millora contínua.

Queixes i reclamacions



Salut
6.598

Multirisc
1.209



Autos
218

Personals
256





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



UN ANY D'AVANÇ EN LA QUALITAT DEL SERVEI

L'esforç dels diversos rams de la companyia en la millora de la qualitat del servei s'ha concretat en els següents avanços al llarg del 2014.

Autos



L'ampliació de la xarxa de tallers col·laboradors i millores com el lliurament al client d'un vehicle de cortesia, sense cost, durant la reparació.

Accidents i Decessos



La consolidació de l'objectiu de resposta en un màxim de vint-i-quatre hores a les consultes telefòniques sobre gestió de sinistres personals.

Llar



La revisió dels scripts d'obertura per obtenir en la primera trucada tota la informació rellevant relativa al sinistre i millorar el temps de resolució.

Salut

ISO 9001:2008

La consecució de la certificació ISO 9001:2008 de 136 clíniques dentals, i en la prestació de serveis sanitaris ambulatoris de 26 centres mèdics d'Adeslas Salut.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos

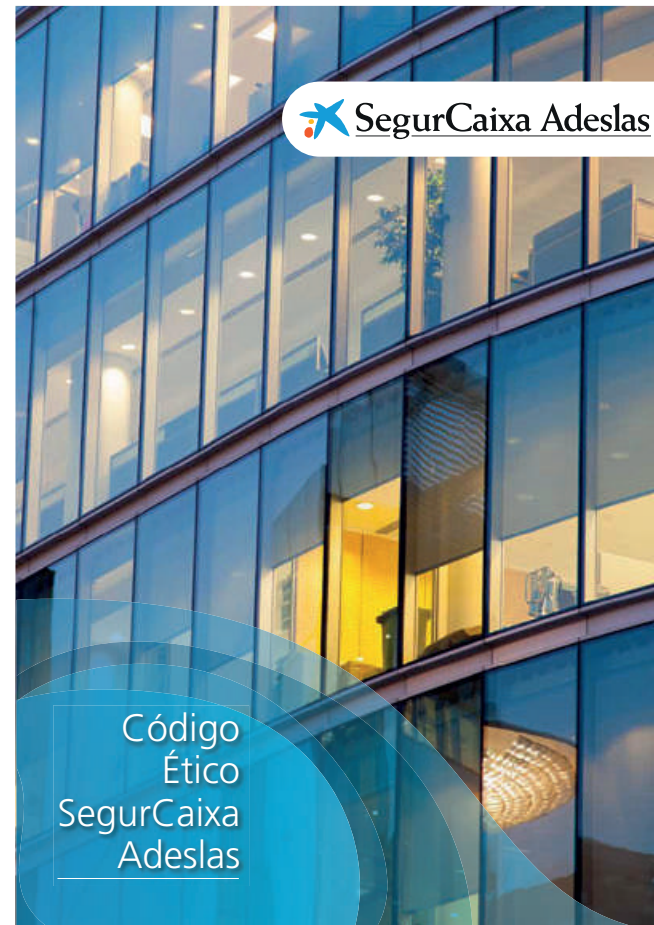


Codi Ètic

Confiança

Durant el 2014, SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat el seu nou Codi Ètic amb la finalitat de definir i comunicar els valors, principis i pautes de conducta que guien el comportament de tots els empleats en el desenvolupament de la seva activitat professional i les seves relacions amb altres professionals, clients, accionistes, proveïdors i competidors. Aquest document és el marc de referència i orientació en l'exercici de l'activitat professional dels nostres empleats.

Al començament del 2015 s'ha difós el Codi Ètic entre els integrants de l'organització, i es posaran en marxa les vies de comunicació i els procediments d'actuació respecte als incompliments o dubtes que pugui generar el document.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Pilars del Codi Ètic

Gestió: Normativa i legalitat, Solvència i Sostenibilitat, Cooperació amb investigacions i auditories, Prevenció de la Corrupció, Fraud i Suborn.

Mercat i Competència: Competència lleial i honesta, Orientació al Client, Qualitat de Servei, Transparència en la informació.

Professionals: Tracte honest i respecte, Desenvolupament professional, Principi de No Discriminació i Igualtat, Conciliació, Assetjament, Treball en Equip, conflicte d'Interessos, Acceptació i Oferiment de Regals, Ús adequat de béns i recursos, Seguretat i Salut a la feina, Normes i Procediments i Activitats Externes.

Entorn: Reputació i Medi ambient.



Confiança

Bones pràctiques comercials

Juntament amb aquest Codi Ètic, SegurCaixa Adeslas persisteix en el seu compromís mantenint un any més la seva adhesió a les "Guies de Bones Pràctiques en matèria de Transparència en la Informació Prèvia" que promou UNESPA, Associació Empresarial de l'Assegurança. El 2014 la companyia s'ha adherit, a més, a la "Guia de Bones Pràctiques de Transparència en la Comercialització de l'Assegurança".

També es mantenen els estàndards de revisió i transparència en el material comercial i publicitari dirigit a clients fixats per Autocontrol en el canal bancari i que es fa extensiu amb el mateix nivell d'exigència al canal assegurador.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Atenció a assegurats

Proximitat

L'excel·lència en l'atenció als seus clients és una de les claus diferenciadores de SegurCaixa Adeslas. Una assistència de qualitat impartida per tot el seu equip humà garanteix la proximitat en tot moment.

SegurCaixa Adeslas també busca la proximitat amb els seus clients a través d'una àmplia xarxa assistencial de 43.000 professionals sanitaris, que vetllen per la salut dels seus assegurats. Aquest ampli equip humà, preparat i qualificat, juntament amb els centres propis d'assistència sanitària i les nostres clíniques dentals, més els centres mèdics, policlínics, hospitals i centres dentals concertats, fan possible que els assegurats puguin rebre atenció prop del seu domicili i puguin triar entre una gran oferta assistencial.

Recursos assistencials



43.000
Professionals sanitaris

1.150
Centres
d'assistència



+ 300
Clíniques concertades
Accés als millors hospitals i
clíniques de referència de cada
província



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Activitat



495.000
Proves diagnòstiques
d'alta tecnologia¹

23.713.000
Consultes mèdiques



26.500
Parts

898.000
Intervencions
quirúrgiques



1.700.000
Consultes en
centres dentals

¹ Ressonàncies magnètiques i TAC

L'atenció sanitària de SegurCaixa Adeslas creix any rere any, com així ho evidencien les xifres d'assistències efectuades en l'exercici anterior.

La prestació de serveis en els sinistres d'altres rams com en les assegurances de la llar, comerç, automòbils, assistència en viatge, accidents, repatriació, etc. disposen també d'una extensa xarxa de professionals i proveïdors de serveis que garanteixen en tot moment un tracte i una gestió propera a l'assegurat.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



SegurCaixa
Adeslas és
líder en
distribució en
bancassegurances

Els Canals
Asseguradors
atenen prop del
50% de la
base de clients



Proximitat

Un model de negoci pròxim als nostres assegurats

El model de negoci de SegurCaixa Adeslas busca la proximitat amb els seus assegurats, tant en la seva estructura organitzativa com en la seva xarxa comercial, repartida pel territori. Els serveis centrals, ubicats a Barcelona i Madrid, donen suport a una sèrie de delegacions i zones. La distribució asseguradora es duu a terme mitjançant una organització multicanal (canal bancassegurador, xarxa de canals asseguradors, un canal específic per al segment d'empreses, o mitjans directes com el telemàrqueting), la qual cosa permet als nostres assegurats accedir fàcilment a una àmplia oferta de productes d'assegurament. Per als que prefereixen realitzar les gestions sense haver de desplaçar-se, SegurCaixa Adeslas posa a la seva disposició un canal telefònic i un canal web.

Xarxa comercial

Canal Assegurador



88 gestors comercials en **62** delegacions
1.383 corredors i **820** agents externs
103 oficines locals
1.492 assessors de xarxa pròpia

Bancassegurances



5.091 Oficines
192 assessors especialitzats en Pimes

Empreses



31 executius SCA
63 brokers
2 centres de Banca Corporativa
85 centres de Banca Empresess
20 centres de Banca Institucional



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Millorant l'experiència dels nostres assegurats

A SegurCaixa Adeslas volem que els nostres assegurats tinguin una experiència satisfactòria cada vegada que contacten amb nosaltres. Per aconseguir-ho, el 2014 s'ha posat en marxa un programa d'uns quants anys de durada, compost per 29 iniciatives. En concret, durant aquest any s'ha treballat per:

1. Tenir una visió integral dels clients, que permeti donar-los un millor servei a través dels diversos canals de contacte.
2. Simplificar els canals d'atenció al client mitjançant la implantació d'un telèfon únic.
3. Millorar el servei en les delegacions, dotant de més autonomia les oficines d'atenció comercial.
4. Millorar la informació de gestió, de manera que s'ajudi a la detecció d'incidències i a la millora contínua del servei al client.
5. Adequar l'estructura organitzativa de la companyia per estar en millor disposició de complir els objectius d'aquest programa de transformació.

SegurCaixa Adeslas ha continuat la implementació de l'aplicació *Ready to Buy* (R2B) en més productes, gràcies a la qual l'oficina prepara la contractació, i el client, sense necessitat de desplaçar-s'hi, n'efectua l'acceptació final a través de Línia Oberta de "la Caixa".

També ha progressat la inclusió de noves funcionalitats en l'Escriptori Comercial, l'eina de suport a l'acció comercial de la xarxa pròpia en el Canal Assegurador.





Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



L'any 2014 ha deixat un altre avanç important: la posada en marxa de la nova pàgina web per a clients de la companyia, amb un nou disseny *responsive*, accessible des de qualsevol dispositiu mòbil, una navegació més contextual i millores d'usabilitat.

Una pàgina que presenta tota l'oferta comercial en un únic escenari digital i que potencia les funcionalitats del ram Salut. En el portal de clients de salut és possible la contractació, la gestió de rebuts o les sol·licituds de targeta, amb la possibilitat també de completar la tramitació en temps real d'autoritzacions mèdiques.

