

2015 Informe Anual Integrat



SegurCaixa Adeslas

Sumari

Carta del President	03	Digitalització	26
Coneix-nos	05	Prevenció com a clau de futur	27
Fites 2015	12	Confiança en el nostre equip	29
Líders en activitat comercial	14	Creixement rendible i solvent	31
Líders i referents en salut	16	Generant valor per a la societat	36
Proximitat amb els nostres assegurats	18	Respecte pel medi ambient	39
Bolcats en l'experiència del client	20	Reptes de futur	40
Innovació	23	Annexos	41



L'any 2015 ha estat el primer exercici del nostre Pla Estratègic 2015-2017, el qual preveu uns objectius ambiciosos en un entorn de mercat caracteritzat per importants canvis normatius per a l'activitat asseguradora.

La nostra societat, pertanyent al grup empresarial de Mutua Madrileña i participada per CaixaBank, va mantenir un any més un creixement sostingut i superior al del mercat en les seves principals àrees d'activitat. En Salut, el 2015 ens vam consolidar com la primera entitat del sector, posició que mantenim des de fa quinze anys, assolint una quota de mercat del 28,1%, amb una forta presència a més en assegurances dentals.

Així mateix, vam aconseguir avanços destacats en altres rams com el de Multirisc Llar, amb un creixement en ingressos del 9,0%, davant el 2,1% de la mitjana del sector; en Accidents, amb una millora en primes del 24% respecte a l'any anterior, i en Decessos, on els nostres ingressos per primes van millorar un 21,9%, mentre que el sector ho feia tan sols en un 4,1%. Destaca també la millora registrada en el ram d'Autos, un 12,7% respecte al 2014, davant l'augment mitjà registrat pel mercat, que va ser de l'1,7% el 2015.



Javier Mira
President Executiu de SegurCaixa Adeslas



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



En conjunt, els ingressos per primes totals de SegurCaixa Adeslas van superar, per primera vegada, els 3.000 milions d'euros el 2015, un 7,4% més que l'any anterior, i el nombre de clients va augmentar gairebé fins als 5,6 milions. El benefici net, per la seva banda, va arribar als 204 milions d'euros.

Les importants operacions corporatives dutes a terme durant l'any passat van contribuir també a reforçar el nostre creixement. Així, el 2015 vam incorporar les oficines adquirides a Barclays Espanya per part de CaixaBank a la nostra xarxa de distribució de bancassegurances, un canal de venda fonamental per a la companyia, i vam adquirir una participació en l'Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Asturias per reforçar la nostra presència en aquesta comunitat autònoma. En l'àmbit sanitari, el 2015 vam vendre la nostra posició en l'entitat adjudicatària de la gestió sanitària del Departament d'Alzira, a València. Això no obstant,

a SegurCaixa Adeslas mantenim el nostre ferm interès per continuar desenvolupant projectes en col·laboració amb la iniciativa pública. La signatura dels concerts establerts per MUFACE i ISFAS per al 2016 i 2017, i la pròrroga del vigent amb MUGEJU, en són la prova.

En definitiva, el 2015 ha estat un any intens en el qual hem desenvolupat un ampli conjunt d'iniciatives que els animo a conèixer a través de la lectura d'aquest Informe.

Finalment, vull aprofitar aquestes línies per agrair, en nom del Consell d'Administració que presideixo, la seva valuosa contribució a tots els empleats i col·laboradors de la companyia. La seva implicació i esforç diari fan possible que cada any més clients confiïn en SegurCaixa Adeslas. I en aquesta línia seguirem treballant, per ser millors cada dia.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

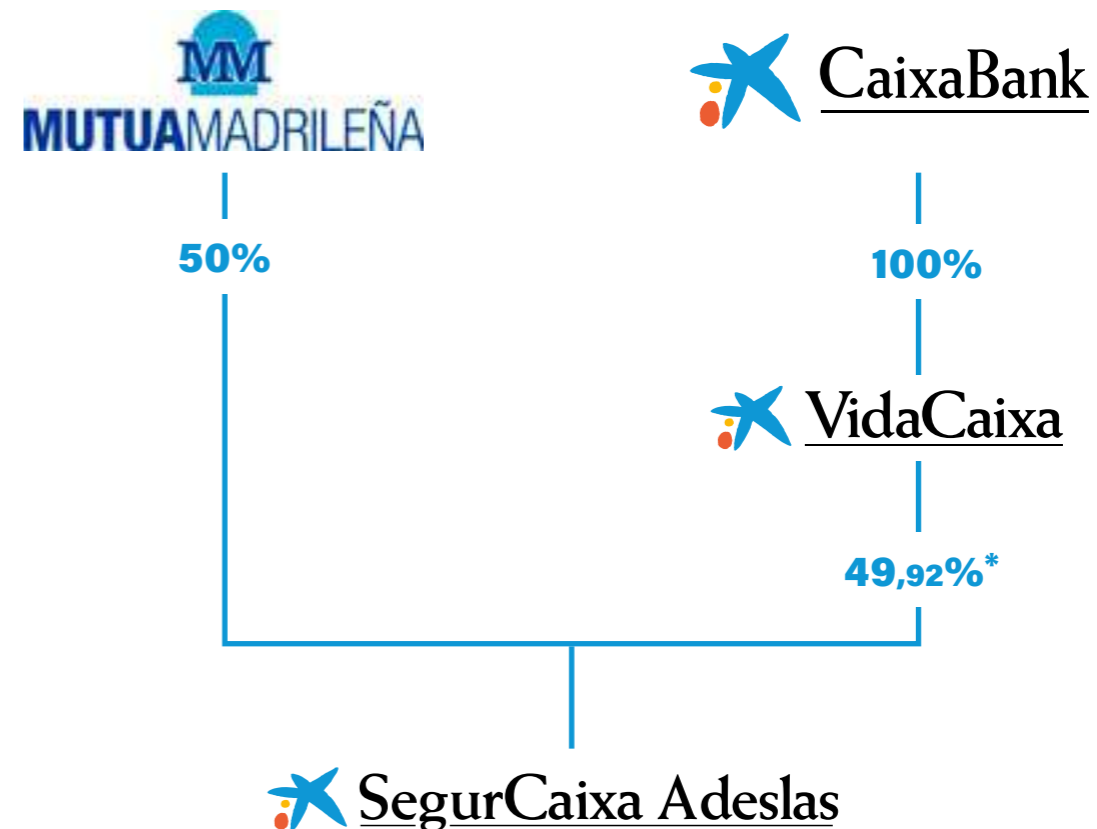
Els accionistes de SegurCaixa Adeslas lideren els millors rànquings del sector

SegurCaixa Adeslas és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2015, ha guanyat 204 milions d'euros, amb un volum de primes de 3.029 milions d'euros i una quota de mercat del 9,7%.

Mutua Madrileña és l'entitat líder en solvència del sector assegurador espanyol i accionista majoritària de SegurCaixa Adeslas, amb un 50% de l'estructura accionarial. Té més de 10,5 milions d'assegurats i ha aconseguit uns ingressos per primes de 4.333 milions d'euros. El 2015, Mutua Madrileña ha incrementat el valor dels seus actius fins a superar els 6.800 milions d'euros.

CaixaBank és un grup financer, líder del mercat espanyol, integrat per negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals i en empreses líders del sector serveis. CaixaBank té 14 milions de clients i la xarxa més extensa d'Espanya, amb més de 5.000 oficines i prop de 9.500 caixers.

Estructura accionarial



*Hi ha un 0,08% en mans d'accionistes minoritaris

Grup Mutua Madrileña

Aquest any 2015 ha estat decisiu per al Grup Mutua Madrileña amb la posada en marxa del seu Pla Estratègic 2015-2017, els eixos centrals del qual són la internacionalització, la transformació digital i l'impuls a la diversificació del negoci.

Així, el 2015 va marcar una fita històrica per a Mutua amb l'inici de la seva expansió internacional a través de l'aliança assolida amb l'empresa xilena BCI Seguros, la principal asseguradora de No Vida d'aquest país andí. L'acord preveu, a més, el possible desenvolupament futur conjunt del negoci assegurador en altres països de Llatinoamèrica.

L'operació suposa un pas més en l'objectiu del Grup Mutua de mantenir un creixement sostingut i rendible buscant noves vies de desenvolupament, com va representar el 2011 l'aliança amb CaixaBank i que comporta, des de llavors, la integració de SegurCaixa Adeslas en el seu grup empresarial.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Grup Mutua Madrileña: Creixement sostingut

Pel que fa al seu negoci assegurador, el Grup Mutua va superar el 2015 els 10,5 milions d'assegurats i va aconseguir uns ingressos per primes de 4.333 milions d'euros, un 4% més que l'any anterior. El benefici net, per la seva banda, va arribar als 228,6 milions d'euros. En el segment patrimonial, el Grup va incrementar el valor dels seus actius fins a superar els 6.800 milions d'euros, i va reforçar la seva solvència, la més elevada del sector assegurador espanyol.

Tot plegat mantenint, al mateix temps, el seu ferm compromís social a través de la Fundació Mutua Madrileña i les diverses iniciatives que desenvolupa en l'àmbit de la cultura, la salut, la seguretat viària i l'acció social, entre les quals destaquen les campanyes realitzades durant l'any passat contra la violència de gènere.

Grup Mutua Madrileña ha iniciat el 2015 la seva **expansió internacional a Xile**

El volum de **primes** arriba als **4.333 M€**

Més de **10,5 milions d'assegurats**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

CaixaBank

CaixaBank, accionista de SegurCaixa Adeslas, és el banc minorista líder a Espanya. L'entitat, que es caracteritza per la vocació de proximitat, la fortalesa financera i uns valors centenaris fortament arrelats en la seva cultura, basa la seva estratègia en l'especialització, amb propostes de valor adaptades per segments de negoci, i la constant innovació tecnològica.

El banc dóna servei a 13,8 milions de clients i disposa d'una quota de penetració de clients del 28,3%. Un 24,0% tenen CaixaBank com el seu banc principal.

CaixaBank està desplegant el Pla Estratègic 2015-2018 amb l'objectiu de reforçar el lideratge en el mercat espanyol i ser reconegut per la seva responsabilitat social, qualitat de servei, solidesa financera i capacitat innovadora.

CaixaBank ha estat escollit com a **Best Bank in Spain 2015** per *Euromoney* i per la revista especialitzada *Global Finance*



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

CaixaBank: activitat i resultats

El 2015 destaca el creixement de les quotes de mercat dels principals productes i serveis minoristes gràcies a la intensa tasca comercial i l'adquisició de Barclays Bank, SAU.

Els recursos gestionats han crescut un 9,1%, fins als 296.599 milions d'euros, i la cartera de crèdit un 4,7%, fins als 206.437 milions d'euros, superant així les tendències sectorials en més de 8 punts percentuals (+0,7% i -4,8%, respectivament). D'altra banda, el resultat atribuït s'ha situat en 814 milions d'euros (+31,4% vs. 2014).

Principals magnituds



1 de cada 4 clients bancaris diposita la seva confiança a CaixaBank



Xarxa comercial més gran del país, amb **5.211** oficines i **9.631** caixers



Nombre més gran de clients digitals actius: **4,8** milions de banca digital i **2,8** milions de banca mòbil



344.255 milions d'euros d'actiu total



12,9% CET 1 regulatori, el superàvit més alt entre els bancs cotitzats



54.090 milions d'euros de liquiditat total (15,7% de l'actiu)



Present en els principals **índexs de sostenibilitat**: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Transparència i ètica com a principis del bon govern de SegurCaixa Adeslas

La Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració conformen els Òrgans de Govern de la companyia.

