




# 2016 Informe Anual Integrat



 **SegurCaixa Adeslas**

 Sumari



 <b>Carta del President</b>	<b>03</b>	<b>La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible</b>	<b>30</b>
<b>SegurCaixa Adeslas 2016</b>	<b>05</b>	 Creixement econòmic sostenible i ocupació	31
 Coneix-nos	<b>06</b>	 Vida sana i promoció del benestar en totes les edats	33
 Fites 2016	<b>11</b>	 Compromís amb el medi ambient	35
<b>Protecció integral per als nostres assegurats</b>	<b>13</b>	 Referents en salut i col·laboració amb el sector	36
 Màxima protecció per als nostres assegurats	14	<b>Creixement rendible i solvent</b>	<b>38</b>
 Experiència de qualitat	19	 Creixent més que el mercat	39
 Innovació	22	 Gestió del risc i solvència	41
 Un equip compromès davant els nous reptes	25	 <b>Valor compartit</b>	<b>42</b>
		 <b>Annexos</b>	<b>45</b>

## Carta del President

Vull donar les gràcies, en primer lloc, als més de 6 milions de clients de SegurCaixa Adeslas per la confiança que han dipositat en nosaltres i que ens ha permès, un any més, mantenir un creixement sostingut i rendible per sobre del mercat el 2016.

Gràcies també als empleats, mediadors, proveïdors de serveis i institucions que col·laboren amb nosaltres, perquè sense el seu esforç i dedicació no podríem haver obtingut els excel·lents resultats que els presentem en aquest informe.

En un entorn de forta competència i amb una recuperació econòmica encara incipient, la nostra companyia, integrada al Grup Mutua Madrileña i participada per CaixaBank, ha arribat als 3.289 milions d'euros en ingressos per primes el 2016, un 8,6% més que l'any anterior.

Aquesta millora se situa quatre punts percentuals per sobre de la mitjana del sector d'assegurances No Vida i ens converteix en l'entitat amb més creixement del Top 5 de No Vida, fet que avala l'èxit del nostre model de negoci.

En Salut, malgrat la dificultat que suposa continuar creixent quan es manté una posició de fort lideratge, hem aconseguit augmentar de nou la nostra quota de mercat, que ja se situa en el 28,5%. En aquest sentit, cal destacar l'excel·lent comportament de l'assegurança d'Assistència Dental, on SegurCaixa Adeslas representa més de la meitat del mercat.



Javier Mira  
President Executiu de SegurCaixa Adeslas



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Carta del President

### Major diversificació

Gràcies al fort avanç assolit en la resta de rams on som presents, el negoci No Salut va superar els 1.000 milions d'euros per primera vegada en la història de la companyia, un 33% de la nostra facturació total.

En Multiriscos vam créixer un 13,7%, quatre vegades per sobre del mercat, i vam pujar al 4t lloc del rànquing el 2016. Auto va ser el ram amb un creixement més gran i va superar el mig milió de pòlisses. També Decessos i Diversos van registrar una evolució molt positiva, creixent un 7,1%, i Accidents un 15,9%.

### La proximitat al client, clau del creixement

Més de 400.000 nous clients van triar SegurCaixa Adeslas com la seva companyia de referència el 2016. D'ells, prop de 291.000 van correspondre al segment de particulars. Aquesta important millora va ser possible gràcies a la fortalesa de la nostra xarxa de bancassegurances, la més gran d'Espanya, a l'empenta dels canals asseguradors i a la innovació comercial, centrada sempre a satisfer les necessitats dels clients.

Així mateix, també hem registrat un fort avanç en pimes, autònoms i empreses gràcies, en gran manera, a AgenCaixa, la nostra xarxa especialitzada en pimes, que en aquest primer exercici complet des de la seva integració ja ha aconseguit resultats molt destacats.

I tot això, millorant al mateix temps els nivells de satisfacció dels nostres clients, que el 2016 van ser superiors al 90% en tots els serveis que prestem.

Per la seva banda, el benefici net consolidat es va situar en 191 milions d'euros, un 35,8% més que el 2015. L'eficàcia en la gestió de la sinistralitat, l'eficiència operativa i el major creixement en els rams més rendibles van impulsar la millora de la ràtio combinada en 1,3 p. p., situant-se en el 89,2%, una de les millors del sector assegurador.

Tot això ens ha permès situar-nos un any per endavant en els objectius marcats en el Pla Estratègic 2015-2017. Lluny de conformar-nos, la nostra fita és continuar millorant encara més el servei als nostres clients i seguir creixent de manera rendible.

Per això, el 2017 seguirem treballant per facilitar als nostres assegurats la seva relació amb la companyia, oferint-los un assessorament personalitzat i un servei excel·lent, innovant en tots els àmbits del negoci i aprofitant els avantatges que ofereix la digitalització. Així mateix, continuarem apostant per la qualitat en l'ocupació i potenciant el desenvolupament professional dels nostres empleats per oferir sempre la millor solució a les necessitats dels nostres clients, que és el nostre objectiu prioritari.

Finalment, vull reiterar en nom del Consell d'Administració de la companyia i en el meu propi el meu agraïment a totes les persones que dipositen la seva confiança en nosaltres, que és la nostra millor recompensa i ens impulsa a treballar dia a dia per ser millors.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

# SegurCaixa Adeslas 2016



## SegurCaixa Adeslas 2016

 Coneix-nos	06
 Fites 2016	11

SegurCaixa Adeslas, integrada al Grup Mutua Madrileña i participada per CaixaBank, és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut, amb el major creixement rendible en primes i en beneficis després d'impostos. Amb una cultura centrada en els seus valors corporatius i en el bon govern de la companyia, SegurCaixa Adeslas ha superat els seus objectius previstos per a aquest any en el pla estratègic de 2015-2017.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Coneix-nos