Noves funcionalitats, disseny *responsive* i millores d'usabilitat per a una **web més propera** al client





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Dinamisme

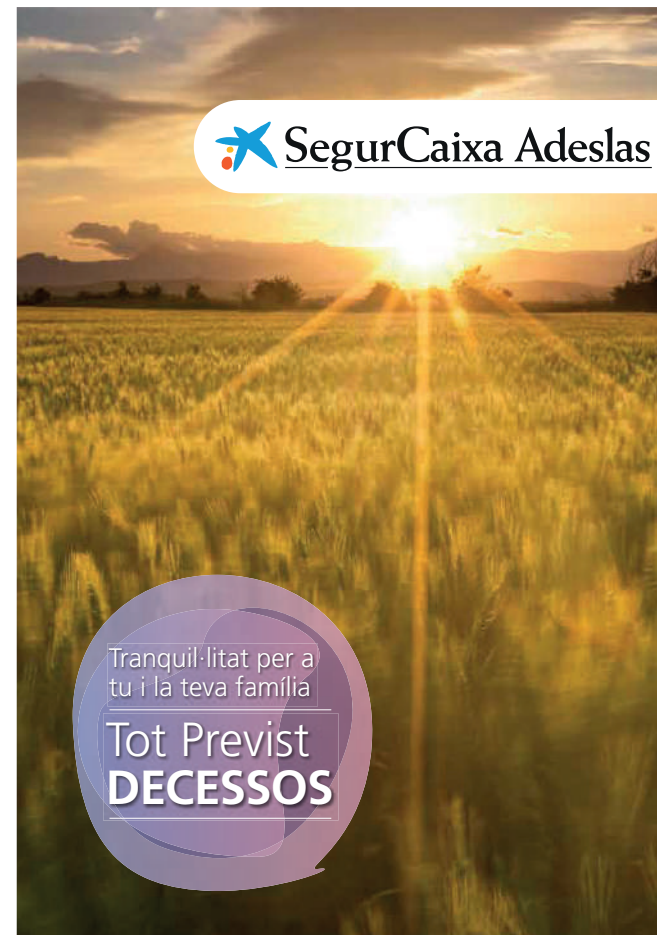
Innovació

L'esperit dinàmic que caracteritza SegurCaixa Adeslas permet a la companyia incorporar cada any nous productes i millores en el servei, tenint en compte les necessitats reals i oferint una protecció integral als nostres clients mitjançant solucions innovadores.

MILLORES EN COBERTURES

Les millores en cobertures abracen des de l'ampliació del servei d'atenció 24 hores en el producte de Protecció Jurídica fins a la possibilitat d'iniciar la gestió dels tràmits documentals i d'assessorament en les pòlisses de Decessos Complet o Sènior, o la cobertura de logopèdia i els nous serveis d'acupuntura i osteopatia en Salut.

Acupuntura
i osteopatia,
**nous
serveis** a
preus especials





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



NOUS PRODUCTES

Durant el 2014 SegurCaixa Adeslas ha fet un esforç significatiu per millorar l'oferta asseguradora per al segment d'autònoms, pimes i empreses. N'és una mostra el llançament del producte SegurCaixa Indústria o l'adaptació del producte de Negocis per a branques específiques d'activitat (restaurants, hotels, comerços, alimentació, oficines i despatxos).

Per al canal assegurador, i ja en l'àmbit dels clients particulars, s'ha llançat Adeslas Dental Família, un producte que ofereix una prima esglaonada i més competitiva (a partir de tres assegurats el preu és el mateix), ajudant així a tenir cura de la salut bucodental de tota la família. A més, s'ha desenvolupat una oferta segmentada en el ram d'autos que permet cobrir les necessitats d'assegurament amb una prima molt competitiva.

Finalment s'ha llançat la gamma de productes de protecció jurídica, mascotes i assistència en viatge tant en el segment de particulars com en el d'autònoms i pimes.


SegurCaixa Protecció Jurídica
SegurCaixa Mascotes

**Un equip d'advocats
a la teva disposició
per defensar els teus
interessos**

**Protegim l'amic més
fidel amb les cobertures
més àmplies**





Infraestructures i tecnologia

El desenvolupament dels expedients electrònics en el ram de Salut, que facilita l'historial mèdic de l'assegurat en qualsevol centre mèdic propi d'Adeslas on es vulgui visitar, ha aconseguit proporcionar a l'assegurat un servei més eficaç, mantenint en tot moment el compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD).

Pel que fa a les clíniques dentals, s'ha millorat la infraestructura mitjançant la renovació d'instal·lacions i l'ampliació de clíniques, així com la incorporació de 17 equips de diagnòstic per imatge amb tecnologia 3D.

També ha estat important la implantació del servei de Citació Online en tots els centres mèdics d'Adeslas Salut, una resposta de la companyia als suggeriments dels clients rebuts a través de les enquestes de qualitat. Amb aquest nou servei, els assegurats poden demanar cites a través de la pàgina web www.adeslassalud.es, i també mitjançant la web corporativa de SegurCaixa Adeslas.

La posada en marxa de Wi-Fi gratuït en dotze centres mèdics durant el 2014 permet la connectivitat a la xarxa dels clients durant els moments d'espera.

També s'han dut a terme millores en alguns centres mèdics, on s'ha renovat el seu *look & feel* per tal de dotar-los d'una imatge més moderna i, alhora, funcional. La nova senyalística, la creació de zones infantils o la visibilitat més gran des de l'exterior són aspectes que s'han tingut en compte a l'hora de remodelar els espais.



9.000
cites *online*
mensuals i
segueixen
augmentant



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



12 centres
mèdics ja
incorporen Wi-
Fi en les seves
instal·lacions i 8
han renovat la
seva imatge

S'han adaptat productes d'assegurances a l'entorn digital com a resposta a la dotació de tauletes al canal bancari en la seva campanya comercial orientada a negocis, la qual cosa ha permès una intensa activitat comercial. També s'ha fet extensiu el concepte pack multiassegurances al segment d'autònoms, en el qual s'ha arribat a la xifra de 195.000 packs comercialitzats.

Per al canal assegurador s'ha elaborat una cartera digital de productes, disponibles en tauletes, i s'han instal·lat pantalles de plasma a les oficines comercials, on el material que es reproduceix s'actualitza de manera centralitzada.

Pack multiAssegurances Negocis

***Protegim de prop
el seu entorn
professional***

CaixaNegocis





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



CERTIFICACIÓ ISO

En el marc de la Política de Certificació de Sistemes de Gestió de Qualitat establerta en el ram de salut, Adeslas Salut ha obtingut el Certificat UNE-EN ISO 9001:2008 per a la Prestació de serveis sanitaris ambulatoris. Aquest certificat se suma als ja existents a l'Asseguradora i a les Clíniques Dentals.

Aquest certificat internacional reconeix i valida la qualitat en els processos, amb la finalitat de prestar un servei assistencial eficient i de qualitat. A més, la seva implantació ha anat més enllà, ja que s'han recollit aspectes que no estaven inclosos en la certificació, a fi d'ampliar l'aposta de SegurCaixa Adeslas per la qualitat.

Totes aquestes millores es tradueixen en una satisfacció més gran dels més de 300.000 clients que són atesos anualment als nostres centres mèdics, fent que la seva experiència sigui més agradable, al mateix temps que es garanteix la qualitat de l'atenció assistencial.





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Societat. Des de la contribució a la sostenibilitat de la salut pública, amb models com el d'Alzira, passant per la contínua generació d'ocupació, amb més de 4.000 empleats a la companyia, fins al foment d'una cultura asseguradora, amb iniciatives, acords i patrocinis que conscienciïn sobre la seva importància, SegurCaixa Adeslas manté el seu compromís amb la societat per tal de contribuir al seu desenvolupament, amb una atenció especial també a la conservació del medi ambient.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Societat



Qualitat



Confiança



Proximitat



Dinamisme

SegurCaixa Adeslas forma part de la principal organització global de la indústria asseguradora de salut, la **IFHP**

SegurCaixa Adeslas és **líder en la quota d'afiliats** de cada mutualitat

El **Model Alzira** és paradigma de la col·laboració publicoprivada en sanitat, dins i fora d'Espanya

Fomentem el **talent i l'emprenedoria** a favor de la societat

Patrocini d'**esdeveniments** culturals i esportius

1.399 nous llocs de treball generats des del 2011.
Manteniment de l'ocupació de qualitat

Foment de la cultura asseguradora: **3er Fòrum de Salut**



Qualitat

Premis i reconeixements

El 2014 diverses entitats han distingit el treball i l'activitat de la companyia amb els reconeixements següents:

- Premi a l'Asseguradora de Salut més Rellevant pels lectors del diari *Redacción Médica*.
- Premi ECO, en la categoria Comerç, de la *Revista de Economía, Comercio y Ocio*.
- Segona posició en el rànquing d'asseguradores de salut, després del I Monitor de Reputació Sanitària, organitzat pel Monitor Empresarial de Reputació Corporativa (MERCOC).
- Desena posició entre les companyies d'assegurances en el rànquing de les 5.000 Principals Empreses, elaborat per la revista *Actualidad Económica*.

Pertinença a la IFHP

SegurCaixa Adeslas pertany a la prestigiosa "International Federation of Health Plans" (IFHP), organització internacional de la indústria asseguradora i que actualment està integrada per més d'un centenar de companyies asseguradores de salut de 25 països. Una delegació d'aquesta organització va visitar l'Hospital Universitari de la Ribera el 2014 per conèixer de primera mà el model de funcionament del centre hospitalari i el model de gestió Alzira.



Javier Murillo, Conseller-Director General, recull el guardó a l'"Asseguradora de Salut més Rellevant", atorgat pels lectors de *Redacción Médica*



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Confiança

Contribució a la sostenibilitat de la Sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas va comptar novament amb la confiança de les Administracions Públiques per col·laborar amb el Sistema Nacional de Salut el 2014, a través dels concerts amb mutualitats, així com amb el reconegut Model Alzira. Aquestes col·laboracions protegeixen la sostenibilitat de la sanitat pública i milloren la seva eficiència.