- Junta General d'Accionistes: òrgan responsable del nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries o els acords que impliquin modificacions estructurals, com ara processos de fusió o escissió, entre altres funcions. La Junta General s'ha reunit 2 vegades.
- Consell d'Administració: té com a missió la gestió i representació de la societat. L'article 37 dels Estatuts Socials reserva a la competència exclusiva d'aquest òrgan determinades matèries que poden implicar l'adopció de decisions estratègiques. Aquest organisme ha aprovat, el 2015, les polítiques escrites que requereix la normativa i que cal observar en la presa de decisions per part dels òrgans de govern. El Consell d'Administració s'ha reunit 12 vegades i s'han dut a terme dues reunions més per escrit i sense sessió.

La companyia disposa també d'un Comitè de Direcció.

🔍 Consell d'Administració i Comitè de Direcció

L'entitat es troba adherida a la *Guia de Bon Govern Corporatiu de les Entitats Asseguradores*, editada per UNESPA, a més de complir els requisits propis del sistema de govern que la legislació d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores exigeix.

SegurCaixa Adeslas assumeix una gestió inspirada en els seus dos **accionistes** de referència



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

Marques comercials segons el canal i els productes

La companyia optimitza la seva estratègia comercial mitjançant la utilització de diferents marques en funció del canal i els productes que ofereix.

Utilització de marques comercials:

- En assegurances de salut s'utilitza la marca Adeslas, excepte en el canal bancassegurances, que utilitza Adeslas SegurCaixa.
- La resta d'assegurances utilitzen la marca SegurCaixa Adeslas.

 **SegurCaixa Adeslas**

 **Adeslas**
 SegurCaixa

A més, en la prestació de serveis sanitaris i odontològics, la companyia utilitza les marques per als centres mèdics i clíniques dentals propis.

Centre Mèdic Adeslas

Clínica Dental Adeslas

1r Premi de Marca en l'Estudi
Top Social Brands

Treballar des dels valors corporatius

Disposar de valors corporatius que siguin coneguts i compartits per tots els membres de l'organització és un actiu molt important, 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 deguda. A més, promouen la motivació i el compromís dels equips i faciliten l'adaptació de les persones de nova incorporació.



Qualitat

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



Confiança

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



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.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Javier Mira, nou President Executiu de SegurCaixa Adeslas

Javier Mira va ser nomenat President Executiu de SegurCaixa Adeslas en el Consell d'Administració del 22 de juliol de 2015.

Fins llavors havia exercit el càrrec de president de la Comissió d'Inversions de la companyia. Mira ha estat membre del Consell d'Administració des del 2011, data en què la societat es va integrar en el grup empresarial de Mutua Madrileña.

Javier Mira és un profund coneixedor del sector assegurador i financer espanyol i té una llarga trajectòria a Mutua Madrileña, on ha ocupat diversos llocs de responsabilitat. Des del passat mes de juliol és el Director General de Mutua Madrileña.

2015, un any d'adquisicions i acords

El 2015 SegurCaixa Adeslas va comprar a VidaCaixa la totalitat de les accions d'AgenciaCaixa, organització amb una potent força de venda que servirà per emprendre el desenvolupament dels segments de Negocis i Empreses.

També en aquest exercici es va fer una addenda al contracte d'Agència per a la distribució d'assegurances generals subscrit entre CaixaBank i SegurCaixa Adeslas per a la recerca de clients a través de la xarxa bancària procedent de Barclays.

SegurCaixa Adeslas ha adquirit el 25,15% del capital social de l'Igualatorio Médico Quirúrgico de Asturias, S.L., principal companyia asseguradora d'aquesta comunitat.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Superant els objectius previstos per a aquest any en el Pla Estratègic 2015-2017



Consolidació com l'entitat amb **més creixement rendible: +7,4%** en primes i **+18,8%** en BDI.



Lideratge en Salut, assolint una quota de mercat del **28,1%**.



Creixement per sobre del 10% en la resta dels rams importants de la companyia.



Més de 5,5 milions de clients.



Gaudim de la confiança de prop d'**1 milió de funcionaris** de l'Estat.



Primer any del nou **Pla Estratègic 2015-2017** de SegurCaixa Adeslas.

Un any marcat pel creixement sobre primes en tots els rams

	Rànquing	Primes	Quota de mercat	Creixement primes 2014
No Vida	2n	3.029 M€*	9,7%	+7,4%
Salut	1r	2.067 M€	28,1%	+3,3%
Multirisc	5è	425 M€*	6,4%	+12,4%
Llar	2n	329 M€	8,4%	+9,0%
Auto	13è	193 M€	1,9%	+12,7%
Decessos	4t	151 M€	7,0%	+21,9%
Accidents	1r	105 M€	11,3%	+24,0%

*Les primes de Llar queden incloses dins del ram Multirisc.
Font: ICEA i elaboració pròpia.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Gran activitat comercial en l'exercici 2015

SegurCaixa Adeslas disposa d'una xarxa multicanal i multisegment que permet un fàcil accés als productes asseguradors a una gran quantitat de clients.

Aquesta xarxa diversificada i molt activa en la comercialització d'assegurances permet a la companyia mantenir any rere any creixements significatius en el seu volum de negoci.

656 milions de nova producció anualitzada

+ 2.000.000 d'operacions d'assegurances

Impuls del canal bancassegurances

- Mitjançant CaixaBank, amb una xarxa de 5.030 oficines*, la companyia ha liderat la distribució bancasseguradora en el mercat assegurador espanyol.
- El 2015 s'ha creat la figura del Delegat Comercial, amb la finalitat de tenir una interlocució única i més fluida amb els responsables al territori de les diverses xarxes especialistes de CaixaBank.
- S'ha arribat a un acord per a les activitats de mediació amb CaixaBank en la comercialització d'assegurances a través de la xarxa bancària procedent de Barclays Bank, SAU.

*Les oficines desplaçades no hi queden incloses.



Canal bancassegurador

5.030 oficines

196 assessors especialitzats en Pimes

Distribució de nova producció en el canal bancassegurances

70,1%

Increment respecte al 2014

+16,7%



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Creixements en els canals asseguradors

- S'ha produït un increment de la força de vendes i s'han assolit xifres rècord del nombre d'operacions d'assegurança i de nova producció anualitzada.
- Es manté el creixement significatiu en el ram de salut (assistència sanitària i dental) i es consolida la contribució creixent dels rams no salut.
- Al llarg de l'any s'han celebrat diverses convencions amb els diferents canals asseguradors, on comparteixen les seves impressions i inquietuds.



Canal assegurador

103 gestors comercials en **64** delegacions
1.483 corredors i **949** agents externs
120 oficines locals
1.791 assessors de xarxa pròpia

Més col·laboració amb el canal empreses

- S'ha reforçat el nombre d'executius de comptes, així com el nombre de brokers que treballen amb la companyia.
- Creixements de dos dígitos en el volum de cartera i en la nova producció anualitzada.



Canal empreses

33 executius SCA
71 brokers
2 centres de Banca Corporativa
89 centres de Banca Empreses
20 centres de Banca Institucional

S'han superat els **100 milions d'euros en primes anualitzades**. Un 13% més que l'any anterior

+ 50% d'empreses de l'Íbex 35 assegurades a SegurCaixa Adeslas



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



SegurCaixa Adeslas consolida el lideratge en salut

SegurCaixa Adeslas referma el seu lideratge i reforça el seu creixement en assegurances de Salut, ja que ha arribat als 2.067 milions d'euros en primes, un 3,3% més que el 2014, amb un creixement superior al del sector i una quota de mercat del 28,1%.

La companyia dóna cobertura sanitària a més de **3.350.000** clients.

SegurCaixa Adeslas és la companyia preferida per la majoria de funcionaris de **MUFACE, MUGEJU i ISFAS**.



Col·laboració amb la sanitat pública

A més, el compromís de la companyia en la col·laboració sanitària publicoprivada s'ha tornat a reforçar el 2015 amb motiu de la renovació del concert sanitari del col·lectiu de funcionaris de l'Administració Pública (MUFACE) i de les Forces Armades (ISFAS), i en la pròrroga del concert del col·lectiu de funcionaris judicials (MUGEJU). La major part dels afiliats d'aquestes mutualitats han optat per la sanitat privada. SegurCaixa Adeslas lidera el nombre d'afiliats de cadascuna d'elles, amb una xifra propera al milió de persones.

La col·laboració en la concessió administrativa de l'Hospital Universitari de la Ribera, a Alzira, ha estat una altra forma de col·laboració amb la sanitat pública. Des del 1997, Adeslas ha liderat la Unió Temporal d'Empreses per gestionar la prestació d'assistència sanitària al Departament de Salut número 11 de la Comunitat Valenciana, que incloïa tant l'Atenció Primària de la comarca com l'Assistència Especialitzada i la gestió de l'Hospital Universitari de la Ribera, on es van aconseguir excel·lents resultats. El juliol del 2015, l'evolució estratègica de la companyia ha portat a posar fi a aquesta col·laboració per centrar-se en el negoci assegurador, de la mateixa manera que fa 5 anys es va procedir a la venda del grup hospitalari.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



SegurCaixa Adeslas, referent en el sector

Adeslas, com a referent en el mercat assegurador espanyol, ha organitzat per quart any consecutiu el Fòrum d'Assegurances de Salut, que es va dur a terme el 10 de juny de 2015 al CaixaForum de Madrid. S'hi va remarcar la contribució que l'assegurança privada de salut té en la reducció de l'absentisme i en l'augment de la productivitat a les empreses, a més de l'agilitat i la flexibilitat horària que ofereix en l'accés als serveis sanitaris.

L'obertura de l'acte va comptar amb la col·laboració del prestigiós Dr. Luis Rojas Marcos amb la seva ponència sobre "El paper de la ciència i l'art de l'optimisme". En el primer panel del Fòrum es va presentar el "Segon Baròmetre Adeslas d'Assegurances de Salut". El segon panel es va centrar en la qualitat de vida dels assegurats.

En la cloenda de l'acte es va posar en valor la col·laboració amb les empreses en l'impuls d'actituds que comportin una millor gestió del benestar dels empleats.



El Conseller-Director General, Javier Murillo, en la seva intervenció al Fòrum d'Assegurances de Salut.



Un moment en la intervenció d'Albert Sarrá, Sotsdirector General d'Operacions, i Juan Ramón Rallo, Director de l'Institut Juan de Mariana, al Fòrum d'Assegurances de Salut.

SegurCaixa Adeslas pertany a la **"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. La IFHP organitza anualment un Executive Development Program (EDP) que permet compartir i conèixer experiències de la gestió de la Salut de diversos països i organitzacions. Aquest any s'ha visitat Austràlia, Hong Kong, EUA, Irlanda, Holanda, Suïssa i Espanya.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Proximitat amb els nostres assegurats

Donant resposta a les diferents necessitats dels clients a través d'una àmplia oferta de protecció

SegurCaixa Adeslas ofereix una àmplia gamma de productes asseguradors per donar resposta a totes les necessitats d'assegurament dels seus clients.