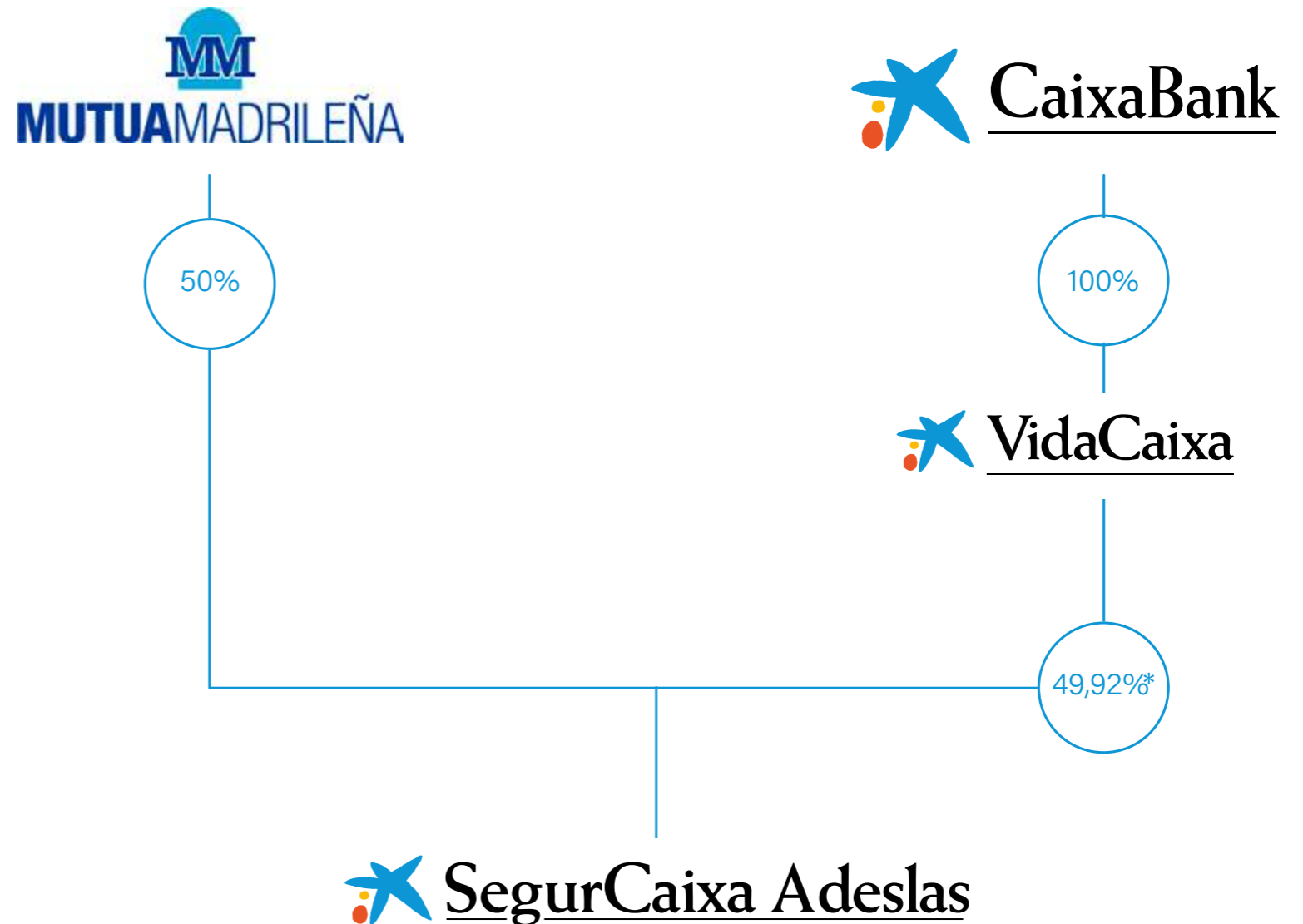
Accionistes

**SegurCaixa Adeslas** és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2016 ha guanyat 191 milions d'euros, amb un volum de primes de 3.289 milions d'euros, i ha arribat als 6 milions de clients.

**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. Disposa d'11,5 milions d'assegurats i ha aconseguit uns ingressos per primes de 4.751 milions d'euros.

**CaixaBank** és l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas, a través de VidaCaixa. És el banc minorista líder a Espanya, amb 13,8 milions de clients i la xarxa comercial més extensa del país, amb més de 5.000 oficines i prop de 9.500 caixers.

Estructura accionarial



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



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Coneix-nos

### La nostra cultura

SegurCaixa Adeslas estructura el seu compromís amb els seus grups d'interès –empleats, clients, accionistes, societat i medi ambient– sobre la base dels seus valors corporatius: qualitat, confiança, proximitat i dinamisme. Aquests valors conformen la cultura de la companyia, guien la presa de decisions i permeten fer patent en el dia a dia l'estratègia corporativa.

### Treballar des dels valors corporatius

#### 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.



### Les nostres marques

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

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



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



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Coneix-nos

## Els nostres accionistes de referència

### Grup Mutua Madrileña

El Grup Mutua Madrileña ha continuat amb el seu creixement rendible i sostingut el 2016. La companyia ha superat les seves previsions de negoci i ha complert els objectius establerts en el seu Pla Estratègic 2015-2017, els eixos centrals del qual són la internacionalització, la transformació digital i l'impuls a la diversificació del negoci.





Entre les grans fites de l'any destaca la formalització de la compra del 40% de la companyia xilena BCI Seguros, la principal asseguradora de No Vida del país andí, amb la qual cosa compleix el seu objectiu de diversificació internacional. L'acord preveu, a més, el possible desenvolupament futur conjunt del negoci assegurador en altres països de Llatinoamèrica.

Així mateix, la companyia ha ampliat les seves inversions financeres amb l'adquisició del 2,1% del capital de CaixaBank, la qual cosa la converteix en el segon accionista de referència del banc, després de CriteríaCaixa.

Pel que fa al seu negoci assegurador, el Grup Mutua ha assolit el 2016 els 11,5 milions d'assegurats, i ha aconseguit uns ingressos per primes de 4.751 milions d'euros, un 9,6% més que l'any anterior. El benefici net, per la seva banda, ha arribat als 151,6 milions d'euros. En el segment patrimonial, el Grup ha incrementat el valor dels seus actius, fins a arribar als 7.331 milions d'euros, i ha reforçat encara més la seva solvència, la més elevada del sector assegurador espanyol.

Tot això 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 i l'assetjament escolar.

## Principals magnituds

-  11,5 milions d'assegurats
-  4.751 milions d'ingressos per primes (+9,6% vs. 2015)
-  151,6 milions d'euros de benefici net
-  7.331 milions d'euros d'actiu total



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



 Coneix-nos

Els nostres accionistes de referència

CaixaBank

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, és el banc minorista líder a Espanya, amb 13,8 milions de clients.







L'entitat manté un ampli lideratge comercial gràcies a un model de banca basat en la proximitat, la qualitat de servei, una àmplia oferta de productes i serveis i una potent base tecnològica. Així mateix, fonamenta la seva actuació en uns sòlids valors corporatius: qualitat, confiança i compromís social.

CaixaBank ha superat l'equador del seu Pla Estratègic 2015-2018, que té com a objectiu reforçar el seu lideratge en el mercat espanyol i ser reconegut per la seva responsabilitat social, qualitat, solidesa financera i capacitat innovadora. Després dels dos primers anys, es constaten avanços significatius en totes les línies estratègiques, amb un lideratge comercial més gran, i en la diversificació d'ingressos, el manteniment d'alts nivells de solvència, així com la consolidació del lideratge digital i de l'impuls a la formació de la plantilla.