Des de fa més de 40 anys, SegurCaixa Adeslas subscriu els concerts que estableixen la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU) per a l'assistència sanitària del seu col·lectiu, que comprèn prop de 2,3 milions de beneficiaris. El règim de Seguretat Social d'aquestes mutualitats permet als seus afiliats optar entre la cobertura de la sanitat pública i la d'alguna de les asseguradores que tingui concertada la seva mutualitat, mantenint la seva preferència per aquestes al llarg del temps al voltant del 85% del col·lectiu. SegurCaixa Adeslas és líder en la quota d'afiliats de cada mutualitat.



SegurCaixa
Adeslas és líder
en la quota
d'afiliats de
cada mutualitat,
amb prop del
milió de
persones

El **Model Alzira** és paradigma de la col·laboració publicoprivada en sanitat, dins i fora d'Espanya



 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



MODEL ALZIRA

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

Aquest projecte va donar origen al denominat Model Alzira, reproduït després en una o altra mesura dins la mateixa Comunitat Valenciana i a la Comunitat Autònoma de Madrid, amb un èxit contrastat pel pas dels anys.





El Model de Prevenció de Delictes

D'altra banda, en aquesta tasca de generació de confiança, SegurCaixa Adeslas implementa el Model de Prevenció de Delictes, un sistema destinat a detectar i prevenir la comissió dels delictes imputables a la persona jurídica en el desenvolupament de la seva activitat per mitjà dels seus empleats i col·laboradors, amb l'objectiu de mitigar el risc d'ocurrència.

Pautes del Model de Prevenció de Delictes de SegurCaixa Adeslas

- Identificació dels possibles delictes susceptibles d'afectar la companyia, associant procediments i activitats en cadascuna de les àrees.
- Confecció d'una matriu de riscos que indica el seu grau de probabilitat i els controls existents.
- Determinació de la suficiència de controls o proposta d'incorporació d'algun d'addicional.
- Establiment de mecanismes d'avaluació, manteniment i actualització.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Patrocinis i col·laboracions

Proximitat

SegurCaixa Adeslas ofereix el seu suport a iniciatives culturals, esportives i de conscienciació sobre la salut que reforcen el vincle de proximitat promogut per la companyia. Per això, durant el 2014 destaquem, entre d'altres, diferents esdeveniments que ha patrocinat, com el Circuit d'Art Contemporani a Barcelona, la Fira del Llibre de Madrid –amb un pavelló infantil que ofería informació sobre diferents assegurances de salut–, la Marató de TV3 sobre malalties del cor, així com patrocinis esportius com la *Half Marathon Series* i el 2n Circuit de pàdel Adeslas SegurCaixa.

Altres col·laboracions destacades de SegurCaixa Adeslas el 2014

- Participació en el projecte Desafiament Emprèn 2014, de l'Obra Social "la Caixa", com a mentors d'un grup de joves emprenedors, orientant respecte al repte sobre el qual havien de treballar al voltant de la identificació de les millors pràctiques en grans empreses relacionades

amb programes que involucressin els seus empleats en activitats relacionades amb la promoció de la salut i el benestar.

- Participació en el programa de mentoring de la Fundació Princesa de Girona, Apadrinant el Talent, mitjançant el qual una estudiant de doctorat va rebre tutories durant sis mesos, a càrrec d'un mentor de la companyia, amb l'objectiu d'assessorar-la sobre el seu futur professional.
- Col·laboració amb GAVI Alliance, adherits a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil amb la categoria de patrocinador Or.
- Donació de sang per part dels empleats de les oficines de Serveis Centrals a Torre de Cristall (Madrid).
- Col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" en la campanya de recollida d'aliments a favor de la Creu Roja, tant per part dels empleats de Serveis Centrals de Torre de Cristall, a Madrid, com pels de Juan Gris, a Barcelona.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



El respecte al medi ambient

Proximitat

Si bé el tipus d'activitat de l'entitat no comporta riscos mediambientals, SegurCaixa Adeslas és sensible a la protecció del medi ambient. És per això que manté normes, procediments i iniciatives d'actuació que redueixen l'impacte mediambiental, optimitzen l'ús de recursos naturals i aposten per un consum més eficient i responsable.

CONSUM ELÈCTRIC, DE PAPER, AIGUA I EMISSIONS DE CO₂

Durant el 2014, paràmetres com el consum total de paper o d'energia elèctrica van disminuir respecte al 2013. El consum d'aigua es va incrementar dels 7.068 m³ el 2013 fins als 7.644 m³, aigua que prové íntegrament de la xarxa municipal.

També durant l'any passat, SegurCaixa Adeslas ha continuat amb el seu compromís per reduir l'impacte de les seves emissions de CO₂. Així, la potenciació de l'ús de la videoconferència en les reunions o el foment dels viatges amb tren, sempre que sigui possible, són usos prioritaris a la companyia.

Consums

Consum total d'energia (GJ)



Consum total de paper (t)



Consumo total d'aigua (m³)



La informació sobre els consums fa referència a serveis centrals de Madrid i Barcelona, al Canal Assegurador i a Centres Mèdics.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



TRACTAMENT DE RESIDUS

El 2014, s'han recollit i tractat 128.685,5 quilos de paper, davant dels 139.090,9 quilos de l'any anterior, un 8% menys. Pel que fa a plàstics, se n'han recollit 493,8 quilos, davant dels 1.440,9 quilos del 2013, un 66% menys. Durant el 2014 s'han fet servir els mateixos quilos de piles que el 2013, 28,4 quilos, i respecte als cartutxos de tòner, s'ha passat a 1.277,7 unitats, davant de les 1.299,7 del 2013; totes dues millores són el resultat de les polítiques implantades en els últims anys. Pel que respecta als aparells elèctrics i electrònics, el 2014 se n'han recollit 503,4 quilos, davant dels 5.392,1 quilos del 2013, si bé aquesta xifra va estar causada per la substitució d'equips amb motiu del trasllat a Torre de Cristall.

4.037
empleats el 2014
davant dels
3.764 el 2013

Principals residus gestionats (quilos)



128.685,5
Paper



28,4
Piles



493,8
Plàstics



1.277,7
Tòner



Foment d'una cultura asseguradora

SegurCaixa Adeslas, com a referent en el sector assegurador, promou i participa activament en iniciatives que conscienciïn la societat sobre la importància de la previsió social i l'assegurament. Tot seguit es detallen les intervencions realitzades per l'alta direcció de la companyia el 2014:

- 29/01/2014 – “Los Modelos de Colaboración Público-Privada en Sanidad: A Examen”, organitzat per l'Institut d'Empresa, que va tenir lloc a Madrid. Va comptar amb la ponència del Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo, amb el tema “Model MUFACE”.
- 03/04/2014 – “IV Encuentro del Sector de Seguros”, organitzat per l'IESE i E&Y i celebrat a Madrid. Hi va intervenir el Conseller-Director General amb el tema: “L'assegurança de salut: Evolucionar per continuar creixent. Noves vies de creixement”. També hi va participar el Sotsdirector General d'Oferta i Operacions, el Sr. Albert Sarrá, en el debat “El sector d'assegurances de Salut i la seva situació actual”.

- 19/05/2014 – “Using Data to Improve Quality”, conferència bianual organitzada per IFHP i celebrada a Madrid. El Conseller-Director General hi va intervenir com a ponent amb el tema: “How the private sector adds value to Spanish healthcare”.
- 12/06/2014 – “3r Fòrum d'Assegurances de Salut”, organitzat per SegurCaixa Adeslas i celebrat al CaixaForum de Madrid. Va comptar amb la intervenció del President, el Sr. Juan Hormaechea; del Conseller-Director General, i del Sotsdirector General d'Oferta i Operacions, amb el tema “El futur de la prevenció - Benestar i Salut”.
- 08/10/2014 – “Monográfico: Programa de desarrollo de directivos ‘El Seguro de Salud’”, organitzat per Mutua Madrileña i impartit a Madrid. El Conseller-Director General hi va presentar el tema “El sistema sanitari i l'assegurança de salut”. Aquesta jornada va comptar amb la intervenció del Sotsdirector General Comercial, el Sr. Carlos Hernández, amb el tema “Oferta i distribució de l'assegurança de Salut”.

El **3r** Fòrum de Salut va posar en valor la contribució de l'assegurança privada a la sostenibilitat del Sistema Públic de Salut



Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



També hi va participar el Sotsdirector General d'Oferta i Operacions amb el tema "Gestió Assistencial".

- 17/10/2014 – "XXI Congreso Nacional de Derecho Sanitario", organitzat per l'Associació Espanyola de Dret Sanitari (AEDS), que es va celebrar a Madrid i que va comptar amb la intervenció com a ponent del Secretari General, el Sr. Teótimo Sáez, amb el tema "Barem de danys sanitaris i dret positiu".
- 26/11/2014 – X edició de "Quieres saber" sobre "Presente y Futuro de la cobertura de Salud. Necesidad de definir el modelo de prestación", organitzat per APROCOSE (Associació professional de corredors d'Assegurances), que va tenir lloc a València. El Conseller-Director General hi va intervenir amb la ponència sobre el "Rol de les asseguradores privades en la sostenibilitat del sistema sanitari".
- 02/07/2014 – IX Edició del Premi de la Fundació Edad&Vida, que va comptar amb el patrocini de SegurCaixa Adeslas en l'estudi "El Rol de les asseguradores privades en la sostenibilitat del SNS", elaborat per Analistas Financieros Internacionales.

La difusió de la cultura asseguradora també s'ha potenciat mitjançant l'establiment de diferents acords entre mediadors i corredors.

- Conveni de col·laboració amb la Fundació Auditorium del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona.
- Acord amb Willis Network per a la integració d'Adeslas en el seu panel de companyies.
- Acord amb el Col·legi de Mediadors de Madrid pel qual la companyia vincula la seva imatge a les activitats que el Col·legi dugui a terme.