Joves



Famílies



Negocis i autònoms



Empreses



Aproximació de productes asseguradors

Al llarg de l'exercici es realitzen diverses campanyes per als diferents canals amb l'objectiu de satisfer les necessitats de protecció de la salut i el patrimoni.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



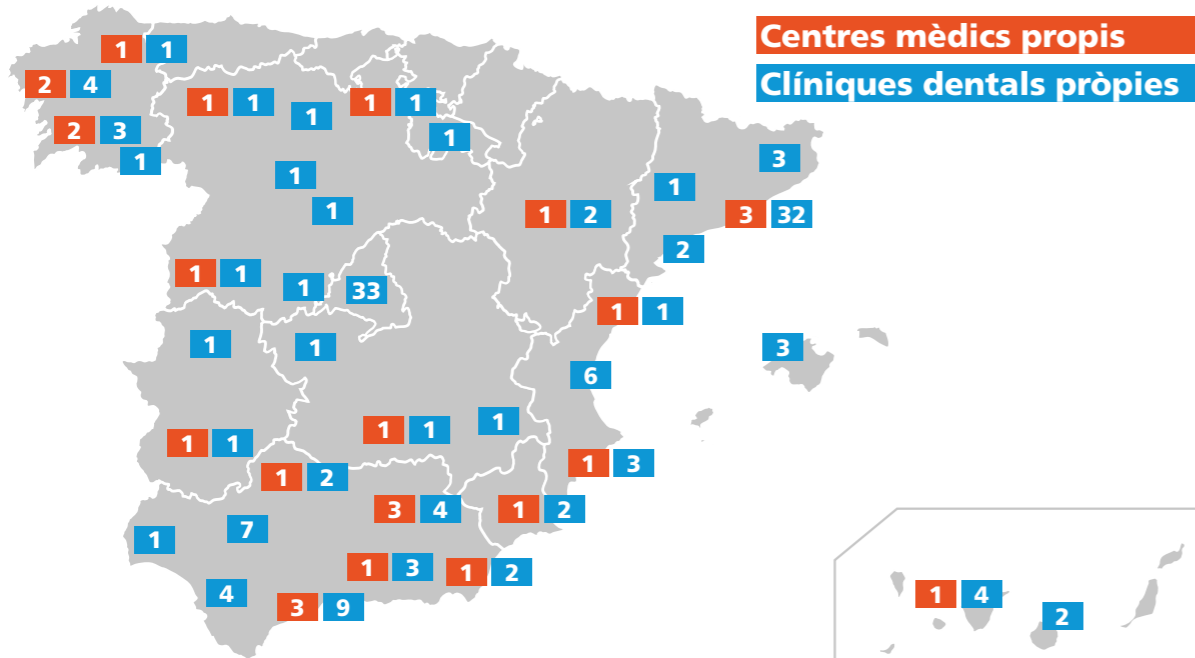
Reptes de futur



Proximitat amb els nostres assegurats

L'asseguradora amb el major quadre mèdic i amb una de les xarxes dentals més grans

Adeslas posa una especial atenció en el desenvolupament del seu valor corporatiu de Proximitat en les assegurances i els serveis mèdics i odontològics. Per això, disposa d'un ampli ventall de professionals que ofereixen una atenció segura i de qualitat a clients i assegurats.



Quadre mèdic amb més de **43.000** professionals de la salut

Accions de promoció de marca per fomentar la proximitat a la societat

Aquesta proximitat es fa també extensiva a la resta de la societat mitjançant diverses accions de promoció de la marca Adeslas presents a:

- Fira del Llibre de Madrid
- Dental Tour, mitjançant rutes amb autocar als llocs on es van inaugurar clíniques dentals
- Fira de Nadons i Mares a Madrid
- Port Aventura, a Tarragona
- AEDIPE, adreçat a 300 directius de Recursos Humans
- Centres Comercials de La Vaguada i Parquesur a Madrid



3^a posició en el rànquing d'asseguradores més valorades pels lectors d'*El Economista*



150 clíniques dentals pròpies amb **800** butaques odontològiques i **1.122** odontòlegs arreu d'Espanya



Millorant l'experiència dels assegurats a través dels nostres recursos i activitats

Des del moment previ a la contractació fins al moment final després de la reparació d'un sinistre o la prestació d'un servei, l'assegurat experimenta tot un seguit de vivències, contactes i percepcions que configuren la seva experiència com a client.

A SegurCaixa Adeslas es revisen de manera periòdica les diverses interaccions amb el client des dels nostres valors corporatius de Qualitat i Proximitat.

Centrats a millorar la transparència de la informació als assegurats

Moment previ a la contractació

L'interès per oferir una informació transparent, completa i suficient ha estat una prioritat per a la companyia, la qual cosa explica el renovat compromís en l'adhesió a les *Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA* i l'adhesió a la nova *Guia en Assegurances de Salut*.

A més, tot el material comercial i publicitari adreçat a clients ha mantingut els estàndards de revisió i transparència d'Autocontrol que s'han aplicat en el canal bancassegurances i que SegurCaixa Adeslas fa també extensiu a la resta de canals.

El 2015, a més, la companyia s'ha adherit a la Federació Mundial d'Anunciants, que té com a finalitat l'elaboració de codis de bones pràctiques de transparència, així com la investigació, el mesurament, la formació i la informació als seus associats per connectar amb el consumidor del futur i treballar per una legislació proporcional i justa, basada en la lliure competència i l'autoregulació.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Millorant el procés de contractació a través de noves eines comercials

Contractació i Renovació

En el canal bancari, destaca el Mapa de Protecció, com a eina comercial que ajuda a determinar el grau de cobertura i la necessitat de protecció de la salut i el patrimoni de l'assegurat i els seus familiars.

Llançament de guies didàctiques dins dels Welcome Pack de Llar, Auto, Salut, Dental, Decessos i Negocis. Són guies simplificades de les cobertures, amb exemples i consells d'utilització i informació important en cas de sinistre.

Pel que fa als clients estrangers, es col·labora amb HolaBank de CaixaBank, amb lliurables traduïts en diferents idiomes (anglès, francès, alemany i rus) en assegurances de salut, llar, autos i motos. A més, s'obsequia el client amb una carpeta que conté la pòlissa en el seu idioma.

En el procés de renovació s'han millorat diferents comunicacions a clients de Llar i Autos segmentant i personalitzant les comunicacions.

Posada en marxa d'un **telèfon únic** d'atenció a clients i no clients

Prestació de serveis

Des del primer moment en què es declara un sinistre, SegurCaixa Adeslas es bolca a superar les expectatives de l'assegurat.

La companyia atén any rere any un nombre més gran de sinistres, alhora que millora el grau de satisfacció dels seus assegurats.

Activitats en Salut i Dental

24.154.500 Consultes mèdiques

25.700 Parts i cesàries

1.900.000 Consultes en centres dentals

926.500 Intervencions quirúrgiques*

530.800 Proves diagnòstiques d'alta tecnologia**



*Inclou actes terapèutics i proves diagnòstiques invasives

**Ressonàncies magnètiques i TAC

Sinistres gestionats en altres rams

424.200 Llar

178.100 Auto

122.000 assistències en viatge a Auto

320 repatriacions



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Mesurament de la qualitat

Després de l'ocurrència del sinistre i el servei

Els resultats de les enquestes de qualitat després de la prestació de serveis ens indiquen el grau de satisfacció aconseguit per SegurCaixa Adeslas i si realment s'han assolit les expectatives de l'assegurat i client.

S'ha finalitzat l'any amb la certificació en l'**ISO 9001:2008 de 137 clíniques dentals**, amb un resultat d'auditoria excel·lent

El **nou centre mèdic de Castelló** ha obtingut també la certificació ISO 9001:2008

🔍 Queixes i reclamacions

🔍 Enquestes de satisfacció

Reconeixement de la gestió de qualitat

	% de satisfacció
Sinistres Llar	96,5%
Sinistres Negocis	94,4%
Assistència Auto	97,5%
Sinistres Auto	96,6%
Col·lectius: Clients Salut	93,0%
Canals: Mediadors grans empreses	100,0%
Canals: Mediadors Salut	100,0%
Salut: Autorització de prestacions sanitàries	95,9%
Salut: Contractació	95,9%
Clíniques Dentals pròpies	97,4%

Nota: Puntuacions superiors a 6, en una escala fins a 10, considerades satisfactòries.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



La innovació comercial com a exemple del dinamisme de Companyia

- Dental Família: és un producte que garanteix la prestació de serveis bucodentals; amb un ampli quadre privat de més de 1.100 odontòlegs i amb 150 clíniques dentals, Adeslas ofereix serveis sense cost addicional com neteges de boca o consultes de diagnòstics.
- En salut s'ha renovat tota la gamma de productes asseguradors per a pimes, autònoms i empreses, amb noves solucions en reembors de despeses o en assistència sanitària i dental, tant per al canal assegurador com per al bancari.
- Adeslas Expatriats és una novetat destinada a grans empreses que tenen treballadors desplaçats a l'estranger per espais de temps superiors als sis mesos. A més del reembors del 100% de les despeses mèdiques al país d'expatriació, ofereix també la possibilitat d'obtenir assistència mèdica internacional gràcies a l'acord amb l'asseguradora AIG. Així mateix, en desplaçaments a tercers països ofereix la cobertura d'assistència en viatge, amb Travel Guard, mentre que a Espanya es garanteix l'atenció sanitària a través de l'ampli quadre mèdic d'Adeslas.



Assegurances d'accidents per a pimes i autònoms

Protegeixi els treballadors davant de possibles imprevistos



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



Nous productes que responen a les necessitats dels clients de SegurCaixa Adeslas

- Per a AgenCaixa s'han dissenyat tres nous productes de Responsabilitat Civil, Riscos Cibernètics i Protecció Jurídica Pimes de més de 100 empleats.
- S'ha llançat al mercat el nou SegurCaixa Auto Plurianual, que ofereix millors condicions de contractació i una vinculació més gran a través del canal bancari.
- SegurCaixa Decesos Complet, en el canal assegurador, incorpora, a més del servei funerari, la nova cobertura del Testament i un servei complet en els moments més difícils per a una família. De molt fàcil contractació, no requereix qüestionari de salut previ i és contractable fins als 70 anys.

SegurCaixa Auto, **TOP 1 de qualitat** segons la comparativa del web ARPEM

SegurCaixa Protecció Jurídica per a pimes i autònoms

Defensa els interessos de l'empresa i els treballadors





Millores en les cobertures del canal bancassegurances i del canal assegurador

En el producte de SegurCaixa Comunitats s'han dut a terme millores en cobertures en control de plagues o sobre la responsabilitat civil de la junta rectora.

SegurCaixa Auto Premium, també en el canal bancari, ha ampliat el límit de contractació dels vehicles assegurables en 25.000 € més. Ofereix la nova cobertura de subsidi per privació del permís de conducció per pèrdua de punts.

Pel que respecta al segment de Pimes i Autònoms, s'han dut a terme millores en el SegurCaixa Negoci per a les activitats de restauració, hotels, farmàcies, despatxos i oficines i centres sanitaris.

Per a aquest segment, SegurCaixa Auto Negoci ha millorat les cobertures en l'assistència psicològica per a familiars de primer grau en cas de mort del conductor, en les despeses d'adaptació del vehicle i de l'habitatge habitual en cas d'invalidesa permanent, en la protecció de danys propis en els casos de col·lisió amb animals cinegètics i domèstics, etc. Totes aquestes millores són també extensibles al SegurCaixa Auto i al SegurCaixa Auto Premium.