El 2016 destaca el creixement de les quotes de mercat dels principals productes i serveis minoristes gràcies a la intensa tasca comercial. La quota de nòmines domiciliades arriba al 26,0% i els plans de pensions, al 22,9%. CaixaBank ha obtingut un benefici de 1.047 milions el 2016 (+28,6%), ha incrementat els recursos de clients en un 2,5%, fins als 303.895 milions d'euros, i el crèdit a la clientela ha arribat als 204.857 milions d'euros (+0,4% vs. 2015 en el crèdit sa).

Així mateix, CaixaBank manté la seva vocació de banc social i col·labora en la solució dels reptes socials més urgents i en la lluita contra el canvi climàtic. En aquest sentit, impulsa la inclusió financera a través de MicroBank, el seu banc social i la principal entitat de microfinances d'Europa, el qual ha concedit més de 167.600 microcrèdits al llarg de l'any. Destaquen també els 33.000 habitatges socials del Grup "la Caixa", el parc d'habitatge social privat més gran del país, i els 15.000 participants en el programa de Voluntariat Corporatiu, amb prop de 5.000 empleats voluntaris. Així mateix, els projectes d'energies renovables finançats han suposat la instal·lació de més de 3.800 MW.

Principals magnituds

-  29,5%, quota de penetració entre clients particulars
-  Xarxa comercial més gran del país, amb 5.027 oficines (de les quals, 4.851 *retail*) i 9.479 caixers
-  Nombre més gran de clients digitals actius: 5,3 milions
-  347.927 milions d'euros d'actiu total
-  12,4% CET 1 *fully loaded*, entre els més grans dels bancs cotitzats espanyols
-  1.047 milions d'euros de benefici atribuït (+28,6% vs. 2015)
-  Present en els principals índexs de sostenibilitat: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List
-  MicroBank, el seu banc social, la principal institució de microfinances d'Europa

CaixaBank ha estat reconegut per *The Banker* com a **Banc de l'any a Espanya**



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Coneix-nos

**Govern Corporatiu**

Segons queda definit en els Estatuts Socials de la companyia, els òrgans de govern de l'entitat els conformen:

- La Junta General d'Accionistes: és l'òrgan responsable del nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries o els acords que impliquin modificacions estructurals. La Junta General d'Accionistes s'ha reunit 2 vegades el 2016.
- El Consell d'Administració: encapçalat per un President Executiu, que posseeix una delegació general de facultats, i per dotze membres, dels quals 10 tenen el caràcter de dominicals i 2 d'independents. A més, disposa d'un Secretari i un Vicesecretari no Consellers. L'article 35 dels Estatuts, modificat durant aquest exercici, preveu la creació al si del Consell d'una Comissió d'Auditoria i una altra d'Inversions, el règim de funcionament de les quals s'inclou en el Reglament de Règim Intern del Consell. El Consell d'Administració s'ha reunit 14 vegades el 2016.

A més de complir els requisits propis del sistema de govern que la legislació exigeix, l'entitat es troba adherida a la *Guia de Bon Govern Corporatiu de les Entitats Asseguradores*, editada per UNESPA.

La companyia també disposa d'un Comitè de Direcció, format pel Conseller-Director General i els Sotsdirectors Generals (Oferta i Operacions, Economicofinancer i Control de Gestió, Comercial i Mitjans), amb la presència del Secretari General.

 **Consell d'Administració i Comitè de Direcció**



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.

**Variació en el nombre de consellers**

L'entrada en vigor de la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes ha exigít a les entitats d'interès públic, entre les quals les asseguradores, la creació d'una Comissió d'Auditoria en la qual la majoria dels seus membres tinguin la condició d'independents. Aquesta circumstància ha determinat la modificació del nombre de consellers en el present exercici.

**Model de Prevenció de Delictes**

La companyia disposa d'un model d'organització i gestió que inclou mesures de vigilància i control per prevenir delictes imputables a la persona jurídica o per reduir el risc que se'n cometin. Disposa d'un Comitè de Compliment Normatiu, un responsable de Model de Prevenció, una identificació d'activitats origen de delictes i una definició de controls mitigadors, així com l'existència de protocols de reacció davant la comissió d'un delicte.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

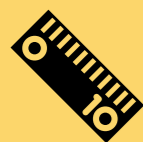
## Fites 2016

El 2016 ha estat un any caracteritzat pel creixement de SegurCaixa Adeslas, en un entorn marcat per l'increment de la competència i l'entrada en vigor de la nova normativa.



### Integració d'AgencCaixa

L'any 2016 ha estat el primer exercici comercial després de la integració d'AgencCaixa a SegurCaixa Adeslas, reorientant la seva estratègia com a força de vendes especialitzada en el segment d'empreses i amb un alt potencial comercial en el segment de pimes.



### Nou Barem d'Autos

El 2016 ha entrat en vigor la Llei 35/15, que incorporava l'anomenat nou barem per a la indemnització de les lesions per accident de trànsit. La implantació del nou barem ha suposat canvis en el model de la gestió dels sinistres d'Autos.



### Solvència II

La Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions va autoritzar a SegurCaixa Adeslas l'ús de paràmetres específics de l'empresa corresponents al risc de primes en el segment de despeses mèdiques. L'autorització permet a l'Entitat, a l'hora de calcular el capital de solvència obligatori, la substitució de la desviació típica de la fórmula estàndard pel paràmetre específic de l'empresa, que s'adequa millor al perfil de risc de l'entitat.



### Ampliació de la participació en l'IMQ Asturias

D'acord amb l'acord marc subscrit, el 2016 SegurCaixa Adeslas ha augmentat la seva participació en l'IMQ fins al 35,03%.



### Impacte legislatiu en Decessos

Durant l'any 2016, SegurCaixa Adeslas ha dut a terme les adaptacions pertinents en l'àmbit de les provisions tècniques derivades dels canvis normatius de LOSSEAR/ROSSEAR i les Guies Tècniques publicades.



### Reforma en el Codi de Comerç: amortització d'actius de vida útil indefinida

Els estats financers de la companyia han estat formulats d'acord amb el que recull l'última reforma del Codi de Comerç, en vigor des de l'1 de gener de 2016, en la qual s'estableix l'obligació d'amortitzar els actius intangibles de vida útil indefinida. L'efecte en el resultat net consolidat de l'exercici 2016 ha pujat a 63 milions d'euros (59 milions d'euros en el resultat net individual de la companyia).



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Fites 2016

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



Consolidació com l'entitat amb **més creixement rendible: +8,6%** en primes i **+35,8%** en BDI.