3r Fòrum de Salut: la rellevància de l'assegurança privada de Salut

La celebració del 3r Fòrum de Salut: "Sumant iniciatives", organitzat per SegurCaixa Adeslas, va comptar amb l'assistència de més de 300 experts, entre els quals hi havia professionals del món de la salut, directius de grans empreses, mediadors d'assegurances, consultors i representants de diverses institucions. S'hi van tractar temes com la funció social i solidària de l'assegurança de salut i es va posar en valor la contribució de l'assegurança privada al manteniment de la salut pública, pel fet que la descarrega de l'atenció dels assegurats que opten per l'assistència privada. També es va tractar la creixent valoració que en fan empreses i treballadors, així com el creixement del ram en els darrers anys. Es van donar a conèixer diferents pràctiques de foment de la salut i es va aprofitar l'avinentsa per demanar avantatges fiscals en la contractació d'aquest tipus d'assegurances, entre altres temes.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



1.399
nous llocs de
treball generats
des del 2011

Creació d'ocupació

El 2014 va finalitzar el Pla Estratègic de SegurCaixa Adeslas, amb un creixement sòlid i robust en uns anys difícils marcats per una forta crisi econòmica. Aquesta fita és el fruit d'una visió de negoci, juntament amb la realització d'inversions tant en infraestructures (el 2013 va culminar l'expansió de clíniques dentals fins a arribar a les 150 clíniques pròpies) com en capital humà.

SegurCaixa Adeslas, en el període del Pla Estratègic que va del 2011 al 2014, ha mantingut l'estabilitat en l'ocupació dels seus professionals i, al mateix temps, ha impulsat de manera decidida la contractació de talent per incorporar-lo al seu projecte empresarial. En aquest període s'han creat un total de 1.399 llocs de treball nets.

A 31 de desembre de 2014, SegurCaixa Adeslas estava formada per 4.037 professionals, entre Serveis Centrals, oficines pròpies i centres mèdics i dentals propis. El 27%, un total de 1.088 persones, l'integraven professionals joves, amb edats que arriben fins als 30 anys, els quals

disposen d'oportunitats de creixement professional en una companyia de referència en el sector assegurador i líder en el ram de salut.





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Empleats. En un entorn puixant, amb oportunitats de creixement professional, compatibles amb la conciliació, els empleats de SegurCaixa Adeslas duen a terme la seva tasca inspirats en els valors corporatius de l'entitat, acompanyant el seu desenvolupament amb una formació constant en un entorn propici per a la promoció dins la companyia.



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Empleats



Qualitat



Confiança



Proximitat



Dinamisme

SegurCaixa Adeslas
ja té una plantilla de
4.037 persones

Desenvolupament
d'iniciatives per a
la **conciliació**
entre vida laboral i
familiar

El 2014 s'ha
posat en marxa
el projecte
**impuls de
Valors**

Consolidació
de la
Intranet com
a instrument de
cohesió

Reunions de la Direcció:
transmissió de missatges i reptes a
l'equip

Àgora, un projecte
global de formació
planificat a quatre
anys

S'han desenvolupat un
total de **317** cursos,
amb 10.075 participants,
i s'han mantingut 24
aules *online*

1.050 participants ja han emprès
ITINERE. Des del juny s'han impartit
més de 10.524 hores lectives en 35
accions formatives



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



SegurCaixa
Adeslas ja té
una plantilla
de **4.037**
persones

El nombre de
dones en llocs
directius ha pujat
el 2014 fins al
13%



Estabilitat, oportunitats i seguretat en l'ocupació

SegurCaixa Adeslas ofereix als seus professionals un projecte assegurador sòlid, en constant creixement, amb oportunitats de desenvolupament professional dins d'un marc laboral estable. En els últims anys, com a conseqüència del desenvolupament del seu pla estratègic, la companyia ha experimentat un increment de la plantilla, fins a arribar a la xifra a desembre del 2014 de 4.037 persones entre Serveis Centrals, Delegacions, Centres Mèdics i Clíniques Dentals pròpies, la qual cosa suposa 1.399 persones més que el 2011.

Al mateix temps que s'ha produït aquest creixement en el nombre d'empleats, també ha continuat la política de recursos humans que garanteix els principis de diversitat, igualtat d'oportunitats i la no discriminació sota cap circumstància. Un dels àmbits en els quals aquestes polítiques es veuen reflectides és la igualtat en la retribució salarial d'homes i dones de la mateixa categoria professional, o la presència de dones en els equips de direcció. Una presència que durant el 2014 va augmentar respecte al 2013, i que va arribar al 13% de dones en equips directius.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



CONCILIACIÓ I RETRIBUCIÓ

SegurCaixa Adeslas treballa tant en el desenvolupament d'iniciatives que fomentin la conciliació entre la vida laboral i familiar com en una política de remuneració que tingui com a finalitat retribuir cada empleat de la manera més justa i equitativa. En aquest punt, la combinació d'un sistema de retribució fixa i variable permet adequar la remuneració de cada persona en funció del grau de consecució dels objectius globals de la companyia i dels seus objectius individuals.

DRETS COL·LECTIUS I SEGURETAT A LA FEINA

L'exercici dels drets col·lectius de la plantilla és un altre dels punts que SegurCaixa Adeslas facilita als seus empleats. Actualment, la representació sindical s'estructura en 49 Comitès d'Empresa i 22 delegats entre Serveis Centrals, oficines i centres mèdics i dentals.

L'organització promou el benestar dels seus empleats a la feina mitjançant l'execució del Pla de Prevenció del 2014, que facilita els reconeixements mèdics entre el personal de plantilla i comprova les mesures preventives als diversos centres de treball de la companyia.

Els comitès i els delegats que formen el servei de prevenció de riscos laborals es reuneixen periòdicament per fer el seguiment de les accions previstes en els àmbits de la vigilància de la salut, del disseny de plans d'emergència i evacuació, i de la formació a empleats, a fi de reduir el nombre d'accidents de treball.

3 comitès de
seguretat i salut
i **8** delegats de
prevenció de
riscos vetllen per
aquests aspectes



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Confianza

Impulsar els valors i respectar les bones pràctiques

Durant el 2014 s'ha posat en marxa un projecte per potenciar els valors corporatius entre els empleats de SegurCaixa Adeslas. En aquest sentit, s'ha creat un grup de treball que ha definit cada valor identificant-lo amb una imatge i assignant-li atributs i comportaments que el caracteritzen.

Així mateix, s'han dut a terme diverses accions de comunicació i difusió d'aquests valors, com ara la seva publicació a la Intranet corporativa, la inclusió d'un article monogràfic al quadern *Itinere*, o la distribució d'un portallapis a tots els professionals de la companyia perquè tinguin present en el dia a dia aquests senyals d'identitat. A més, la Direcció General ha mostrat el seu suport a aquesta iniciativa mitjançant l'emissió de diversos comunicats a tota la plantilla.

CANAL DE DENÚNCIES

En línia amb la generació de confiança i el compromís amb els comportaments que inspiren les accions de SegurCaixa Adeslas, els empleats de la companyia disposen d'una eina que els permet denunciar qualsevol situació irregular o que vulneri el Codi Ètic.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



61



Reunions de la Direcció

Proximitat

La comunicació fluïda dins de SegurCaixa Adeslas és un element clau per traslladar l'estratègia des de l'alta Direcció fins als nivells més operatius de la companyia. Així, els mesos de gener i juliol tenen lloc tradicionalment les Reunions de la Direcció, en les quals s'exposen els resultats de la companyia i es presenten els reptes de l'any. D'altra banda, les reunions i convencions amb els equips comercials i els mediadors també són ocasions idònies per transmetre objectius i compartir experiències.

Atesa l'estructura de l'organització, amb serveis centrals a Barcelona i Madrid i una xarxa de delegacions repartida per tot el territori nacional, són els quadres directius els encarregats de transmetre els missatges i els reptes de futur a la resta de l'organització.



Reunió de la Direcció en la Presentació de resultats de l'exercici 2014 i reptes de futur



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Intranet

Proximitat

Amb l'objectiu de cohesionar un gran grup humà, distribuït geogràficament per tot el territori, la intranet corporativa s'ha convertit en una eina de comunicació interna fonamental. Al llarg de l'any s'hi difonen missatges que generen pertinença a l'organització i comunicacions de caràcter institucional, dirigits a tot l'equip humà que integra SegurCaixa Adeslas, així com altres tipus de notícies, juntament amb publicacions més específiques de les diferents àrees.





Dinamisme

Invertint en formació

Un element diferenciador de SegurCaixa Adeslas és la inversió estratègica en el capital humà de la companyia. El 2014 ha continuat la formació dels diferents professionals amb l'objectiu de preparar-los per als reptes que ha d'assumir la companyia en els propers anys.

- Serveis Centrals i Delegacions: s'han desenvolupat accions de formació recurrents i formacions ad hoc, a petició del client intern i per donar cobertura a necessitats i projectes estratègics. Entre els diferents programes formatius destaquen especialment el projecte Itinere i el projecte Àgora.
- Canals comercials: la proposta formativa oferta s'ha adaptat al tipus de canal comercial (canal assegurador, bancassegurances, empreses), per a la qual cosa s'han adequat els continguts a les necessitats i competències específiques de cadascun.

S'han impartit tallers presencials per reforçar la visió multiram dels canals asseguradors, així com plans de formació ad hoc per al Canal bancari (ECOBS) i per al canal Empreses. També s'ha potenciat la formació a través d'AulaForum i s'han

desenvolupat programes formatius per al col·lectiu no laboral d'assessors comercials.

- A més, s'han dut a terme accions formatives per a altres col·lectius, com poden ser les Jornades a directius de Mutua Madrileña, per conèixer millor SegurCaixa Adeslas; per a empleats de CaixaBank, amb la campanya de multiassegurances i el programa FSRO per a Banca Personal, així com programes formatius ad hoc, per a col·lectius de Banca Institucional i Banca Empreses, en productes de terminal financer.