Per a particulars, com en el SegurCaixa Auto Selecció, s'ofereix un millor tractament en els accessoris per a les cobertures de Danys propis, Robatori i Incendi, al mateix temps que s'integren noves cobertures en la garantia d'Accidents al Conductor i la cobertura del cost de la inspecció tècnica de vehicles (ITV).

SegurCaixa Auto Negoci



Vagis on vagis, condueix tranquil



La digitalització com a palanca clau del nou model de companyia

SegurCaixa Adeslas es troba immersa en un procés d'adaptació i transformació al canvi digital, d'acord amb l'evolució que està experimentant la societat espanyola.

- Productes: s'ha ampliat el ventall de productes susceptibles de ser oferts per les oficines de CaixaBank i contractats pel client des de qualsevol connexió a Línia Oberta a través del *Ready to buy*: Adeslas Dental Família, Adeslas Dental Bàsic i Protecció Jurídica particulars. També ja són contractables per Línia Oberta, Assistència en Viatges i l'assegurança de Mascotes.

La companyia dóna resposta al **canvi digital** de la nostra societat



Compromesos amb la digitalització per oferir un millor servei als nostres assegurats

- Canal Assegurador: les Oficines d'Atenció Comercial (OAC) ja ofereixen un espai personalitzat per presentar les seves ofertes i dades de contacte, i poden aconseguir un posicionament orgànic més rellevant en cercadors com Google.
- Clients: es fomenta l'ús de les noves tecnologies en les autoritzacions, de manera que s'amplien les alternatives de gestió amb el client. En Salut s'ha millorat el projecte "Cita *online*" amb mobilitat web adaptada a qualsevol *smartphone* i multiidioma.
- Empreses: s'ha creat un nou portal a Internet, "Adeslas 360°", accessible des de qualsevol dispositiu mòbil, que facilita la comunicació i l'intercanvi d'informació amb empreses i grans brokers.
- En Clíriques Dentals s'han incorporat 17 equips de diagnòstic per imatge (16 equips 3D i un TAC).
- Als Serveis Centrals s'han desenvolupat noves eines de suport al procés de gestió de sinistres en Autos (en una primera fase per als llocs de treball al Call Center, i més endavant es farà extensiu al client final, tot incrementant els nivells d'autoservei).

El focus en la prevenció com a primer pas per a una vida saludable

Com a companyia referent en el mercat assegurador, SegurCaixa Adeslas és conscient de l'envelliment progressiu de la societat espanyola. Encarar la vellesa des d'una posició de partida saludable és la tasca que la companyia ha endegat, mitjançant la impartició de diferents cursos i sessions de formació orientats a la conscienciació en prevenció de riscos i a la integració d'hàbits de vida saludables entre els seus assegurats.

Al llarg del 2015 s'han dut a terme diverses accions:

- Campanya preventiva sobre el càncer de mama, dirigida a 50.708 assegurades.
- Campanya preventiva sobre el càncer de coll uterí, dirigida a 94.077 assegurades.
- S'han elaborat notícies i consells per a la prevenció i el control de factors de risc de malalties cròniques (prevenció de l'estrès i l'ansietat en infants i adults, prevenció en l'abús d'alcohol i drogues), que es fan arribar als assegurats a través de canals web, *newsletter* i revistes.

- S'han organitzat jornades saludables, entre les quals destaquen les de:
 - Dieta Mediterrània, ofertes al col·lectiu d'empleats d'Orange.
 - Prevenció del càncer de mama, còlon i pell.
 - Higiene del Son, destinat al col·lectiu Ericsson.

També s'han desenvolupat accions de *coaching* telefònic en Salut orientades a la prevenció primària, secundària i terciària de les malalties cròniques, on el *coach* acompanya la persona i l'ajuda a descobrir obstacles i desenvolupar els seus propis recursos per superar-los i assolir els objectius en matèria de salut. El 2015 s'ha ampliat aquest servei al *coaching* de deshabitació tabàquica.



Campanyes de conscienciació sobre la salut

Dins de les diferents campanyes comercials que SegurCaixa Adeslas ha dut a terme el 2015, cal destacar la campanya de conscienciació social per al reconeixement i la cura de la salut que es va efectuar el maig del 2015 amb el lema "El primer és el primer". Es va comptar amb la col·laboració del prestigiós il·lusionista i mag Jorge Blass en l'elaboració d'un vídeo on es convida l'espectador a reflexionar sobre la presa de consciència de la pròpia salut.

"El primer és el primer", una de les millors campanyes del sector segons *El Publicista*



Col·laboració de Jorge Blass **El primer és el primer**

Donant suport als hàbits de vida saludables mitjançant la presència en esdeveniments esportius

En aquesta mateixa línia de promoció d'hàbits saludables s'han esponsoritzat diferents esdeveniments esportius el 2015, entre els quals destaca el patrocini del World Padel Tour i de la millor parella mundial de pàdel.

Altres patrocinis han estat la participació en el Mutua Madrileña Open de Tennis, l'acord de patrocini amb els gimnasos Go Fit, el suport assistencial en el Circuit de Golf per a Banca Privada o el 2n Torneig de Golf Adeslas, adreçat a empreses.



Presentació del patrocini d'Adeslas al World Padel Tour i la parella formada per Fernando Belasteguín i Pablo Lima.

Fomentant el desenvolupament de la formació dels empleats de la companyia

SegurCaixa Adeslas ofereix als seus professionals els coneixements necessaris en el desenvolupament formatiu per dur a terme amb excel·lència la seva feina.

- Ha continuat el desenvolupament del programa formatiu Itinere, que desenvolupa les competències necessàries per al personal no directiu. El 2015 ha culminat la competència "Qualitat de servei i orientació al client" i s'ha centrat en la competència de "Flexibilitat, adaptació i gestió del canvi". S'han dut a terme un total de 32 cursos formatius, seguits per 5.433 participants*.
- En aquest exercici s'ha posat en marxa el projecte "Àgora", programa formatiu de 4 anys de durada en el qual s'impulsa el desenvolupament del col·lectiu de quadres intermedis, homogeneïtzant, consolidant i desenvolupant les competències en la direcció d'equips. És un programa integral que desenvolupa coneixements tècnics i corporatius, del negoci i del sector, i competències de *management* per a l'acompliment òptim de les funcions d'aquests quadres. S'han realitzat un total de 6 cursos, seguits per 270 participants.

🔍 Empleats

*Nombre de participants que han completat el curs formatiu.

Empleats



4.037

2014



14,2%

increment



4.610

2015

S'han dut a terme **millores a les instal·lacions** de Juan Gris, així com en Delegacions, Centres Mèdics i Clínicas Dentals

El **74%** dels 4.610 professionals que conformen l'equip humà de la companyia són **dones**

5a Posició en el rànquing de les **asseguradores més felices per treballar** (enquesta Adecco, abril 2015)



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

La igualtat com a principal objectiu per al bon desenvolupament de l'activitat laboral

Durant l'exercici s'ha aconseguit l'acord amb les seccions sindicals de CCOO i UGT, i s'ha signat el I Pla d'Igualtat de SegurCaixa Adeslas, S.A., que té com a principals objectius:

- Garantir la igualtat de tracte entre homes i dones, les mateixes oportunitats d'ingrés, l'exercici de la seva activitat laboral i el desenvolupament professional a tots els nivells.
- Establir un entorn favorable facilitant a dones i homes l'atenció a la seva vida personal, familiar i laboral, així com evitar qualsevol tipus de discriminació o tracte desfavorable relacionat amb l'embaràs, la maternitat i la lactància.
- Assegurar que la gestió dels Recursos Humans és conforme als requisits legals en matèria d'igualtat d'oportunitats.
- Prevenir i penalitzar l'assetjament sexual.

Per avaluar el seu grau de compliment dels objectius marcats i les accions programades s'ha constituït una Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat formada per representants de l'Empresa i dels Treballadors.

És important destacar que en l'Informe de diagnòstic de la situació actual no s'ha observat discriminació en els procediments de selecció, compensació i promoció seguits per l'empresa.

En matèria de retribució s'ha posat en marxa per al conjunt de la plantilla un nou sistema complementari a la retribució variable que consisteix a aplicar uns percentatges multiplicadors, més grans per al personal de base que per a la línia intermèdia i l'equip directiu, que s'activen en funció dels resultats econòmics obtinguts.

Després de finalitzar les obres de condicionament a l'edifici de Juan Gris, a Barcelona, s'ha dissenyat i implantat el Pla d'Emergències i Evacuació, i han rebut formació els equips de primera intervenció i evacuació d'aquest edifici, juntament amb el de Ronda Universitat de Barcelona. També s'han desenvolupat cursos formatius per als equips de primers auxilis de Madrid i Barcelona en l'ús de desfibril·ladors.

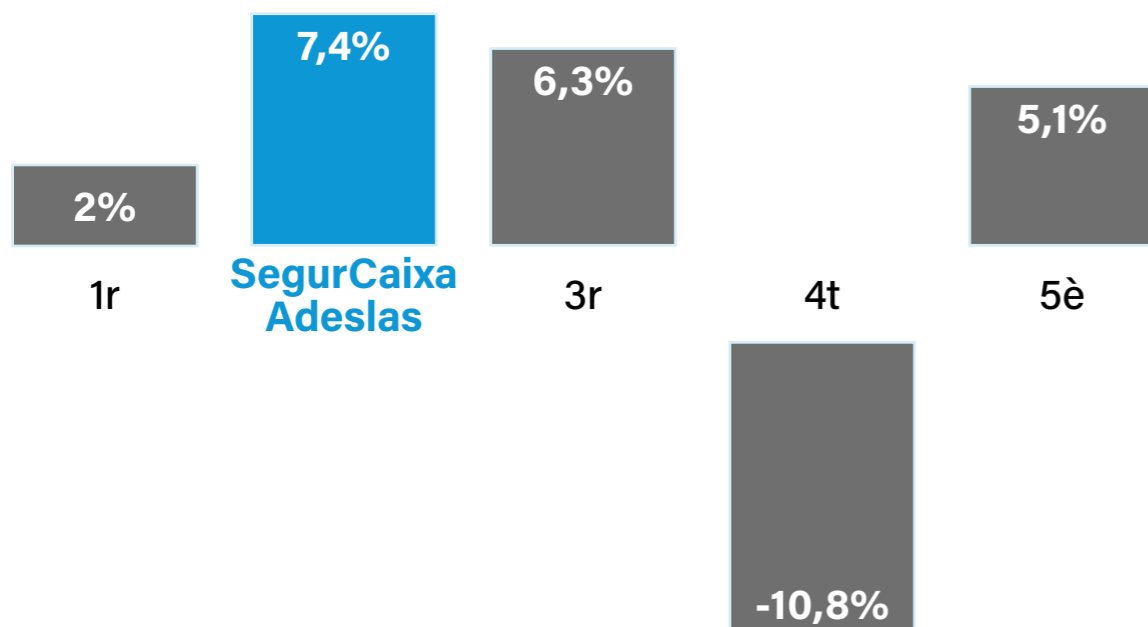


Jornada de formació en l'extinció d'incendis als equips de primera intervenció dels edificis de Juan Gris i Ronda Universitat de Barcelona.