**Reforçament del lideratge en Salut**, aconseguint una quota de mercat del **28,5%**.



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



**6 milions** de clients únics.



Disposem del major nombre d'assegurats dels concerts amb **MUFACE, ISFAS i MUGEJU**.

Un any marcat pel creixement sobre primes en tots els rams

	Primes	Creixement primes 2015	Quota de mercat
<b>No Vida</b>	<b>3.289 M€</b>	<b>+8,6%</b>	<b>10,0%</b>
<b>Salut</b>	<b>2.204 M€</b>	<b>+6,7%</b>	<b>28,5%</b>
<b>Multirisc</b>	<b>483 M€</b>	<b>+13,7%</b>	<b>7,1%</b>
<b>Auto</b>	<b>224 M€</b>	<b>+16,4%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Accidents</b>	<b>121 M€</b>	<b>+15,9%</b>	<b>12,4%</b>
<b>Decessos, RC i Diversos</b>	<b>256 M€</b>	<b>+7,1%</b>	<b>5,4%<sup>1</sup> 4,8%<sup>2</sup></b>

Font: ICEA i elaboració pròpia.  
1 Quota de mercat de Decessos. 2 Quota de mercat de RC.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit







Annexos

# Protecció integral per als nostres assegurats



## Protecció integral per als nostres assegurats

-  Màxima protecció per als nostres assegurats 14
-  Experiència de qualitat 19
-  Innovació 22
-  Un equip compromès davant els nous reptes 25

El client es troba en el centre de l'estratègia a SegurCaixa Adeslas, oferint-li una de les més completes i innovadores gammes de protecció asseguradora existents en el mercat.

A través d'un servei pròxim en el territori i en contacte permanent, la companyia dona resposta a les necessitats dels clients al lloc i el moment desitjats, mitjançant un equip de professionals altament qualificat i compromès, una comunicació clara i transparent, i una tecnologia que contribueix a millorar l'experiència del client.



## Màxima protecció per als nostres assegurats

SegurCaixa Adeslas ha arribat el 2016 als 6 milions de clients, una fita rellevant en el creixement sostingut de la companyia. Aquesta xifra s'ha aconseguit mitjançant una dinàmica activitat comercial, desplegada pels diferents canals de venda de la companyia i potenciada mitjançant diferents campanyes comercials al llarg de l'any. Això no obstant, és fonamental la fidelització dels clients de SegurCaixa Adeslas per aconseguir aquest volum de clients. Per això, la companyia es bolca en l'atenció als seus clients i assegurats en la prestació de serveis, de manera propera, professional i de qualitat.

## Propers per respondre a cada moment

SegurCaixa Adeslas disposa d'una extensa xarxa en tot el territori, amb la qual es relaciona a través d'una estratègia omnicanal.



### Distribució bancasseguradora

**4.851** oficines de Banca Retail  
**1** centre de Banca Corporativa  
**104** centres de Banca Empreses  
**21** centres de Banca Institucional

**1,4** milions d'operacions d'assegurança  
**+85.500** formularis electrònics d'assegurances enviats i gestionats  
**894.000** consultes de FAQ sobre assegurances realitzades a la seva intranet



### Distribució asseguradora

**68** Delegacions amb **98** gestors comercials  
**138** Oficines d'Atenció Comercial  
**1.623** assessors de xarxa pròpia  
**1.582** corredors i **994** agents externs

**700.000** operacions d'assegurança  
**5.160** peticions electròniques cursades i gestionades

**6 milions de clients,**  
**+400.000** el 2016

**2,1 milions de noves**  
**operacions** d'assegurança

**10.000 empreses** assegurades,  
**31 de l'Ibex 35**



### I a més...

**+4.400.000** trucades ateses en temes de Salut<sup>1</sup> amb més de **767.000** comunicacions per altres vies<sup>2</sup>  
**+765.000** trucades ateses pel Contact Center en temes administratius i operatives de comercialització d'assegurances  
**392.000** trucades ateses en sinistres d'Autos  
**+400.000** trucades ateses en sinistres indemnitzables de multiriscos de la Llar, Decessos i Accidents<sup>3</sup>  
**+5,8** milions de visites al web  
**3,6** milions de visitants únics  
**1,9** milions de cerques en el Quadre Mèdic

<sup>1</sup> No comptabilitzades les trucades a Delegacions, ni en Contact Centers externs.

<sup>2</sup> Comunicacions via web, mail i altres.

<sup>3</sup> No comptabilitzades les trucades d'assistència a la llar.



## Màxima protecció per als nostres assegurats

Al llarg de l'any, s'han desenvolupat diverses campanyes per donar suport comercial als diferents canals.

### Exemples de campanyes comercials el 2016

#### Canal bancari

**Multiprotecció**, dirigida a tots els segments de banca particulars, banca *premier*, negocis i empreses.



**Campanya de llar al pack multiassegurances**, dirigida a famílies.



#### Canal assegurador

##### VullAssegurances



##### MésAssegurances



### Principal campanya institucional el 2016

#### Vídeo "L'important és saber el que és important"



Campanya d'Adeslas recobrint l'estació de metro de Sol a Madrid.

#### Campanya "L'important és saber el que és important"

Aquest any, s'ha evolucionat el concepte de la campanya del 2015 "El que és primer és primer", per conscienciar els assegurats i la població en general sobre la idea que el més important és la salut. La campanya ha tingut una gran repercussió, s'ha emès en els principals mitjans de comunicació i s'ha basat en elements de publicitat exterior a Madrid, Barcelona, València i Sevilla.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit

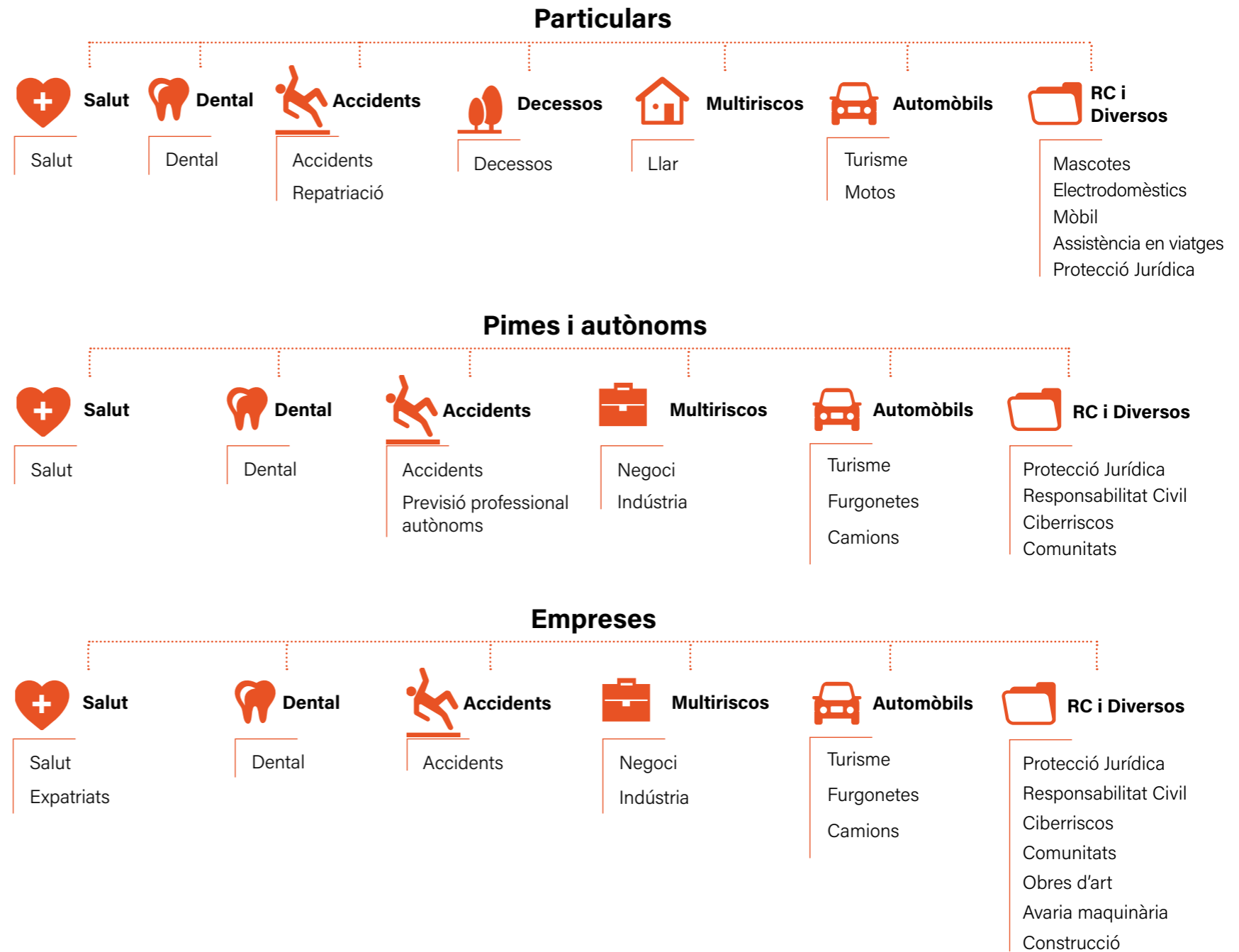


Annexos

## Màxima protecció per als nostres assegurats

### Presència en rams

L'oferta de productes d'assegurament de SegurCaixa Adeslas dona resposta a les necessitats de protecció de particulars, pimes i autònoms, i empreses, a través d'àmplies cobertures que cobreixen els principals riscos que poden afectar el benestar i la qualitat de vida, així com el patrimoni dels assegurats.



**Àmplia oferta de protecció**  
en múltiples rams per a tots els segments



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent




Valor compartit




Annexos



## Màxima protecció per als nostres assegurats

 En Salut, la companyia disposa del quadre mèdic més gran d'Espanya, format per més de 43.000 professionals, amb més de 1.150 centres d'atenció sanitària concertats, que garanteixen un servei de qualitat excel·lent en totes les especialitats mèdiques. El 2016 s'ha donat cobertura a més de 3,6 milions de clients de Salut i s'ha incrementat un 5,1% l'activitat als 27 centres mèdics propis d'Adeslas Salut, conseqüència de la incorporació de nous actes i especialitats mèdiques.

Als centres sanitaris s'ha continuat amb la política de modernització dels equips mèdics com ara ecògrafs, cabines d'audiometria i espiròmetres, entre d'altres. Així mateix, s'ha seguit invertint en el manteniment preventiu i correctiu de la tecnologia sanitària dels centres i s'ha efectuat el trasllat del centre mèdic de Lleó per millorar-ne les infraestructures.

 L'activitat a les 150 clíniques dentals d'Adeslas s'ha incrementat un 20% i s'han realitzat 3,2 milions de consultes dentals. Això és especialment significatiu atès que, a començaments del 2016, es van produir diversos episodis amb gran impacte mediàtic per l'actuació de determinades empreses vinculades a l'activitat dental. Adeslas disposa d'un model de negoci basat en assegurances i no en venda de serveis. Té un equip professional de més de 1.300 odontòlegs col·legiats, aplica controls de qualitat i transparència, aporta solvència, juntament amb el suport dels seus accionistes, i, com a entitat asseguradora, està supeditada al control que exerceix el Ministeri d'Economia i Hisenda a través de la Direcció General d'Assegurances, per la qual cosa ofereix garantia, rigor científic i professionalitat en l'atenció als pacients.

El 2016 s'ha inaugurat una nova clínica dental pròpia a El Puerto de Santa María, a Cadis, i s'han dut a terme obres d'ampliació a 21 clíniques dentals i de millora en unes altres 10.

**+43.000**  
professionals de la salut

**30.000.000**  
de consultes mèdiques

**9,5 milions**  
de proves diagnòstiques

**+1.150**  
centres mèdics i policlínics concertats

**23.500**  
parts

**582.500**  
ressonàncies magnètiques i TAC

**204.000**  
serveis ambulatoris

**347.000**  
ingressos hospitalaris

**150**  
Clíniques Dentals

**3,2**  
milions de consultes dentals

**+1.300**  
odontòlegs col·legiats

**910**  
butaques en clíniques dentals

**180.000**  
actes d'odontopediatria

**265.000**  
higienes en odontologia preventiva

**310.000**  
obturacions i reconstruccions

**210.000**  
revisions d'ortodòncia



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent





Valor compartit





Annexos

## Màxima protecció per als nostres assegurats

 Multiriscos, amb 1,2 milions d'assegurats, ha incrementat notablement la seva activitat. Llar lidera l'activitat pel fet de tenir una cartera més gran, i ha arribat a gestionar un total de 426.000 sinistres.

 En Negocis i en Empreses s'ha incrementat també l'activitat, d'acord amb el volum de la cartera: 33.300 sinistres de negoci gestionats, 4.616 sinistres de multirisc industrial i danys.

 El volum en nombre de pòlisses d'autos ha seguit creixent el 2016, la qual cosa, unit a la recuperació de l'economia, ha provocat un major ús del vehicle, que ha acabat repercutint en un increment més gran en el nombre de sinistres gestionats durant l'any.