Formació



317
Cursos



10.075
Participants



24
Aules *online*



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Àgora,
un projecte
global planificat
a quatre anys

El **92%** dels
155 ascensos
a la companyia
durant el 2014
van correspondre
a dones

PROGRAMA ÀGORA

Aquest any s'ha treballat en la definició del programa de formació per a quadres intermedis, anomenat Àgora. Aquest programa, basat en eines d'*e-learning* per facilitar la realització de les accions formatives en el moment que més convingui a cada professional, ha estat dissenyat com un instrument per afavorir la motivació, el creixement professional i la implicació amb el projecte de SegurCaixa Adeslas.



Dinamisme

Promoció interna

SegurCaixa Adeslas aposta pel desenvolupament professional dels empleats. Perquè tots tinguin igualtat d'oportunitats a l'hora de concórrer a qualsevol procés de selecció obert, s'informa a través de la intranet sobre les places vacants i es valora cadascuna de les candidatures rebudes, tant internes com externes, sempre amb criteris d'adequació al perfil requerit. Com a resultat de tot plegat, durant el 2014 s'han produït 19 promocions horitzontals i 155 ascensos (canvis de categoria professional), dels quals el 92% han correspost a dones.



 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

 Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



1.050
participants han
empres ja ITINERE

Des de juny s'han
impartit més de

10.524
hores lectives
en 35 accions
formatives

Formació per avançar

ITINERE és un programa de formació plurianual que permet una visió més estructurada i que facilita l'aprenentatge amb uns continguts i recursos elaborats ad hoc per a cada col·lectiu. Aquesta formació desenvolupa competències clau i incorpora coneixements sobre la companyia, el negoci i el sector.

Aquest ambiciós programa és addicional al pla de formació que hi havia fins ara, més centrat a cobrir gaps de coneixement o de competències.

És una eina que estimula l'autoformació amb un disseny atractiu, cohesionant tot un equip de persones distribuïdes arreu del territori, i que consolida els valors d'una cultura comuna.





Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Accionistes. SegurCaixa Adeslas segueix creixent gràcies a la intensa activitat comercial i la constant innovació en productes, així com el suport dels seus accionistes i el seu model de govern corporatiu, que s'està reforçant en el marc de l'adequació a Solvència II.





Índex

Carta del President

Treballar des dels valors

Dades més rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Accionistes



Confiança



Dinamisme

Sòlid model de govern

La funció de **compliment normatiu**

Adaptació a la directiva europea **Solvència II** segons el calendari previst

Més d'**1.000.000** de pòlisses de Llar

430.000 pòlisses en el ram d'auto

482,1 milions d'euros en primes de nova producció

Més de **367.000** nous clients el 2014

171,8 milions de benefici net

Més de **2.000** milions d'euros en primes de salut

SegurCaixa Adeslas és l'asseguradora de No Vida amb **més creixement rendible** entre el 2011 i el 2014

2.820,1 milions d'euros en volum de primes

Més de **5,3** milions d'assegurats

Integració de les companyies procedents de Banca Cívica

Més de **3,4** milions de clients en salut



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Confiança

Compliment normatiu

El creixement robust i la solidesa mostrats per SegurCaixa Adeslas en aquests darrers anys de crisi econòmica han comptat amb el bon govern de l'entitat, el suport dels seus accionistes i el compliment del cos normatiu i de la legislació que regeix el sector assegurador.

La funció de compliment normatiu és una de les funcions identificades com a claus en la directiva europea Solvència II, que estableix entre les seves principals responsabilitats:

- Assessorar l'òrgan d'administració, direcció o supervisió sobre el compliment de les disposicions legals, reglamentàries i administratives.
- Avaluar les possibles repercussions de qualsevol modificació de l'entorn legal en les operacions de l'empresa.
- Avaluar el risc de compliment.

En el marc dels treballs d'adaptació a aquesta normativa que està duent a terme SegurCaixa Adeslas, s'ha impulsat el model de compliment normatiu de l'entitat, després d'haver realitzat

un mapa de l'entitat en el qual s'han identificat les principals lleis que afecten la companyia, les àrees implicades i els controls existents per garantir-ne el compliment.





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



69



Solvència

Confianza

Actualment SegurCaixa Adeslas, com la resta d'entitats asseguradores de l'espai econòmic europeu, està immersa en un canvi del model de regulació, ja que ha de passar dels criteris de solvència establerts en la Llei d'Ordenació de les Assegurances Privades (Solvència I) als requisits estipulats per la directiva 2009/138/CE (Solvència II), aplicables a partir de l'1 de gener de 2016. De manera resumida, aquest nou model normatiu s'ha estructurat en tres pilars:

- **Pilar I o Quantificació.** Suposa una modificació del càlcul del marge de solvència mínim que cada entitat ha de tenir. Bàsicament implica evolucionar d'un càlcul basat principalment en el volum de primes i prestacions a un altre que considera que el marge de solvència ha d'estar influenciat pel nivell de riscos que cada entitat assumeix en la gestió del seu negoci.
- **Pilar II o Govern.** Aquest pilar és el cor del nou model de solvència i es relaciona amb el Govern Corporatiu. Les principals idees subjacents en aquest pilar són:

- La necessitat d'instaurar tant un sistema eficaç de governança com un sistema de gestió de riscos eficient que permeti identificar, mesurar, controlar, gestionar i notificar, de manera contínua, tant a nivell individual com a nivell agregat, els riscos a què s'exposen o es podrien exposar i les seves interdependències.
- Proporcionar informació qualitativa que permeti a les autoritats de supervisió avaluar la qualitat del sistema de governança.
- Desenvolupar una avaluació interna prospectiva dels riscos propis.
- **Pilar III o Transparència.** Aquest pilar té com a objectiu incrementar la informació, tant quantitativa com qualitativa, que les entitats asseguradores han de subministrar tant al mercat com als Organismes Reguladors.



 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

 Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



SegurCaixa Adeslas ha adquirit la propietat de la Torre Nord a Juan Gris, a Barcelona, després del procés de segregació amb VidaCaixa

Les principals línies d'actuació que SegurCaixa Adeslas ha dut a terme durant el 2014 per implementar aquests requeriments són:

- L'adaptació del sistema de governança. Durant aquest exercici s'ha establert un nou organigrama, on s'han fixat responsabilitats per a les principals funcions de control de riscos, control intern, actuarial i auditoria interna. A més, s'està treballant en el disseny de noves polítiques i procediments.
- El desenvolupament d'un repositori que permeti, de manera automàtica i amb una qualitat suficient de la dada, disposar tant del càlcul dels capitals mínims requerits com de la informació que caldrà subministrar al mercat i als Organismes Reguladors.
- El desenvolupament d'un procés d'avaluació prospectiva de riscos que recull tant l'avaluació dels riscos que es poden plantejar en un horitzó temporal de tres anys com el seu possible impacte sobre els nivells de solvència de la companyia. En aquest sentit, a finals del mes de desembre del 2014 s'ha emès un informe preliminar, aprovat pel Consell d'Administració i remès a la DGAFP.



Resultats en continu creixement

Més de **5,3**
milions
d'assegurats

Més de
367.000
nous clients el
2014

171,8
milions de
benefici net

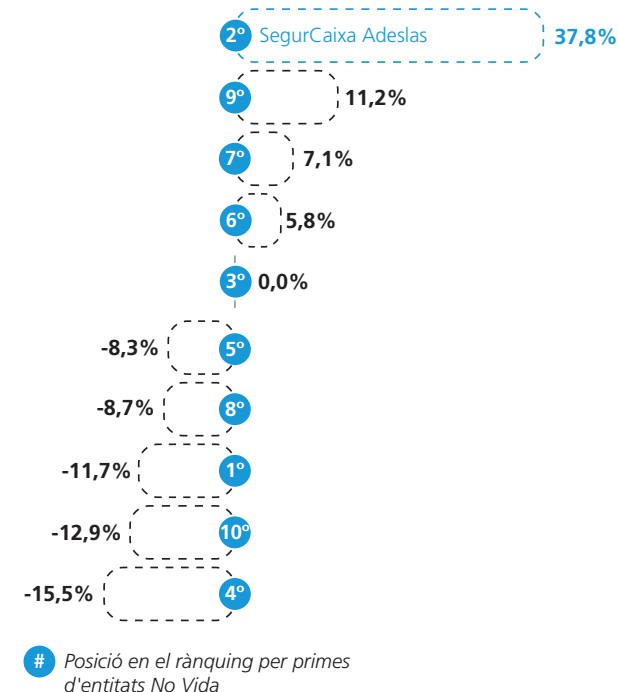
2.820,1
milions d'euros
en volum de
primes

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha ofert un benefici net consolidat durant el 2014 superior al de l'any anterior: 171,8 milions d'euros, xifra que suposa un 23,5% més que el 2013. El bon comportament de la sinistralitat en l'exercici, juntament amb la millora de l'eficiència operativa i el fort creixement dels rams amb més rendibilitat, han permès millorar la ràtio combinada en un punt, fins a situar-se en el 92,1%. A més, la companyia ja disposa de més de 5,3 milions de clients, un increment net de més de 367.000 respecte a l'exercici anterior.

Pel que fa al volum de primes, la companyia va arribar als 2.820,1 milions d'euros, un 9,9% més que el 2013. Un creixement especialment significatiu tenint en compte que el sector en No Vida ha crescut tan sols el 0,86%, mentre que SegurCaixa Adeslas ha aconseguit el 9,2% de la quota de mercat, per la qual cosa el seu creixement representa gairebé la totalitat del que va experimentar el sector durant l'exercici anterior.