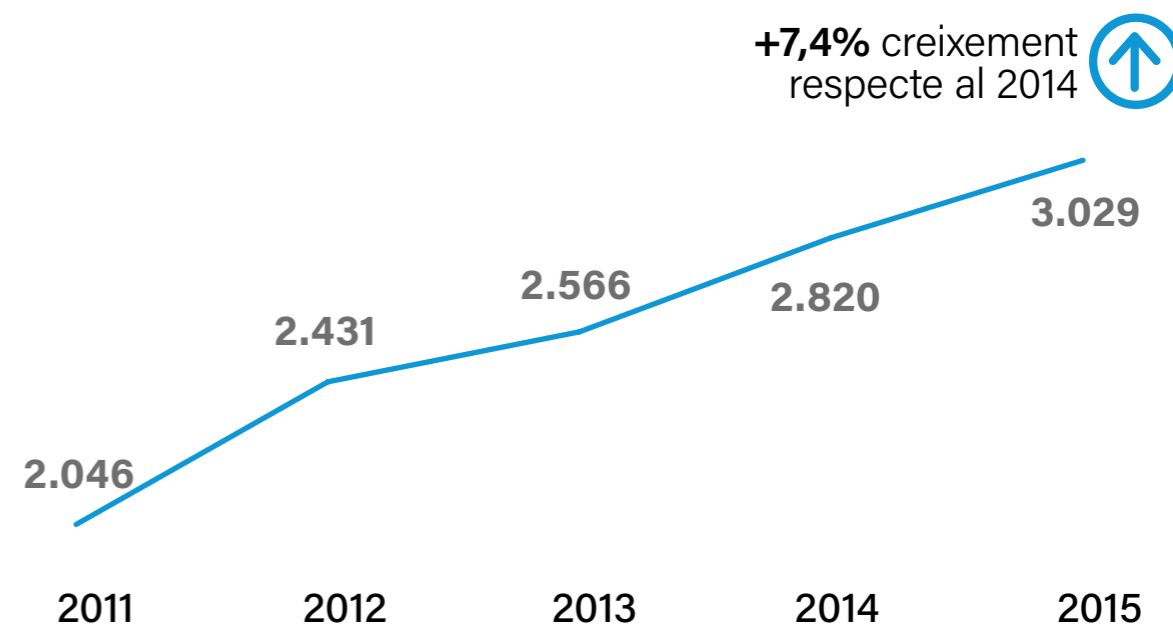


SegurCaixa Adeslas és l'entitat de No Vida amb més creixement rendible

Creixement en primes Top 5 entitats de No Vida
Variació % 2014-2015



Evulció SegurCaixa Adeslas
Primes M€



SegurCaixa té una **quota de mercat del 9,7%** (+0,5 p. p. respecte a any anterior)

El 2015, la Companyia va representar el **27,9% del creixement de tot el mercat** de No Vida

Gairebé **1.000 M€ de creixement en primes** en quatre anys

Font: ICEA i elaboració pròpia.

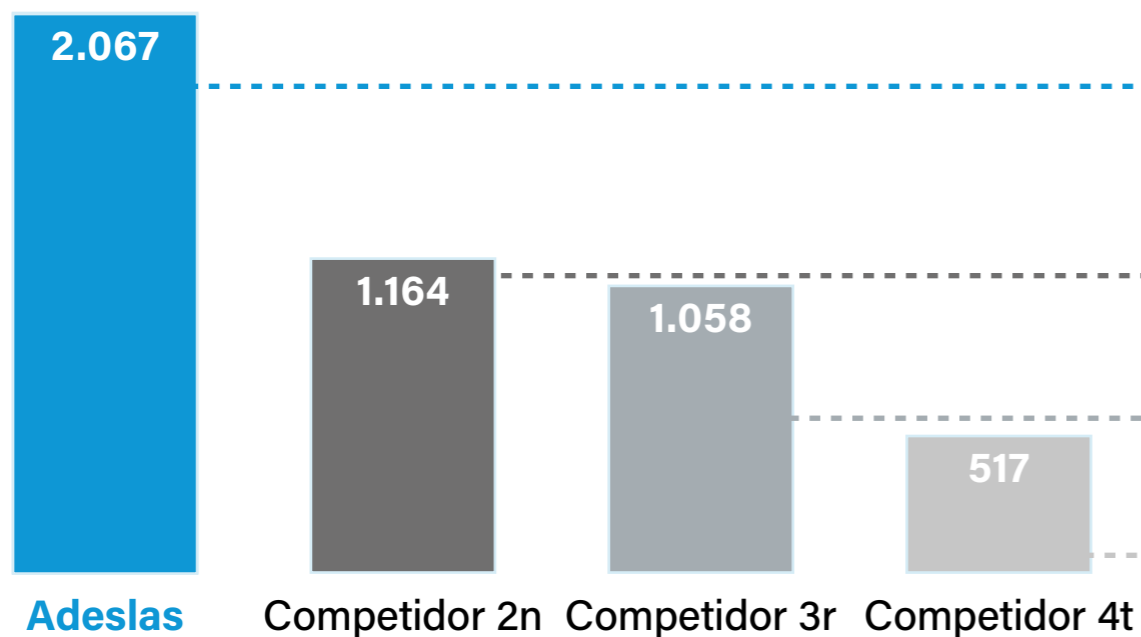


Consolidant el lideratge en Salut de SegurCaixa Adeslas

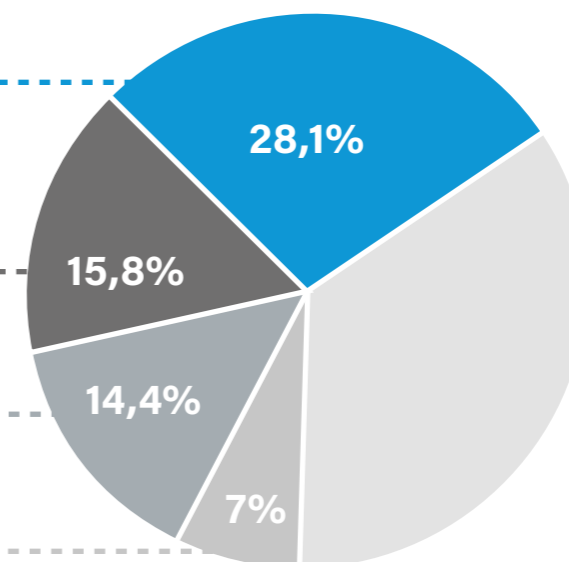
En el ram de Salut, SegurCaixa Adeslas va augmentar la diferència en quota de mercat sobre la segona entitat del ram en 0,6 p. p. i ja gairebé duplica el seu immediat competidor.

Adeslas manté i reforça el seu **lideratge en el ram de Salut**

Volum de primes de Salut
Milions de €



Quota de Mercat
%

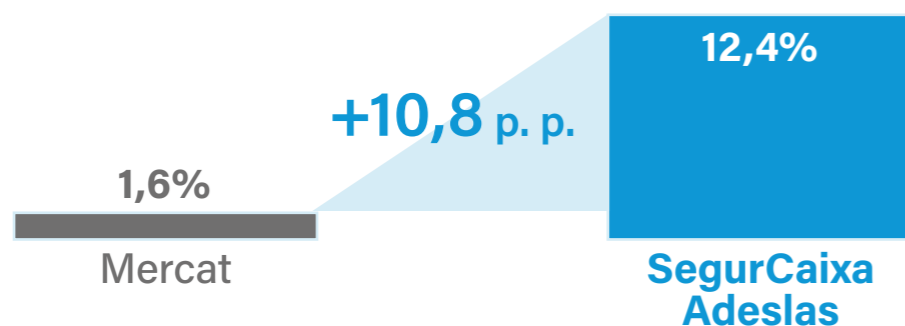


Font: ICEA i elaboració pròpia.

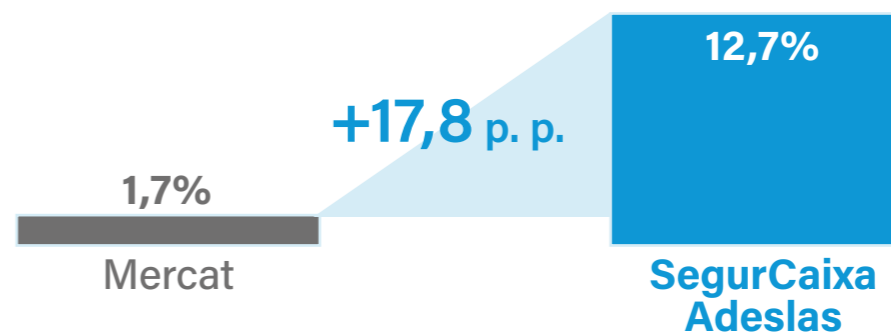


SegurCaixa Adeslas creix per sobre del mercat en tots els rams principals

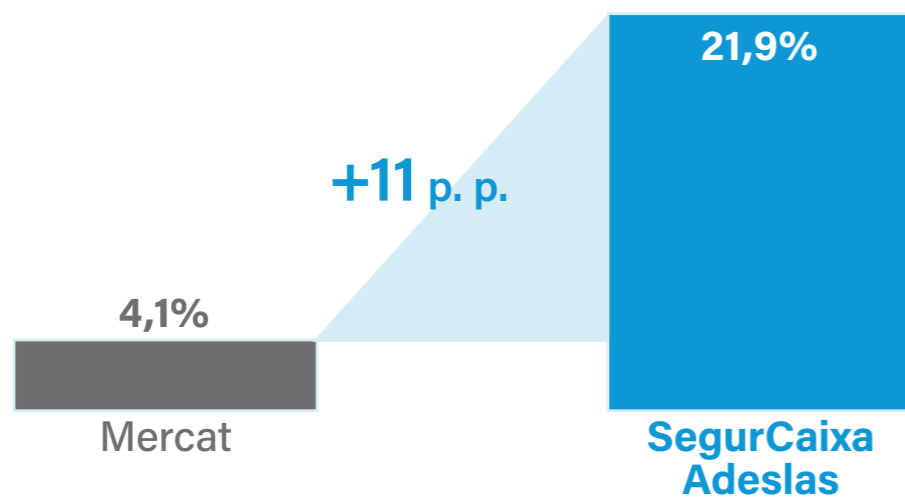
Multirisc



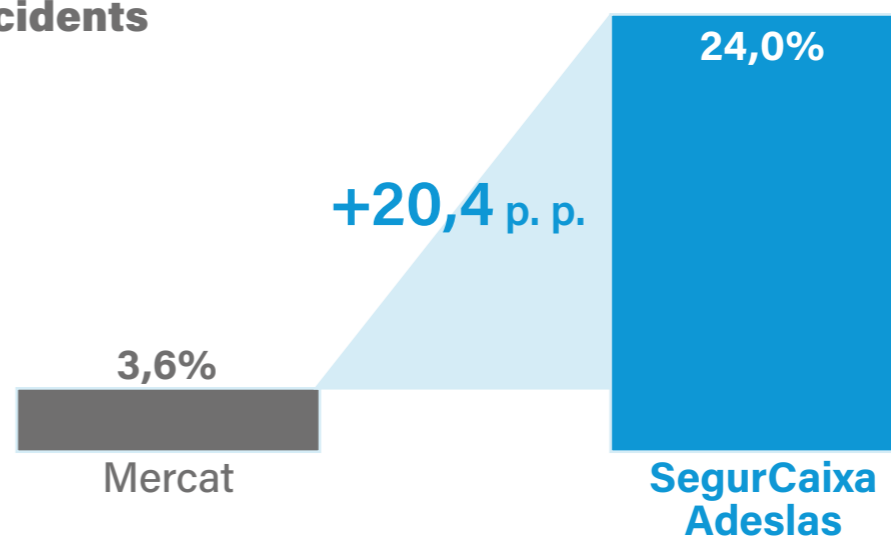
Auto



Decessos



Accidents

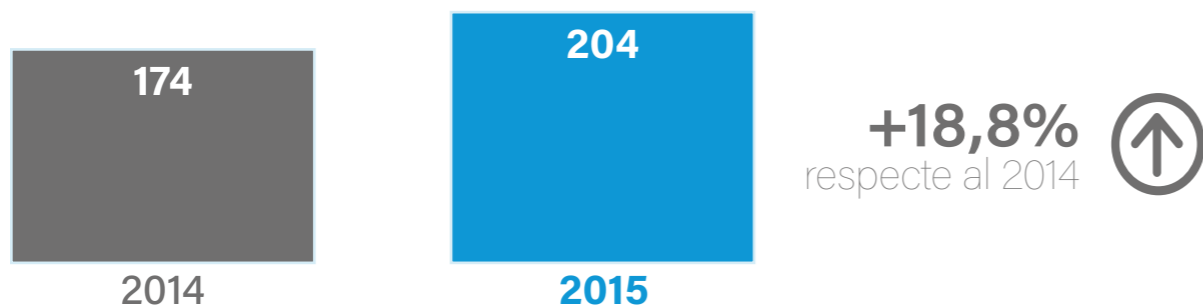


Font: ICEA i elaboració pròpia.