 La resta de rams no arriba a les xifres vistes anteriorment, però sí que apunten freqüències en la sinistralitat de determinades cobertures en rams tan diferents com responsabilitat civil, accidents, decessos, mascotes o assistència en viatge, entre d'altres. Cal destacar que la cobertura sanitària de reembors de despeses és la més sol·licitada en assistència en viatge.

**328.000**

intervencions en assistències a la llar

**165.000**

sinistres de danys per aigua

**79.000**

sinistres de trencament de vidres

**59.000**

sinistres de danys elèctrics

**1,46**

dies de termini mitjà de l'abonament de factures a assegurats

**+145 milions €**

pagats en prestacions a la llar

**200.000**

sinistres gestionats

**127.000**

sinistres d'assistència en viatge

**29.000**

reparacions efectuades en tallers concertats

**17.000**

lesionats

**54.000**

peritatges realitzats

**780**

sinistres per impacte amb animals cinegètics

**11.675**

sinistres declarats de responsabilitat civil en Grans Empreses (inclou RC general, sanitària, professional i d'exploració).

**339**

repatriacions gestionades en l'assegurança d'accidents de repatriació, on Àfrica i Europa són les destinacions més freqüents.

**82%**

dels enterraments en Decessos són a la mateixa localitat, l'**1%** requereix trasllat internacional.

**72%**

dels sinistres de mascotes són danys produïts a tercers, el **22%** es produeixen per la mort de l'animal.



## Experiència de qualitat

SegurCaixa Adeslas està duent a terme transformacions tant operacionals com culturals en l'organització, on l'experiència de client passa a ser considerada un objectiu estratègic, ja que és tant un factor clau en la fidelització dels seus assegurats com un posicionament diferencial davant la resta de competidors.

### Integrant l'experiència del client en tota la cadena de valor

Aquesta experiència engloba el conjunt de contactes que el client té amb la companyia i inclou la imatge de marca, el preu, les cobertures, el procés de contractació, la declaració del sinistre, la prestació del servei, l'atenció al client, etc. El 2016, cal destacar les següents millores en la comunicació als assegurats:

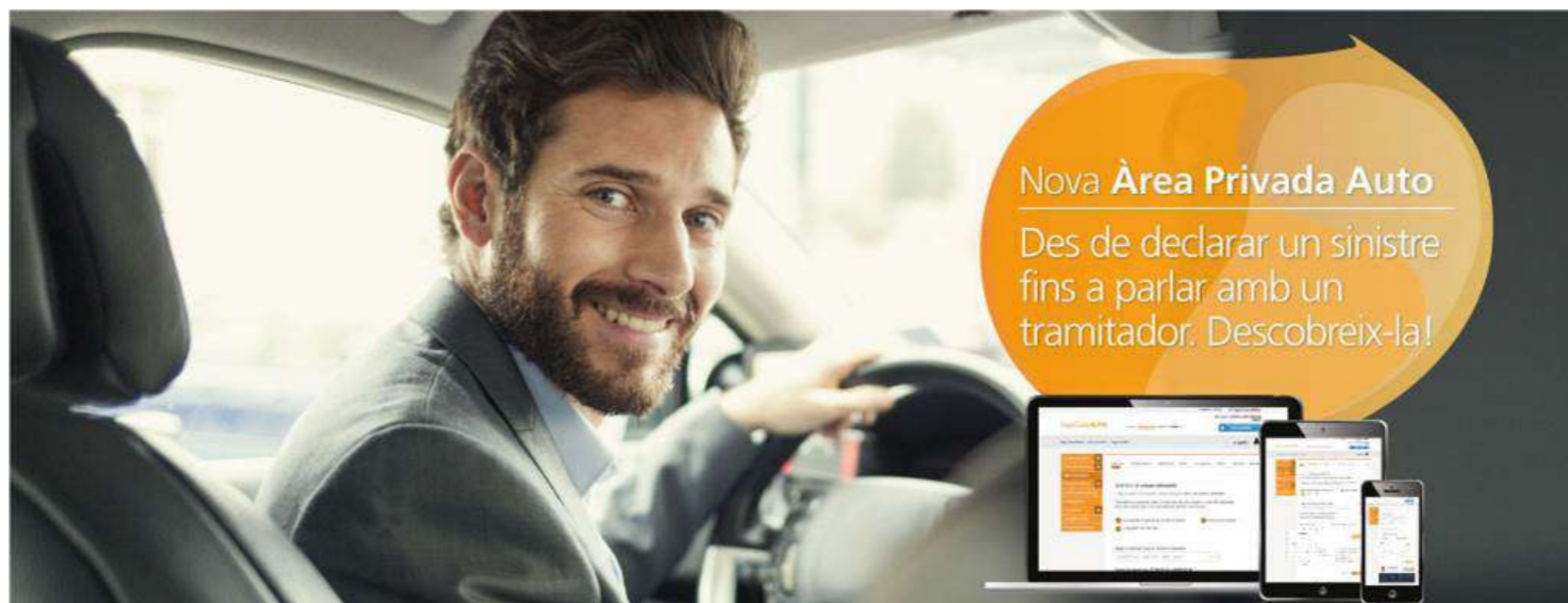
- Es consolida el model de comunicació en la renovació de Salut i Auto, millorant la personalització del missatge i la flexibilització dels continguts.
- S'actualitza la documentació contractual per als clients estrangers d'HolaBank.
- A més, s'han millorat els fullets digitals del canal bancari i les fitxes de producte.

S'han desenvolupat diverses iniciatives per millorar l'experiència del client.

- S'ha revisat l'estructura de *contact centers* de Salut, Llar i Autos, millorant l'accés als serveis i reduint les transferències entre gestors.
- S'han reduït els temps del procés de reembors en els productes Plena Extra de Salut.
- En Autos s'ha millorat el seguiment dels sinistres, potenciant la interlocució amb el client i reduint els temps del procés.

### Transparència en la comunicació comercial

La companyia està adherida a les diferents *Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA*. Es mantenen els estàndards de revisió i transparència en el material comercial i publicitari dirigit a clients bancaris, subjectes a Auto-control, i que s'estén al canal assegurador. L'entitat forma part de la Federació Mundial d'Anunciants, entre les finalitats de la qual cal destacar l'elaboració de codis de bones pràctiques de transparència.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Experiència de qualitat

### Mesurament de la qualitat

Un dels objectius clau de la companyia és gestionar de manera integral la qualitat dels serveis que ofereix, alineant la qualitat objectiva i la qualitat percebuda pels clients, per tal d'aconseguir la seva màxima satisfacció i recomanació.

### Mesurament de la qualitat objectiva

Nova eina de gestió de la qualitat assistencial per mesurar els serveis prestats pels professionals sanitaris i els centres hospitalaris.