Rànquing per entitats segons creixement acumulat

2014 / 2011



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Creixement basat en l'activitat

482,1
milions d'euros
en primes de
nova producció

El creixement de SegurCaixa Adeslas es deu a la intensa activitat comercial desplegada durant l'any a través de tots els seus canals de venda. La companyia ha superat els 482,1 milions d'euros de primes de nova producció, un 28,2% més que en l'exercici anterior. El canal bancassegurances aporta el 68,3% d'aquesta xifra. Aquest canal ha destacat per la seva innovació comercial amb iniciatives com el Pack Multiassegurances, amb més de 195.000 packs en cartera, o el llançament d'una oferta específica orientada cap a petites empreses i autònoms, amb una destacada innovació digital. Les primes de nova producció del canal assegurador representen el 31,7%, amb un creixement del 40,2% respecte a l'any anterior.

LÍDERS EN SALUT

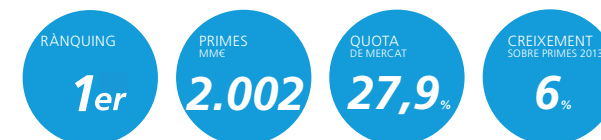
En el ram de salut, SegurCaixa Adeslas va superar per primera vegada els 2.000 milions en primes, ja que va arribar als 2.001,6 milions d'euros, amb un increment del 6%, per sobre del 3,52% del mercat el 2014. La companyia continua reforçant així la seva posició de líder destacat en assegurances de salut, amb una

quota de mercat del 27,9% i 3,4 milions de clients, la qual cosa suposa un increment del 5,5% respecte a l'exercici anterior.

Aquest important avanç en el ram de salut es deu, en gran manera, al bon comportament dels segments Individuals, Pimes i Autònoms, amb un increment significatiu del nombre de clients en aquest últim: un 15,8% durant el 2014.

En el negoci dental, el lideratge de SegurCaixa Adeslas es consolida amb més d'1,4 milions d'assegurats i les seves 150 clíniques pròpies, que donen feina a més de 2.200 professionals.

Resultats del ram de salut



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Més de **3,4**
milions de Clients
en salut

Més de **2.000**
milions d'euros
en primes de
salut



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Més
d' **1.000.000**
de pòlisses de Llar

El nombre de
pòlisses en el
ram d'auto
ja arriba a les
430.000

Decessos creix
durant el 2014 un
46,7% en
volum de primes

SegurCaixa
Adeslas és
l'asseguradora
de No Vida amb
més creixement
rendible entre el
2011 i el 2014

SUPERANT LES XIFRES DEL MERCAT

El volum total de primes per al ram multirisc va ser de 378,3 milions d'euros, un 14,8% més que el 2013, xifra que contrasta de manera positiva davant el lleu creixement del mercat durant l'any, d'un 0,20%. Aquest creixement s'ha vist impulsat principalment per l'assegurança de la llar, on SegurCaixa Adeslas ocupa la segona posició en el rànquing d'entitats, amb més d'un milió de pòlisses en cartera.

En el ram d'auto, SegurCaixa Adeslas també ha evolucionat millor que el mercat. El volum de primes va arribar el 2014 als 171,1 milions d'euros, un 8,7% més que el 2013, en un mercat que va experimentar una caiguda de l'1,39%. El 2014, el nombre de pòlisses d'aquest ram va assolir la xifra de 430.000.

A més, el ram de decessos destaca també per la seva bona evolució, amb 124 milions d'euros en primes i un creixement del 46,7%. Els rams d'accidents i diversos també han contribuït a la consecució del benefici en la companyia, tot registrant un volum total de primes de 145,7 milions d'euros, un 36,4% més que en l'exercici anterior.

SegurCaixa Adeslas s'ha convertit en l'asseguradora de No Vida amb més creixement rendible en els últims anys. Entre el 2011 i el 2014 la companyia ha experimentat un creixement acumulat del 37,8%, la qual cosa representa un increment en primes de 774 milions d'euros, mentre que en aquest mateix període el mercat de No Vida ha tingut un comportament negatiu, amb pèrdues d'ingressos d'uns 1.075 milions d'euros.

Posició en el rànquing d'entitats per ram



Font: ICEA i elaboració pròpia. Posició en el rànquing d'entitats per rams.



Dinamisme

Fusions completades

Durant el 2014 SegurCaixa Adeslas ha dut a terme la fusió per absorció de CAN Seguros Generales, S.A.U., després de l'adquisició de la totalitat de les seves accions i l'aprovació del Consell d'Administració de la companyia.

També s'ha tancat la fusió per absorció de les societats ja participades CAN Seguros de Salud, S.A.U. i CajaSol Seguros Generales Sociedad de Seguros y Reaseguros, S.A.U., després de la pertinent aprovació del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas i la posterior aprovació de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. D'aquesta manera es tanca l'operació iniciada el 2013, després de l'acord entre SegurCaixa Adeslas i CaixaBank, per a l'adquisició d'aquestes companyies procedents de Banca Cívica.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





 Índex

 Carta del
President

 Treballar des
dels valors

 Dades més
rellevants

 Qui som

 Clients

 Societat

 Empleats

 Accionistes

 Annexos



Preparats per a nous reptes

UN ANY D'AVANÇOS

SegurCaixa Adeslas està preparada, segons el calendari previst, per a l'entrada en vigor de Solvència II, el proper 1 de gener de 2016. En resposta al requeriment de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, s'ha informat del grau d'avanç de les diverses guies, i especialment la referent al sistema de govern.

El compromís amb un model de govern sòlid arriba fins al punt de disposar d'instruments addicionals als previstos en la normativa actual, com són la Comissió d'Auditoria Interna, el Comitè de Riscos i la Comissió d'Inversions.

Durant aquest any, SegurCaixa Adeslas ha adequat la seva estructura organitzativa per tal de desenvolupar els instruments de gestió que permetin una ràpida adaptació a la normativa de Solvència II. En aquest sentit, el Consell d'Administració va nomenar al desembre els responsables de les funcions clau: Actuarial, Gestió de Riscos, Auditoria Interna i Compliment Normatiu.

El 2014 s'han desenvolupat actuacions orientades a reforçar el sistema de govern de la companyia, com ara l'elaboració del nou codi ètic, conseqüència de la revisió dels valors corporatius, o la creació d'un canal de denúncies perquè qualsevol professional de la companyia pugui informar sobre aquells comportaments contraris a aquesta norma.

ELS BENEFICIS DE L'ADAPTACIÓ

Solvència II permetrà mitigar els riscos als quals es pot enfrontar l'entitat, amb la qual cosa millorarà la transparència envers els accionistes, augmentarà la confiança dels assegurats i es reforçarà la reputació davant la societat.



2014

Informe Anual
Integrat



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Materialitat

Aquest Informe Anual Integrat de SegurCaixa Adeslas ofereix informació sobre els aspectes econòmics, socials i ambientals de la companyia que també són rellevants per als seus grups d'interès. Per això, s'ha dut a terme un procés d'anàlisi i consulta, tant externa com interna, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, per identificar aquests temes, que ha consistit en:

- La revisió d'altres informes anuals per seleccionar els afers més importants del sector assegurador, com els de les empreses del sector financer i assegurances participants en el Programa Pilot de Report Integrat de l'IIRC, o els principals competidors de SegurCaixa Adeslas, a més de considerar els informes elaborats pels accionistes de la companyia: Mutua Madrileña i CaixaBank.
- La revisió i anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes a través d'un estudi de tendències en el sector assegurador a Espanya utilitzant Google Trends, així com de la informació publicada sobre el sector i SegurCaixa Adeslas en base a l'anàlisi d'una mostra estadística de les notícies del 2014.
- La consulta a més de 40 empleats de SegurCaixa Adeslas (sotsdirectors generals, directors d'àrea i caps de departament) a través d'una enquesta *online*.
- La revisió i anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes a través d'un estudi de tendències en el sector assegurador a Espanya utilitzant Google Trends, així com de la informació publicada sobre el sector i SegurCaixa Adeslas en base a l'anàlisi d'una mostra estadística de les notícies del 2014.
- Actualització de la matriu de materialitat de la companyia.

CONCLUSIONS DELS EXPERTS EN RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

Els experts consultats destaquen l'avanç en la claredat de la informació reportada, sobretot la que s'ofereix respecte a l'empresa, mentre que s'ha de continuar avançant en la de productes i serveis per als clients.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



També apunten la progressió a l'hora d'integrar la informació econòmica, social i ambiental en línia amb les tendències de *reporting* actuals, així com el disseny atractiu i la navegabilitat, la qual cosa permet una lectura còmoda. D'altra banda, suggereixen avançar en formats tecnològics que ajudin a una lectura segmentada per a cadascun dels grups d'interès.

Nivell d'acompliment

Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de SegurCaixa Adeslas es considera millor que la de la competència, segons els experts consultats, han estat:

- Model de negoci i estratègia corporativa.
- Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Desenvolupament professional.
- Innovació i desenvolupament de noves tecnologies i productes.
- Bon govern i transparència.

Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de SegurCaixa Adeslas s'ha valorat de manera semblant a la de la competència:

- Benestar al lloc de treball.

- Selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i mediambiental.
- Diàleg amb els grups d'interès.
- Increment de valor per a l'accionista.
- Qualitat del servei.
- Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
- Ètica empresarial.
- Foment d'hàbits de vida i prevenció entre els assegurats.
- Recerca i desenvolupament en noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització.
- Gestió de l'impacte ambiental.
- Accions en benefici de la societat.
- Igualtat i diversitat.
- Accessibilitat als productes d'assegurament.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



GRUP D'INTERÈS

Accionistes

Acadèmia

Associació de consumidors

Mitjans de comunicació

Entitats socials i mediambientals

ORGANITZACIÓ

Mutua Madrileña / CaixaBank

ESADE

CECU

Media Responsable

Fundació Imatge i Autoestima

Fundació Edad & Vida

Oportunitats

A més, segons l'opinió dels experts en relació amb l'acompliment del sector assegurador en el seu conjunt, hi ha diversos temes en els quals consideren que és oportú avançar:

- Integració de les assegurances en un mateix producte/servei.
- L'ús d'un Quadre de Comandament Integral que ajudi a detectar les desviacions del pla estratègic i expressar les iniciatives necessàries per reconduir-les.
- El bon govern corporatiu, tot i que l'avanç en general ha estat positiu.
- L'accessibilitat als productes d'assegurament, un punt en què els experts també observen que les companyies han

començat a adaptar-se davant la conjuntura econòmica.