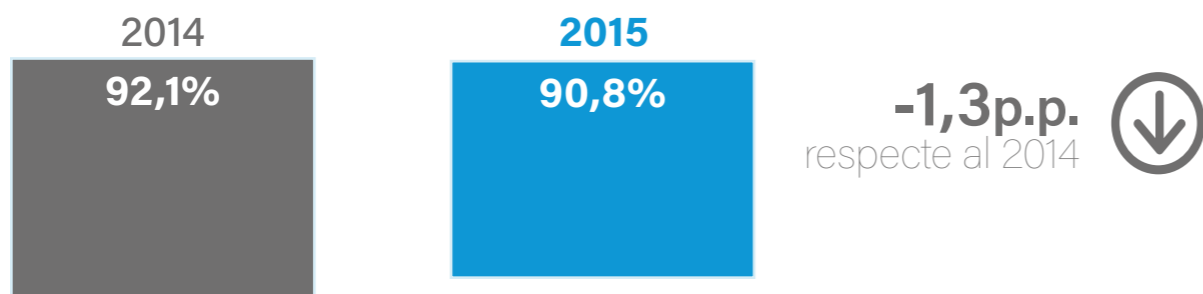
Increment del benefici net d'un 18,8% respecte al 2014

Benefici Net (milions d'euros)



El resultat de la cartera d'inversions financeres va aportar un 14,8% dels **204 milions d'euros de benefici net** aconseguits el 2015, la qual cosa suposa un augment global del 18,8% respecte al 2014

Ràtio combinada



El bon comportament de la sinistralitat, l'eficiència operativa i el creixement més gran dels rams més rendibles han permès **millorar la ràtio combinada en 1,3 punts** en un any

Marge de solvència

284% de la quantia mínima exigida per Solvència I

El marge de solvència se situa en el **284%** de la quantia mínima exigida per Solvència I



Entrada en vigor de Solvència II el gener del 2016

L'1 de gener de 2016 entra en vigor la nova normativa de Solvència II amb l'objectiu d'harmonitzar i modernitzar la regulació de les assegurances a nivell europeu. Aquest projecte ha suposat una implicació exhaustiva tant de la direcció com de les diferents àrees involucrades, i s'han invertit, en el seu conjunt, més de 90.000 hores de feina en aquesta adaptació, amb un cost estimat de 5,1 milions d'euros.

Objectius de Solvència II

Millorar la protecció del consumidor (requisits de capital en funció dels riscos assumits).

Millora en la gestió de riscos de les entitats (mitjançant el coneixement i l'administració dels riscos, juntament amb un adequat model de govern del risc).

Més transparència tant cap al mercat com cap als Organismes Reguladors.

La companyia ha treballat en dos aspectes fonamentals:

1. Desenvolupar un model d'informació que permeti a l'entitat els objectius següents:
 - a. Assegurar una qualitat adequada en tota la informació que es proporioni al mercat i als Organismes Reguladors.
 - b. Disposar de la informació necessària per identificar i administrar els riscos com calcular els requeriments mínims de solvència.
2. Desenvolupar un model de govern del risc basat en la implantació de les tres línies de defensa que assegurin una adequada administració i control dels riscos que assumeix la companyia. En aquest sentit, durant aquest últim exercici s'ha definit:
 - a. Una estratègia de risc alineada amb la planificació estratègica de la companyia.
 - b. La implantació d'una segona línia de defensa que cobreix el control i l'administració tant dels riscos (financers, negoci, operacionals i entorn) com del sistema de control intern.
 - c. Reforçament de l'auditoria interna com a tercera línia de defensa.

SegurCaixa Adeslas fa uns quants anys que treballa en l'adaptació a la **normativa** Solvència II



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

El diàleg com el principal element per fomentar la cultura asseguradora

El dinamisme de SegurCaixa Adeslas cap a la societat es tradueix en diferents àmbits d'actuació.

Com a referent del sector assegurador, SegurCaixa Adeslas promou la potenciació de l'assegurament en la societat espanyola mitjançant la participació o l'organització de ponències i conferències:

- V Congrés Internacional Dependència i Qualitat de Vida, organitzat per la Fundació Edad & Vida i celebrat l'11.03.2015 al Palauet Ducs de Pastrana a Madrid, on va intervenir com a president del mòdul 5 el Secretari General, el Sr. Teótimo Sáez, en el tema "Punt de vista dels representants de l'Administració", així com de moderador a "La cobertura asseguradora de l'atenció a la cronicitat i la dependència".
- McKinsey European Insurance Practice Meeting, organitzat per McKinsey i celebrat a Barcelona el 26.03.2015, que va comptar amb la intervenció del Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo, amb la ponència "SegurCaixa Adeslas com a cas d'èxit".
- Jornada organitzada per la Universitat de Barcelona, que va tenir lloc en aquesta ciutat el 27.03.2015. El Sr. Javier Murillo hi va intervenir amb la ponència "La planificació estratègica en una entitat asseguradora".

- V Trobada Sector Assegurances, organitzada per l'IESE, que es va dur a terme a Madrid el 15.04.2015, en la qual va intervenir el Sr. Javier Murillo en la Taula Salut i Dependència.
- IV Fòrum Assegurances de Salut, organitzat per SegurCaixa Adeslas i celebrat el 10.06.2015 al CaixaForum de Madrid, on va intervenir el Sr. Javier Murillo, Conseller-Director General, a l'inauguració de l'acte.
- Dins del debat sobre els "Escenaris de futur per a una sanitat sostenible", organitzat pel Foro de Foros i celebrat a Madrid el 23.09.2015, es va comptar amb la intervenció del Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo.
- IFHP Executive Development Programme, organitzat per l'IFHP i celebrat a Madrid el 28.09.2015, en el qual va intervenir com a ponent el Conseller-Director General, el Sr. Javier Murillo.
- IV Trobada Iberoamericana de Gestió Sanitària i Economia de la Salut, organitzada per l'UIM a Madrid el 25.11.2015. El Sr. Javier Murillo hi va abordar el tema "El Sistema Sanitari i l'assegurança de salut a Espanya".

Informe de materialitat



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



SegurCaixa Adeslas genera riquesa per al país, més enllà de la seva activitat econòmica

Des d'un vessant econòmic, com a empresa generadora de beneficis, SegurCaixa Adeslas compleix les càrregues fiscals i de Seguretat Social que marca la legislació.

Les inversions dutes a terme en l'adquisició i la remodelació d'immobles, juntament amb la substitució d'equipaments a les delegacions i serveis centrals, així com la inversió en equips sanitaris als nostres centres mèdics i clíniques dentals, contribueixen també a la generació de riquesa al nostre país.



Inversió en equipaments al nou Centre Mèdic Adeslas a Castelló.

Un model basat en la col·laboració amb proveïdors que genera riquesa arreu del territori

La companyia també contribueix a la generació de riquesa de manera indirecta, a través dels múltiples acords de col·laboració amb els seus proveïdors: professionals sanitaris, professionals d'equips jurídics, pèrits taxadors de les nostres diferents assegurances de danys (Llar, Autos, Comerç, Negocis, etc.), així com els professionals de la xarxa de tallers concertats d'automòbils o empreses d'assistència que treballen en les reparacions en sinistres de Llar, Comunitats i Negocis; empreses i prestadors dels serveis de repatriació d'accidentats o en les assegurances d'Assistència en Viatge, i totes les col·laboracions generals als serveis centrals, Delegacions, Centres Mèdics i Clíniques Dentals Adeslas.

L'import de l'impost de societats abonat per SegurCaixa Adeslas ha superat els **68 milions d'euros**

El pagament per assegurances socials de la companyia el 2015 ha estat de més de **20,5 milions d'euros**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur


Demostrant el nostre compromís social a través de patrocinis, col·laboracions i donacions

SegurCaixa Adeslas també realitza aportacions a diferents organitzacions, fundacions i ONG, algunes de les quals s'esmenten a continuació: Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), Fundació IDIS, Fundació Edat & Vida, col·laboració amb el projecte Emprèn de l'Obra Social "la Caixa", Fundació Infantil Ronald McDonald, Fundació Projecte Neurofibromatosi, o la donació en material sanitari a la Fundació Atabal, entre d'altres.



Implicació i suport constants per generar **valor social**

 **Inversió en infraestructures, instal·lacions i mobiliari**
+ 5.300.000 €

 **Inversió en equips informàtics (hardware i software)**
+ 26.800.000 €

 **Inversió en equips mèdics, infraestructura, instal·lacions i mobiliari***
+ 11.380.000 €

 **Import en donacions**
+ 135.000 €

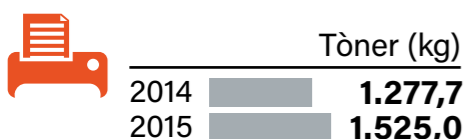
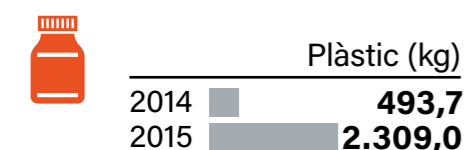
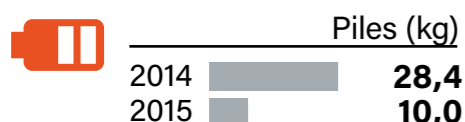
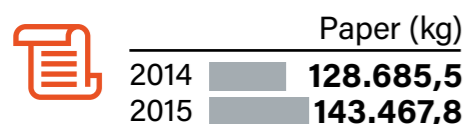
Nota: Els imports que es detallen corresponen a SegurCaixa Adeslas sense Centres Mèdics ni Clíniques Dentals propis.

* Perímetre de Centres Mèdics i Clíniques Dentals propis d'Adeslas.