Renovació del Certificat de Gestió de Qualitat, segons ISO 9001:2015, als centres mèdics Adeslas Salut i extensió al centre de Lleó.



Renovació del Certificat de Gestió de Qualitat, segons ISO 9001:2015, en totes les clíniques dentals.



S'ha obtingut la Certificació en la Norma de Medi Ambient ISO 14001:2015 en clíniques dentals.



### Mesurament de la qualitat percebuda

D'acord amb la metodologia Net Promoter Score, o índex NPS, s'han realitzat:



80.384 enquestes sobre assegurances de multiriscos, autos, salut i dental.



6.800 enquestes sobre els serveis prestats pels hospitals del quadre mèdic d'Adeslas Salut.



Implantació del model d'enquestes definit el 2015.



La vinculació dels resultats de les enquestes al QCI de SegurCaixa Adeslas.



Noves iniciatives per millorar l'experiència dels clients, que s'avaluaran el 2017.



## Experiència de qualitat

El gran volum d'activitat desplegat per la companyia per atendre els seus clients i assegurats requereix la professionalitat de tots els seus empleats i proveïdors de prestacions i serveis, amb l'objectiu d'oferir sempre un alt nivell de qualitat en totes les seves actuacions.

SegurCaixa Adeslas és exigent en la qualitat del servei prestat, per la qual cosa té un interès especial per conèixer i mesurar a través de diferents enquestes l'experiència de client i, així, verificar si aquesta s'emmarca en els estàndards de qualitat de la companyia. D'aquesta manera es poden identificar i analitzar, juntament amb les àrees de prestacions de servei de la companyia, aquells aspectes o moments en què es puguin produir contactes amb el client susceptibles d'accions de millora.

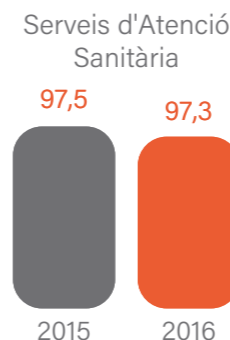
La companyia disposa del **servei d'atenció al client**, al qual es poden adreçar les reclamacions en el cas de desacords amb el servei prestat

### Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

## Valoració de la satisfacció %



Salut

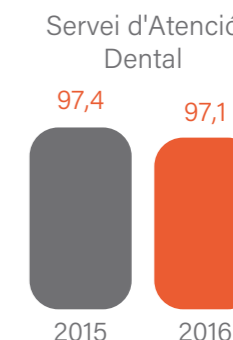


#### ASPECTES MÉS VALORATS

La professionalitat, assessorament, bon tracte i amabilitat, capacitat de resposta, equipament i tecnologia, senzillesa i poca burocràcia.



Dental



#### ASPECTES MÉS VALORATS

La comoditat i neteja de les instal·lacions i la higiene del personal.



Multirisc

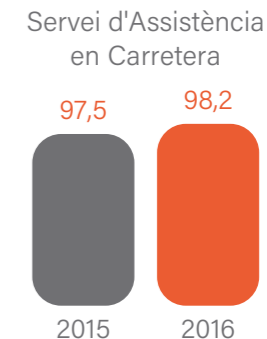


#### ASPECTES MÉS VALORATS

La facilitat dels tràmits, la interacció personal, la rapidesa de resposta i el temps de devolució de les indemnitzacions.



Autos



#### ASPECTES MÉS VALORATS

La facilitat dels tràmits, el tracte i amabilitat i la qualitat del servei en carretera.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



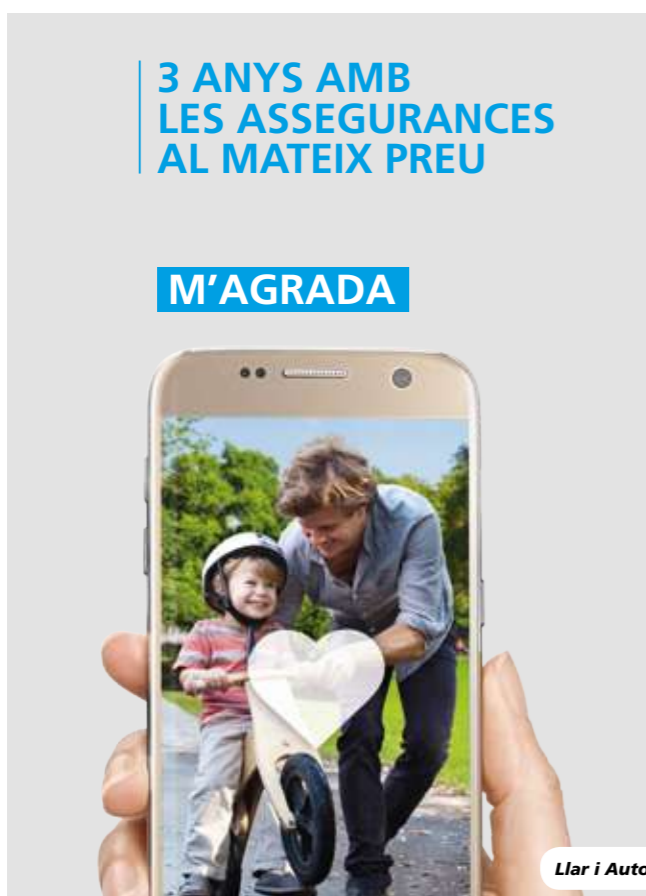
Valor compartit



Annexos

## Innovació

SegurCaixa Adeslas encara els canvis de l'entorn en diferents àmbits, com, per exemple, atenent les necessitats dels seus assegurats i clients amb l'objectiu d'oferir-los millors solucions asseguradores, cobertures i servei, mitjançant la transformació de processos interns o la manera de relacionar-se amb assegurats o proveïdors, entre d'altres.