- Informació més detallada als clients sobre els seus proveïdors de salut.
- Pòlisses més clares: més ben redactades i transparents, si bé consideren que el sector assegurador en conjunt ha avançat en aquest aspecte.
- Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
- Creació d'un document que assegurui, davant l'ús de big data, la confidencialitat de la salut de l'assegurat.
- Cobrir les necessitats a les quals caldrà fer front amb l'envelliment de la població, com en les assegurances de salut, dependència i autos.
- Cobertura automòbils elèctrics.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



Riscos potencials

Finalment, els experts assenyalen tres possibles riscos potencials amb relació a SegurCaixa Adeslas, com són:

- La creixent expansió comercial que està duent a terme la companyia genera dubtes respecte al nivell de demanda potencial que caldrà satisfer. Consideren que les previsions de creixement pel que fa a primes noves encara són pessimistes, cosa que constitueix un risc comercial.
- Una plantilla jove, inexperta i amb poca visió dels problemes de la població cada vegada més envellida pot constituir un risc, pel fet de no saber detectar i donar respostes als reptes de la societat actual.
- L'absència d'homogeneïtzació de proveïdors de salut pot dificultar-ne el control. SegurCaixa Adeslas disposa de més de 150 clíniques, fet que pot constituir un risc difícil de gestionar.

Temes més rellevants

Segons els empleats consultats, els temes més rellevants per a SegurCaixa Adeslas, per ordre d'importància, han estat els següents:

- Model de negoci i estratègia corporativa.
- Qualitat del servei.
- Bon govern i transparència.
- Ètica empresarial.
- Recerca i desenvolupament en noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització.
- Desenvolupament professional.
- Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Increment del valor per a l'accionista.
- Benestar al lloc de treball.
- Informació clara i transparent i màrqueting responsable.
- Accessibilitat als productes d'assegurament.
- Igualtat i diversitat.
- Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
- Foment d'hàbits de vida i de prevenció entre els assegurats.
- Diàleg amb els grups d'interès.
- Accions en benefici de la societat.
- Gestió de l'impacte ambiental.
- Proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



CONCLUSIONS DE L'ANÀLISI DE TENDÈNCIES EN EL SECTOR FINANCER I ASSEGURANCES

L'anàlisi de tendències en el sector financer i assegurances consta de dues parts:

- Les tendències en el sector, a partir de l'eina Google Trends, que permet observar l'impacte de SegurCaixa Adeslas respecte a la competència i identificar les notícies que han tingut més impacte.
- Les notícies sobre el sector i sobre SegurCaixa Adeslas, per conèixer quins temes rellevants vinculats a SegurCaixa Adeslas i al sector han estat notícia el 2014.

Les notícies més destacades, segons aquesta eina de Google, són les que es refereixen als resultats econòmics de SegurCaixa Adeslas i a l'acord amb Ingersport. Finalment, igual que el 2013, les principals cerques d'Adeslas a Google es vinculen al quadre mèdic, al negoci dental, així com a adreces i telèfons.

Pel que fa a la revisió i anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes sobre SegurCaixa Adeslas i el sector assegurador, s'ha pres un univers de 612 notícies i se n'han analitzat un

total de 300, amb un error del 4% i un nivell de confiança del 95%. Les notícies analitzades s'han categoritzat segons el tema rellevant al qual feien referència i s'han ordenat segons la reiteració d'aquests temes en 3 grups: temes poc notoris, temes mitjanament notoris i temes molt notoris. També s'ha tingut en compte el to de la notícia (positiu, neutre o negatiu).



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

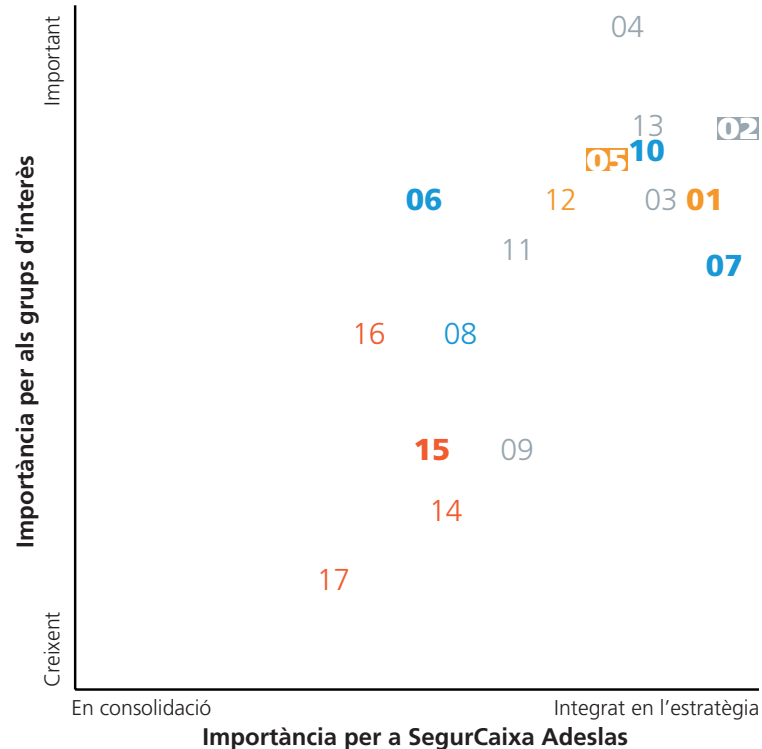
Empleats

Accionistes

Annexos



Matriu de materialitat



Tema rellevant

01. Bon Govern i transparència
02. Model de negoci i estratègia corporativa
03. Ètica empresarial
04. Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci
05. Increment del valor per a l'accionista
06. Diàleg amb els grups d'interès
07. Qualitat del servei
08. Integració de criteris sostenibles en productes i serveis
09. Informació clara i transparent i màrqueting responsable
10. Innovació i desenvolupament de noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització
11. Accessibilitat als productes d'assegurament
12. Benestar al lloc de treball (conciliació)
13. Desenvolupament professional
14. Foment d'hàbits de vida i de prevenció entre els assegurats
15. Accions en benefici de la societat (acció social)
16. Gestió de l'impacte ambiental
17. Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental

Tema relacionat amb

- Accionista
- Clients
- Empleats
- Medi ambient i Societat

Notorietat dels temes rellevants en els mitjans de comunicació durant el 2014

- 01 Notorietat alta
- 00 Notorietat mitjana
- 00 Notorietat baixa



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



DISTRIBUCIÓ DE LES ENQUESTES REALITZADES PER RAM DE NEGOCI

	2013		2014	
	Unitats	Percentatge	Unitats	Percentatge
Llar	38.380	51,7%	39.130	51,6%
Autos	14.224	19,2%	15.810	20,9%
Negoci	2.196	3,0%	2.178	2,9%
Salut	5.946	8,0%	5.918	7,8%
Clíniques Dentals pròpies	13.517	18,2%	12.762	16,8%
Total	74.263	100%	75.798	100%

18 ESTUDIS DE SATISFACCIÓ REALITZATS EL 2014

Estudis a clients sobre la visió global de la companyia (enquestes realitzades)

Salut	2.000
Autos	800
Llar	800

cont.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



cont.

18 ESTUDIS DE SATISFACCIÓ REALITZATS EL 2014

Estudis a clients sobre la visió global de la companyia (enquestes realitzades)

Contractació	800
Autoritzacions	800
Reemborsos	600
Dental	12.762
Client Directe (col·lectiu Salut)	97
Web SegurCaixa Adeslas	731
Col·lectiu empleats Caixa	600
Autos - Atenció al client	800
Autos - Assistència en viatge	9.154
Autos - Sinistres	5.056
Llar - Sinistres	38.330
Comerç - Sinistres	2.178
Reclamacions	300
Estudis a canals comercials	
Mediadors (col·lectius salut)	83
Mediadors (RC i danys grans empreses)	7

VALORACIÓ DE SATISFACCIÓ PER RAMS

	Percentatge
Sinistres Llar	96,6%
Sinistres Negoci	95,6%
Assistència Autos	97,1%
Sinistres Autos	95,8%
Atenció al client Autos	88,6%
Clients Salut (col·lectius)	95,9%
Empleats Caixa (col·lectius)	95,9%
Salut: Reembors de despeses sanitàries	90,4%
Salut: Autorització de prestacions sanitàries	92,8%
Salut: Contractació	98,1%
Mediadors grans empreses	100,0%
Mediadors salut	92,8%
Clíniques dentals pròpies	97,7%



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos


NOMBRE TOTAL DE QUEIXES I RECLAMACIONS TRAMITADES EN 1a INSTÀNCIA

	Unitats	Índex Q/R al mes / 10.000 assegurats
Salut	6.598	1,59
Autos	218	0,55
Multirisc	1.209	0,98
Personals	256	0,15
Total	8.281	

QUEIXES I RECLAMACIONS RESOLTES TENINT EN COMPTE LA MANERA COM HAN FINALITZAT

	Percentatge
Favorable al reclamant	25,8%
Desfavorable al reclamant	52,3%
Parcialment favorable al reclamant	5,5%
Companyia omet pronunciar-se	16,4%
Total	100%



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos


QUEIXES I RECLAMACIONS TRAMESES AL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

	Unitats	Percentatge
Salut	457	85,7%
Autos	9	1,7%
Multirisc	52	9,8%
Personals	15	2,8%
Total	533	100%

QUEIXES I RECLAMACIONS RESOLTES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT TENINT EN COMPTE LA MANERA COM HAN FINALITZAT

	Unitats	Percentatge
Desfavorable al reclamant	325	61,6%
Favorable al reclamant	101	19,1%
Servei d'Atenció Client omet pronunciar-se	63	11,9%
No admeses a tràmit	25	4,7%
Favorable parcialment al reclamant	14	2,7%
Total	528	100%

QUEIXES I RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CLIENTS DAVANT LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS