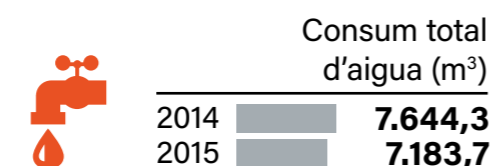
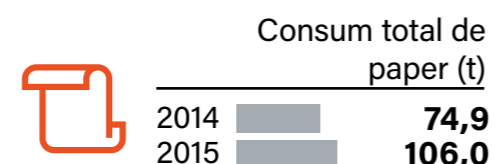
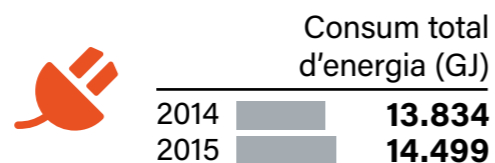
Consum eficient i responsable

SegurCaixa Adeslas té un conjunt de normes, procediments i iniciatives d'actuació per reduir l'impacte mediambiental, malgrat que la seva activitat no comporta riscos rellevants. Aquestes són les dades de consums:

Principals residus gestionats



Consums



Iniciatives que contribueixen a reduir l'impacte ambiental de la companyia

S'han homologat el mobiliari i les instal·lacions de l'edifici de Juan Gris a Barcelona als de Torre de Cristall a Madrid. La utilització d'equips i instal·lacions més eficients permet reduir l'impacte ambiental.

- Nou sistema de ventilació i climatització.
- Substitució de la totalitat del cablejat.
- Nova il·luminació amb la instal·lació de 700 lluminàries tipus LED.
- Nou sistema de control d'accés i impressió.
- Canvi de la totalitat del sistema de detecció i extinció d'incendis.
- Habilitació de 20 espais de reunió, nous dispositius telefònics IP per a cada lloc de treball i equips d'audioconferències en totes les sales.
- 5 videoconferències a disposició de tota la plantilla.
- Destrucció de 28 tones de materials.

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

Ser l'entitat de No Vida amb més creixement rendible en els propers anys

Els objectius assolits durant el primer any del nou Pla Estratègic 2015-2017 ens permeten aspirar a continuar sent l'entitat de No Vida amb més creixement rendible en els propers anys. Per aconseguir aquest creixement, SegurCaixa Adeslas es fonamenta en les seves fortaleeses:



Aprofundir en la transformació digital de la companyia, tot potenciant l'**experiència i servei** al client i l'eficiència del model operatiu.



Un **equip humà** format i compromès, preparat per afrontar els nous reptes.



Suport dels **accionistes**.



Mantenir i reforçar la posició de **lideratge en el ram de Salut**, on la companyia és un referent en el mercat assegurador espanyol.



Mantenir i reforçar el **lideratge en la distribució bancasseguradora** en el mercat assegurador espanyol.



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Informe de materialitat

Per dur a terme l'Informe Integrat de SegurCaixa Adeslas, s'ha realitzat un treball d'anàlisi i consulta als grups d'interès interns i externs de la companyia. Per identificar els temes reportats i oferir així informació rellevant, s'ha utilitzat la metodologia AA1000 d'Accountability, que consisteix a:

- Tenir en compte els aspectes més destacats del sector assegurador mitjançant els informes anuals, com els de les empreses del sector financer i assegurances participants en el Programa Pilot de Report Integrat de l'IIRC, així com revisar els aspectes més importants dels principals competidors de SegurCaixa Adeslas i els informes corresponents als accionistes majoritaris de la companyia.
- Identificar propostes de millora futures a través de la consulta als grups d'interès de SegurCaixa Adeslas sobre l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat 2014.
- Realització de 43 enquestes online a diversos empleats de SegurCaixa Adeslas com caps de departament, directors d'àrea i directors.
- Realització d'una anàlisi qualitativa sobre una mostra de les notícies vinculades a la companyia publicades durant l'any, així com una anàlisi de tendències en el sector assegurador a Espanya utilitzant l'eina Google Trends.
- Revisar i actualitzar la matriu de materialitat de la companyia.

CONCLUSIONS DELS EXPERTS EN RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

Els experts consultats recalquen la importància de continuar avançant en la claredat de la informació reportada. Tot i que la informació interna de l'empresa està reportada de manera clara i àgil, es detecta una manca de criteri homogeni en la presentació de les dades comparatives.

Un altre aspecte en el qual cal seguir avançant és en la integració de l'estratègia, la informació financera, social, ambiental i de govern corporatiu.

Pel que fa al disseny i la navegabilitat de l'informe, destaquen la importància de continuar progressant en formats que facilitin una lectura còmoda i segmentada per a cada grup d'interès.

Grup d'Interès	Organització
Accionistes	Mutua Madrileña / CaixaBank
Acadèmia	ESADE
Associacions de consumidors	CECU
Mitjans de comunicació	Media Responsable
Entitats socials i mediambientals	Fundació Imatge i Autoestima Fundació Edad & Vida

← Tornar a **Generant valor per a la societat**



Informe de materialitat (cont.)

Nivell d'acompliment

Els aspectes que els experts han considerat com a millors que els de la competència pel que fa a l'acompliment de SegurCaixa Adeslas són:

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

Oportunitats

Els principals temes sobre l'acompliment del sector assegurador en els quals els experts detecten possibles avanços són:

- Increment de les pòlisses en el sector de no vida, especialment en els rams de salut i decessos, amb expectatives de creixement en tot el sector.
- Més transparència i claredat en les pòlisses, facilitant informació sobre riscos, dret a la consulta i reclamació.
- Oferir informació més detallada sobre els seus proveïdors de salut.
- Major coherència entre les polítiques de RSE i el negoci, vinculant l'acció social a l'impacte de la seva activitat.
- Augmentar la transparència i informació de la retribució salarial dels membres de la direcció de les entitats asseguradores.
- Tenir polítiques de responsabilitat social d'acord amb l'impacte del negoci de les campanyes asseguradores.
- Nous canals de contacte i estratègies digitals cap als clients.
- Bon ús de la informació, sobretot en temes de comunicació.

 Tornar a **Generant valor per a la societat**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Informe de materialitat (cont.)

Riscos potencials

Els possibles riscos potencials amb relació a SegurCaixa Adeslas que remarquen els experts són:

- Malgrat el talent i l'alta formació de la jove plantilla de l'asseguradora, la falta d'experiència és una mancança a l'hora de detectar i donar respostes als reptes de la societat, cada vegada més envellida.
- La necessitat d'establir regulacions eficaces i mecanismes de control, tot obligant les companyies a complir el Dret Internacional dels Drets Humans. Un dels elements clau serà l'extensió de la responsabilitat de les empreses transnacionals a les seves filials, proveïdors i subcontractes.

Temes més rellevants

Els temes més rellevants per a SegurCaixa Adeslas per ordre d'importància, segons els empleats consultats, són:

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

 Tornar a [Generant valor per a la societat](#)



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Informe de materialitat (cont.)

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

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

- Les tendències en el sector mitjançant l'eina Google Trends, que permet observar l'impacte de SegurCaixa Adeslas respecte a la competència i identificar les notícies que han tingut més repercussió.
- Les notícies sobre el sector i sobre SegurCaixa Adeslas, per conèixer quins temes rellevants relacionats amb la companyia i el sector han estat notícia durant el 2015.

El volum més gran de cerques a Google sobre SegurCaixa Adeslas a Espanya se situa a les comunitats de Madrid, Galícia i Catalunya. A més, igual que el 2013 i 2014, les principals cerques d'Adeslas a Google es vinculen al quadre mèdic, al negoci dental, a adreces i a telèfons.

Per a la revisió i l'anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes als mitjans sobre SegurCaixa Adeslas i el sector assegurador a Espanya, s'ha pres un univers de 2.442 notícies i se n'han analitzat un total de 300, amb un error del 5,3% i un nivell de confiança del 95%. Les notícies s'han classificat segons els temes als quals feien referència i s'han ordenat per notorietat. Així, segons la seva reiteració, s'han classificat les notícies en: temes poc notoris, temes mitjanament notoris i temes molt notoris. Finalment, també s'ha considerat el to de la notícia (positiu, neutre o negatiu).

[← Tornar a **Generant valor per a la societat**](#)



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social

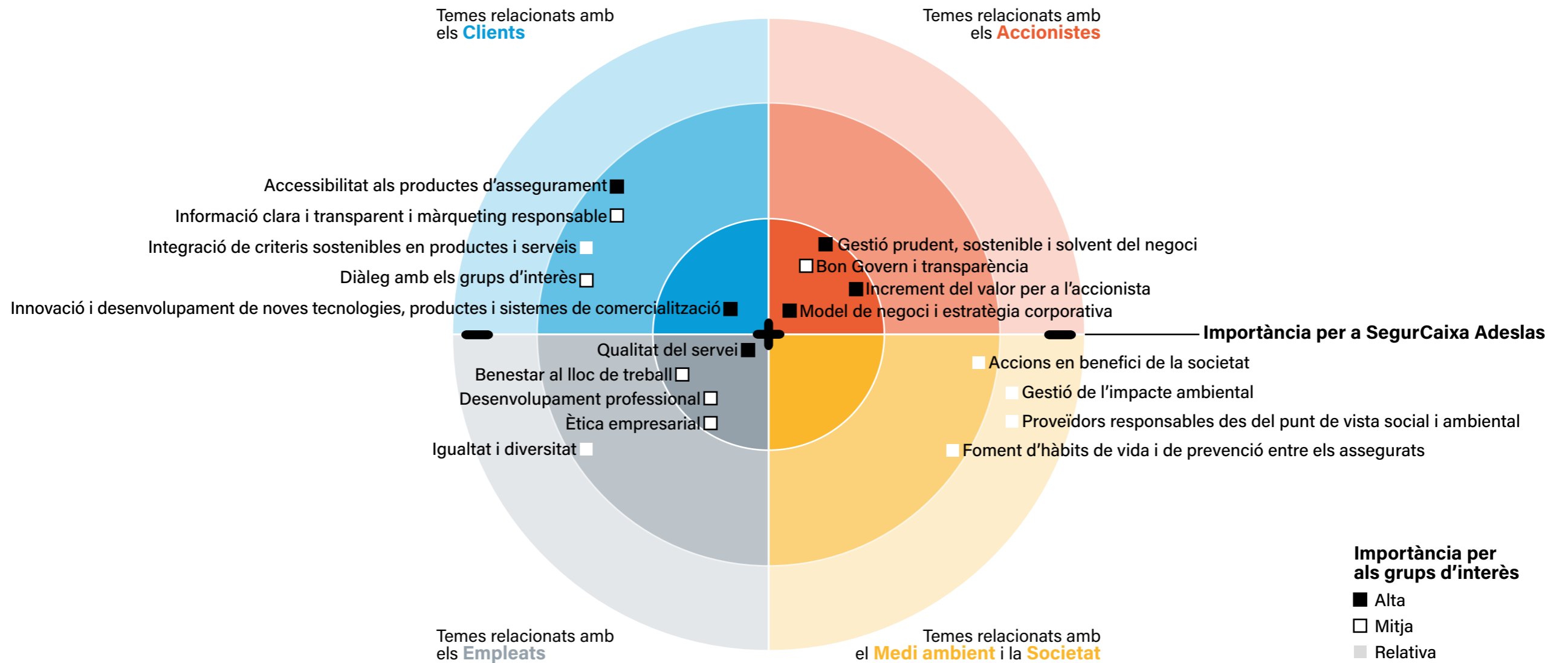


Medi ambient



Reptes de futur

Matriu de materialitat



[← Tornar a Generant valor per a la societat](#)

Consell d'Administració i Comitè de Direcció

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Nom	Càrrec
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President Executiu
Sr. Tomàs Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Javier Murillo Ferrer	Conseller-Director General
Sr. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Consellera
Sr. Ernesto Mestre García	Conseller
Sra. Milagros Villa Oliveros	Consellera
MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA (en representació seva: Sr. Juan Manuel Granados Curiel)	Conseller
Sr. Teótimo Sáez Zazo	Secretari no Conseller
Sr. Antonio López Taracena	Vicesecretari no Conseller

COMITÈ DE DIRECCIÓ

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. Teótimo Sáez	Secretari General

[← Tornar a Coneix-nos](#)



Carta del
President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge
comercial



Líders
en salut



Proximitat



Experiència
Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement
solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Empleats

NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2014	2015
Serveis Centrals	800	807
AgenCaixa	-	208
Oficines pròpies	723	758
Centres mèdics i dentals	2.514	2.837
Total	4.037	4.610

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER GÈNERE	2014	2015
Nre. total d'homes	1.039	1.187
Nre. total de dones	2.998	3.423

EDAT MITJANA DE LA PLANTILLA	2014	2015
Serveis Centrals	44	44
AgenCaixa	-	42
Oficines pròpies	45	46
Centres mèdics i dentals	35	35
Edat mitjana del Grup	38	38

NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2014	2015
Serveis Centrals		
Fins a 30 anys	41	43
Entre 31 i 40 anys	281	267
Entre 41 i 50 anys	296	320
Més grans de 51 anys	182	177
AgenCaixa		
Fins a 30 anys	-	4
Entre 31 i 40 anys	-	84
Entre 41 i 50 anys	-	96
Més grans de 51 anys	-	24
Oficines pròpies		
Fins a 30 anys	27	21
Entre 31 i 40 anys	215	223
Entre 41 i 50 anys	254	274
Més grans de 51 anys	227	240
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	1.020	1.113
Entre 31 i 40 anys	1.003	1.176
Entre 41 i 50 anys	331	368
Més grans de 51 anys	160	180

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenió



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Empleats (cont.)