	Unitats	Percentatge
Salut	123	51,2%
Autos	11	4,6%
Multirisc	88	36,7%
Personals	18	7,5%
Total	240	100%


[Índex](#)
[Carta del President](#)
[Treballar des dels valors](#)
[Dades més rellevants](#)
[Qui som](#)
[Clients](#)
[Societat](#)
[Empleats](#)
[Accionistes](#)
[Annexos](#)




Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos


QUEIXES I RECLAMACIONS, PRESENTADES PELS CLIENTS DAVANT LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS, TENINT EN COMPTE LA MANERA COM HAN FINALITZAT

	Unitats
Expedients finalitzats de manera anticipada per l'assentiment previ de la companyia a les pretensions del reclamant	26
Expedients pendents de resolució per la DGA	165
Expedients resolts per la DGA	49
<i>Desfavorable al reclamant</i>	33
<i>Favorable al reclamant</i>	7
<i>Favorable parcialment al reclamant</i>	1
<i>Remissió al tràmit pericial (Art. 38 Llei Contracte Assegurança)</i>	8
Total	240

SINISTRES PER RAM

	2013	2014
SegurCaixa Llar	329.102	338.736
SegurCaixa Auto	146.714	158.771
SegurCaixa Repatriació	206	217



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



PRINCIPALS RESIDUS GESTIONATS

	2013	2014
Paper (kg)	139.090,90	128.685,50
Plàstic (kg)	1.440,9	493,7
Piles (kg)	28,4	28,4
Tòner (unitats)	1.299,7	1.277,7

La informació fa referència a serveis centrals de Madrid i Barcelona, al Canal Assegurador i a Centres Mèdics.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS

	2013	2014
Serveis Centrals	794	800
Oficines pròpies	677	723
Centres mèdics i dentals	2.293	2.514
Total	3.764	4.037

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER GÈNERE

	2013	2014
Nre. total d'homes	986	1.039
Nre. total de dones	2.778	2.998

EDAT MITJANA DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Serveis Centrals	44	44
Oficines pròpies	45	45
Centres mèdics i dentals	34	35
Edat mitjana del Grup	38	38



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS

	2013	2014
Serveis Centrals		
Fins a 30 anys	42	41
Entre 31 i 40 anys	282	281
Entre 41 i 50 anys	278	296
Més grans de 51 anys	192	182
Oficines pròpies		
Fins a 30 anys	34	27
Entre 31 i 40 anys	212	215
Entre 41 i 50 anys	233	254
Més grans de 51 anys	198	227
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	958	1.020
Entre 31 i 40 anys	921	1.003
Entre 41 i 50 anys	278	331
Més grans de 51 anys	136	160



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



ANTIGUITAT DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Directius	11	11
Plantilla Serveis Centrals	13	12
Plantilla Oficines pròpies	14	14
Plantilla Centres mèdics i dentals	3	3

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE

	2013	2014
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	1.963	2.160
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	1.374	1.595
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	164	82
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	263	200



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL

	2013	2014
Directius	40	38
Quadres intermedis	133	141
Resta plantilla	3.591	3.858

DISTRIBUCIÓ DE L'EQUIP DIRECTIU PER GÈNERE

	2013	2014
Nre. total d'homes	35	33
Nre. total de dones	5	5

NACIONALITATS DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	27	33
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	109	122



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

[Annexos](#)


ROTACIÓ NO DESITJADA

2013

2014

Índex de rotació no desitjada per sexe

Serveis Centrals

Homes	1,2%	0,3%
Dones	0,9%	1,3%
Total general	1,0%	0,9%

Oficines pròpies

Homes	1,2%	1,5%
Dones	1,0%	0,9%
Total general	1,0%	1,1%

Centres mèdics i dentals

Homes	18,2%	22,2%
Dones	11,4%	13,9%
Total general	12,6%	15,3%

SELECCIÓ, NOVES INCORPORACIONS I PROMOCIÓ INTERNA

	2013	2014
Nre. total de vacants publicades internament	49	33
Nre. total de nous professionals incorporats	1.395	1.141
% d'homes sobre les noves incorporacions	24,60%	22,44%
% de dones sobre les noves incorporacions	75,40%	77,56%
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	0	19
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	56	155
% d'homes sobre les promocions	19,60%	8,39%
% de dones sobre les promocions	80,40%	91,61%



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



FORMACIÓ

	2013	2014
Inversió total en formació		
Serveis Centrals	423	473
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	632	666
Total	1.055	1.139
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial		
Serveis Centrals	1,3	1,1
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	1,2	0,9
Mitjana invertida per empleat		
Serveis Centrals	561	591
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	889	206
Subvencions i compensacions rebudes per a formació		
Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats	48.921	43.841
Nre. total d'accions de formació realitzades		
Serveis Centrals		
<i>Formació presencial</i>	140	130
<i>Formació online + distància</i>	3	22
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
<i>Formació presencial</i>	128	187

cont.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



cont.

FORMACIÓ

	2013	2014
<i>Formació online + distància</i>	13	40
Total formació presencial	268	317
Total formació <i>online</i> + distància	16	62
Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna		
Serveis Centrals	314	580
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	844	1.529
Total	1.158	2.109
Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla		
Serveis Centrals	39,60%	72,50%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	28,40%	47,23%
Hores de formació impartides		
Nre. total d'hores de formació presencial impartides		
Serveis Centrals	4.187	1.412
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	10.531	1.576
Total	14.718	2.987

cont.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



cont.

FORMACIÓ

	2013	2014
Nre. total d'hores de formació <i>online</i> impartides		
Serveis Centrals	731	122,9
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	871	641,7
Total	1.602	764,6
Mitjana d'hores de formació impartides		
Serveis Centrals		
<i>% d'hores de formació a directors</i>	8,9%	1,4%
<i>% d'hores de formació a quadres intermedis</i>	21,1%	3,7%
<i>% d'hores de formació a resta plantilla</i>	69,9%	95,0%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
<i>% d'hores de formació a directors</i>	0,3%	0,0%
<i>% d'hores de formació a quadres intermedis</i>	2,2%	1,0%
<i>% d'hores de formació a resta plantilla</i>	97,4%	99,0%

INTEGRACIÓ LABORAL

	2013	2014
Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat	23	27
<i>% d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total</i>	0,61%	0,67%



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



TAULA DE RETRIBUCIÓ

	2013	2014
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals		
Serveis Centrals	100,0%	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	7,4%	6,8%
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa		
Serveis Centrals	100,0%	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	40,6%	40,4%
% de la retribució variable sobre la massa salarial		
Serveis Centrals	16,1%	16,2%
Oficines pròpies	15,2%	15,6%
Centres mèdics i dentals	21,4%	21,0%

REPRESENTANTS PER EMPRESA

	2013	2014
Serveis Centrals		
Comitès d'empresa	41	41
Delegats de personal		0
CCOO	29	29
UGT	12	12
CSI		0
Independents		0
Oficines pròpies		
Comitès d'empresa	5	5
Delegats de personal	19	19
CCOO	12	12
UGT	10	10
CSI	2	2
Independents		

cont.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



REPRESENTANTES POR EMPRESA

2013

2014

Centres mèdics i dentals

Comitès d'empresa	3	3
Delegats de personal	3	3
CCOO	18	18
UGT		
CSI		
Independents		



Índex

Carta del
President

Treballar des
dels valors

Dades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

[Annexos](#)





Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



ABSENTISME

2013

2014

Absentisme per accidents al centre de treball

Nre. total d'accidents sense baixa laboral	84	92
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	19	37
Nre. total d'accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i>	21	26
Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball	765	474
Taxa d'absentisme per accidents (homes)	0,07%	0,02%
Taxa d'absentisme per accidents (dones)	0,11%	0,15%

Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat

Nre. total de jornades perdudes per absentisme	34.684	23.175
Nre. total de baixes per malaltia comuna	863	947
Taxa d'absentisme per malaltia (homes)	4,1%	1,4%
Taxa d'absentisme per malaltia (dones)	3,7%	2,2%



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



cont.

ABSENTISME

	2013	2014
Reincorporació i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	182	200
Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat	10.551	13.267
Empleats que van gaudir del permís de paternitat	32	32
Empleades que van gaudir del permís de maternitat	150	168
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat	147	164
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat	32	32
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any.	111	132
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any.	20	30
Percentatge d'empleades que es van reincorporar després de la baixa per maternitat.	97%	98%

cont.



Índex

Carta del
PresidentTreballar des
dels valorsDades més
rellevants

Qui som

Clients

Societat

Empleats

Accionistes

Annexos



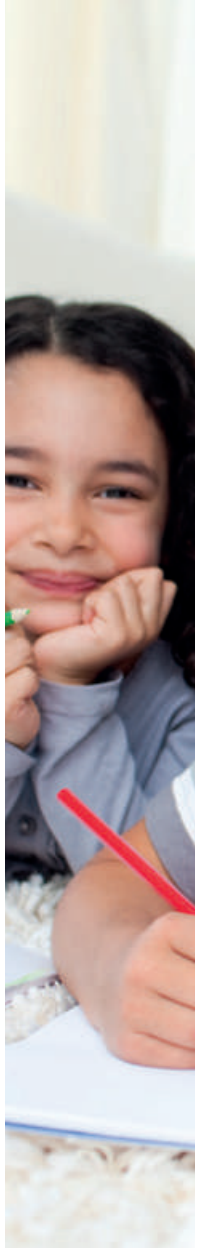
cont.

ABSENTISME

	2013	2014
Percentatge d'empleats que es van reincorporar després de la baixa per paternitat.	100%	100%
Percentatge d'empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any.	97%	89%
Percentatge d'empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any.	91%	94%

COMITÈS DE SEGURETAT I SALUT

	2013	2014
Nre. total de comitès de seguretat i salut	3	3
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	65,0%	66,2%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la Companyia	8	8



[SegurCaixa Adeslas](#)

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Paseo de la Castellana, 259 C. 28046 Madrid

www.segurcaixaadeslas.es