ANTIGUITAT DE LA PLANTILLA	2014	2015
Directius	11	11
Plantilla Serveis Centrals	12	12
Plantilla Oficines pròpies	14	14
Plantilla Centres mèdics i dentals	3	3

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE	2014	2015
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.160	2.459
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	1.595	1.744
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	82	164
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	200	243

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL	2014	2015
Directius	38	50
Quadres intermedis	141	175
Resta plantilla	3.858	4.385

NACIONALITATS DE LA PLANTILLA	2014	2015
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	33	47
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	122	132

ROTACIÓ NO DESITJADA	2014	2015
Índex de rotació no desitjada per sexe		
Serveis Centrals		
Homes	0,3%	3,0%
Dones	1,3%	1,8%
Total general	0,9%	2,4%
AgenCaixa		
Homes	-	6,4%
Dones	-	0,0%
Total general	-	1,9%
Oficines pròpies		
Homes	1,5%	1,4%
Dones	0,9%	1,3%
Total general	1,1%	1,3%
Centres mèdics i dentals		
Homes	22,2%	24,4%
Dones	13,9%	16,9%
Total general	15,3%	18,2%

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Empleats (cont.)

SELECCIÓ, NOVES INCORPORACIONS I PROMOCIÓ INTERNES	2014	2015
Nre. total de vacants publicades internament	33	52
Nre. total de nous professionals incorporats	1.141	1.201
% d'homes sobre les noves incorporacions	22,4%	23,3%
% de dones sobre les noves incorporacions	77,6%	76,7%
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	19	29
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	155	210
% d'homes sobre les promocions	8,4%	17,6%
% de dones sobre les promocions	91,6%	82,4%

FORMACIÓ	2014	2015
Inversió total en formació (milers d'euros)		
Serveis Centrals i AgenCaixa	473	417
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	666	613
Total	1.139	1.030
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial		
Serveis Centrals i AgenCaixa	1,1	0,9
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,9	0,8
Mitjana invertida per empleat		
Serveis Centrals i AgenCaixa	591	410,8
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	206	170,5

Subvencions i compensacions rebudes per a formació		
Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats	43.841	0
Nre. total d'accions de formació realitzades		
Serveis Centrals i AgenCaixa		
Formació presencial	130	109
Formació <i>online</i> + distància	22	42
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
Formació presencial	187	230
Formació <i>online</i> + distància	40	56
Total formació presencial	317	339
Total formació <i>online</i> + distància	62	102
Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna		
Serveis Centrals i AgenCaixa	580	720
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	1.529	1.756
Total	2.109	2.476
Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla		
Serveis Centrals i AgenCaixa	72,5%	89,2%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	47,2%	46,2%
Hores de formació impartides		
Nre. total d'hores de formació presencial impartides		
Serveis Centrals i AgenCaixa	1.412	997
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	1.576	2.260
Total	2.987	3.257

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Empleats (cont.)

Nre. total d'hores de formació <i>online</i> impartides		
Serveis Centrals i AgenCaixa	122,9	423
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	641,7	171
Total	764,6	595
Mitjana d'hores de formació impartides		
Serveis Centrals i AgenCaixa		
% d'hores de formació a directores	1,4%	6,7%
% d'hores de formació a quadres intermedis	3,7%	6,5%
% d'hores de formació a resta plantilla	95,0%	88%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
% d'hores de formació a directores	0,0%	0,0%
% d'hores de formació a quadres intermedis	1,0%	5,2%
% d'hores de formació a resta plantilla	99,0%	95,0%
Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe		
Hores dedicades a formació (homes)	10.313	12.216
Hores dedicades a formació (dones)	16.419	20.913
Hores de formació per empleat (homes)	10	10
Hores de formació per empleat (dones)	5	6

INTEGRACIÓ LABORAL	2014	2015
Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat	27	34
% d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total	0,7%	0,7%

TAULA DE RETRIBUCIÓ	2014	2015
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals		
Serveis Centrals	100,0%	100,0%
AgenCaixa	-	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	6,8%	6,6%
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa		
Serveis Centrals	100,0%	100,0%
AgenCaixa	-	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	40,4%	39,6%
% de la retribució variable sobre la massa salarial		
Serveis Centrals	16,2%	30,2%
AgenCaixa	-	50,3%
Oficines pròpies	15,6%	13,4%
Centres mèdics i dentals	21,0%	22,5%

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Empleats (cont.)

REPRESENTANTS PER EMPRESA	2014	2015
Serveis Centrals		
Comitès d'empresa	41	41
Delegats de personal	0	0
CCOO	29	29
UGT	12	12
CSI	0	0
Independents	0	0
AgenCaixa		
Comitès d'empresa	-	16
Delegats de personal	-	0
CCOO	-	16
UGT	-	0
CSI	-	0
Independents	-	0
Oficines pròpies		
Comitès d'empresa	5	5
Delegats de personal	19	30
CCOO	12	23
UGT	10	10
CSI	2	2
Independents	0	0

Centres mèdics i dentals		
Comitès d'empresa	3	3
Delegats de personal	3	3
CCOO	18	18
UGT	0	0
CSI	0	0
Independents	0	0

COMITÈS DE SEGURETAT I SALUT	2014	2015
Nre. total de comitès de seguretat i salut	3	3
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	66,2%	64,4%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la companyia	8	8

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Empleats (cont.)

ABSENTISME	2014	2015
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	92	130
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	37	56
<i>Nre. total d'accidents amb baixa laboral in itinere</i>	26	26
Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball	474	347
Taxa d'absentisme per accidents (homes)	0,02%	0,05%
Taxa d'absentisme per accidents (dones)	0,15%	0,18%
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Nre. total de jornades perdudes per absentisme	23.175	29.677
Nre. total de baixes per malaltia comuna	947	1.244
Taxa d'absentisme per malaltia (homes)	1,4%	1,4%
Taxa d'absentisme per malaltia (dones)	2,2%	2,6%
Reincorporació i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	200	244
Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat	13.267	17.266
Empleats que van gaudir del permís de paternitat	32	41

Empleades que van gaudir del permís de maternitat	168	203
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat	164	174
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat	32	37
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	132	137
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	30	25
Percentatge d'empleades que es van reincorporar després de la baixa de maternitat	98%	81%
Percentatge d'empleats que es van reincorporar després de la baixa de paternitat	100%	82%
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	89%	76%
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	94%	51%

← Tornar a **Confiança en el nostre equip**



Enquestes de satisfacció

DISTRIBUCIÓ DE LES ENQUESTES REALITZADES PER RAM DE NEGOCI

	2014		2015	
	Unitats	Percentatge	Unitats	Percentatge
Llar	39.130	51,6%	38.346	53,4%
Autos	15.810	20,9%	14.100	19,6%
Negoci	2.178	2,9%	2.181	3,0%
Salut	5.918	7,8%	4.402	6,12%
Clíniques Dentals pròpies	12.762	16,8%	12.828	17,9%
Total	75.798	100%	71.857	100%

13 ESTUDIS DE SATISFACCIÓ REALITZATS EL 2015. VISIÓ PER RAM

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

Salut	Salut Global Contractació Autoritzacions Reemborsos Pàgina Web Client Directe Col·lectius Salut Mediadors Col·lectius Salut Clíniques Dentals
Autos	Assistència en viatge Gestió de sinistres
Multiriscos	Sinistres Llar Sinistres Comerç (Negoci)
Grans empreses	Mediadors RC i Danys

← Tornar a **Bolcats en l'experiència del client**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Queixes i reclamacions

NOMBRE TOTAL DE QUEIXES I RECLAMACIONS TRAMITADES EN 1a INSTÀNCIA

	Unitats	Índex Q/R al mes / 1.000 assegurats
Salut	7.722	1,75
Multirisc	1.554	1,10
Personals	269	0,18
Autos	265	0,56
Total	9.810	

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

	Unitats	Percentatge
Favorable al reclamant	2.840	29,0%
Desfavorable al reclamant	5.161	52,6%
Parcialment favorable al reclamant	693	7,0%
Companyia omet pronunciar-se	1.116	11,4%
Total	9.810	100%

QUEIXES I RECLAMACIONS PER RAM TRAMITADES EN 2a INSTÀNCIA DAVANT EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

	Unitats	Percentatge
Salut	488	80,3%
Autos	8	1,3%
Multirisc	90	14,8%
Personals	22	3,6%
Total	608	100%

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

	Unitats	Percentatge
Desfavorable al reclamant	399	65,6%
Favorable al reclamant	110	18,0%
Servei d'Atenció al Client omet pronunciar-se	65	10,8%
No admeses a tràmit	3	0,5%
Favorable parcialment al reclamant	29	4,8%
Desistiment del client	2	0,3%
Total	608	100%

← Tornar a **Bolcats en l'experiència del client**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur

Queixes i reclamacions (cont.)

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

	Unitats	Percentatges
Salut	86	42,6%
Multirisc	78	38,6%
Personals	24	11,9%
Autos	14	6,9%
Total	202	100%

QUEIXES I RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CLIENTS DAVANT LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONDS 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	8
Expedients pendents de resolució per part de la DGA	183
Desfavorable al reclamant	3
Favorable al reclamant	4
Favorable parcialment al reclamant	0
Remissió al tràmit pericial (segons art. 38 de la Llei del Contracte d'Assegurança)	1
Omet pronunciar-se	3
No admeses a tràmit	0

← Tornar a **Bolcats en l'experiència del client**



Carta del President



Coneix-nos



Fites 2015



Lideratge comercial



Líders en salut



Proximitat



Experiència Client



Innovació



Digitalització



Prevenció



El Nostre Equip



Creixement solvent



Valor Social



Medi ambient



Reptes de futur



SegurCaixa Adeslas

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Paseo de la Castellana, 259 C. 28046 Madrid
www.segurcaixaadeslas.es