## Nous productes i millores en les cobertures

### Nous productes



#### SegurCaixa Llar Plurianual

Premia la fidelització del client en el moment de la contractació



#### SegurCaixa Ciberriscos

Dóna resposta als riscos a què s'enfronten les empreses i els negocis en la nova era digital



#### SegurCaixa Electrodomèstics

Gestiona la reparació d'electrodomèstics, televisors, ordinadors i videoconsols al domicili del client



#### Adeslas Bàsic Família

Accés a assistència ambulatoria privada amb un preu competitiu. Límit màxim de copagaments i sense qüestionari previ de salut



#### SegurCaixa Mòbil Protect

Protecció davant danys per robatori o ús fraudulent de l'*smartphone*



#### SegurCaixa Accidents Pimes

Gran flexibilitat d'opcions a l'hora de contractar-lo



#### SegurCaixa Responsabilitat Civil Negocis

Ampliada la protecció de les activitats professionals, les cobertures i les franquícies



#### SegurCaixa Camions

Protecció per a transportistes de camions rígids o camions tractor, així com per al remolc i les mercaderies

Més de **50 productes** llançats i millorats per a particulars el 2016



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Innovació

Exemples de les millores en les cobertures dels productes



**Salut**  
**Adeslas Plena, Plena Vital i Plena Plus**

Cobertures de reembors en fisioteràpia, rehabilitació i podologia, i s'ha doblat el nombre de sessions de podologia



**Accidents**  
**SegurCaixa Accidents Negocis i Empreses**

S'ha millorat la tarifa, amb descomptes en contractacions de negocis de més de 50 empleats



**Dental**  
**Adeslas Dental Família**

Incorporada la cobertura d'ortodòncia lingual



**Baixa laboral**  
**SegurCaixa Previsió Professional**

S'han ampliat les cobertures i els capitals d'indemnització



**Multiriscos Llar**  
**SegurCaixa Llar Complet, Plurianual i Premium**

Millores en danys per filtracions i per actes vandàlics d'inquilins. S'ha ampliat la protecció jurídica en habitatges de lloguer



**Decessos**  
**SegurCaixa Decessos Complet**

Ofereix noves cobertures com la possibilitat d'obtenir rendes per a la realització d'estudis, o estudis genètics, gestionar l'esborrament de l'empremta digital i accedir a la gamma Premium



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Innovació

### Noves maneres de relacionar-se amb clients i proveïdors

El 2016 s'han dut a terme els desenvolupaments i innovacions següents:

-  Reducció de temps en les autoritzacions de Salut mitjançant l'enviament de la imatge digital a través del web d'Adeslas.
-  32 nous equips de 3D de diagnòstic per imatge.
-  Millores en els sistemes de facturació per a proveïdors hospitalaris.
-  Nous desenvolupaments automatitzats per a les comunicacions amb l'Administració pública.
-  Llançament de l'àrea privada d'Autos al web i de la nova app per a clients de CaixaBank a iOS i Android.
-  Millores a Línia Oberta i a *Ready to Buy* per facilitar la contractació de productes.
-  Adeslas 360 per al canal d'empreses, que facilita a clients i mediadors la gestió de les pòlisses col·lectives.
-  Desenvolupament de nous *microsites* personalitzats per a empreses.

### SegurCaixa AUTO

S'ha llançat una nova *app* d'Autos per a clients del canal bancari que, a més d'altres funcionalitats, permet:

- Sol·licitar assistència geolocalitzada en carretera.
- Declarar sinistres i iniciar el tràmit *online*.
- Localitzar i reservar cita en tallers col·laboradors.
- Consultar dades de la pòlissa.
- Resoldre dubtes amb el gestor de sinistres, a més d'altres funcionalitats.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



## Un equip compromès davant els nous reptes

SegurCaixa Adeslas té 5.123 empleats, totalment alineats amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent als clients. La companyia aposta per l'ocupació de qualitat, la igualtat d'oportunitats, el desenvolupament professional i el benestar al lloc de treball.

La companyia, a més, treballa per promoure el talent dins l'organització, millorar la comunicació interna per transmetre l'estratègia i potenciar la formació dels empleats en línia amb l'objectiu d'oferir al client una experiència personal i exclusiva.



**91,6%** de la plantilla té un contracte fix



**75%** de dones conformen la plantilla



El **80,9%** de les promocions amb canvi de categoria professional són dones



**45** nacionalitats a la plantilla



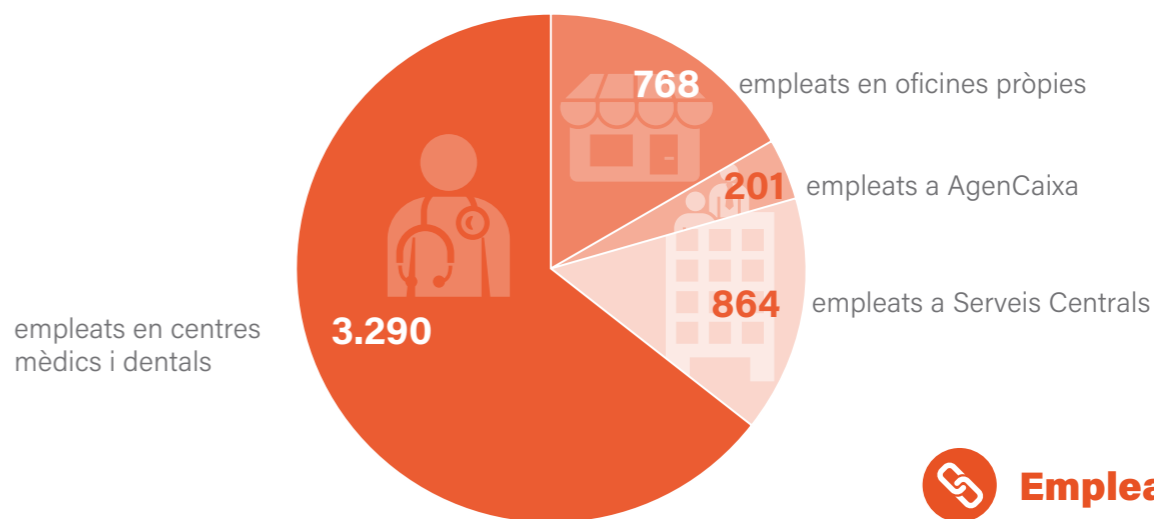
**1,39 M€** invertits en formació



**423** accions de formació *online* i a distància

Perímetre: SegurCaixa Adeslas, AgenCaixa, Centres Mèdics Adeslas i Clíniques Dentals pròpies.

### 5.123 empleats orientats a oferir un servei excel·lent als clients



**Empleats**



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Un equip compromès davant els nous reptes

### Primer any de vigència del Pla d'Igualtat

El gener del 2016 se signava el primer Pla d'Igualtat de SegurCaixa Adeslas, S.A. juntament amb les centrals sindicals majoritàries a la companyia. Al llarg de l'exercici es van posar en marxa les accions previstes en el Pla:

- Igualtat i conciliació:
  - Les professionals de SegurCaixa Adeslas han millorat en els grups i nivells superiors en les noves contractacions. La contractació femenina ha suposat el 44,44% del total.
  - S'ha fet difusió del Pla en publicar-lo a la intranet corporativa, així com del procediment d'assetjament, tant per raons de sexe com per raons morals.
  - Un total de 156 empleats s'han acollit a diferents mesures de foment de la conciliació que s'han posat en marxa: percepció d'ajuda en dinar amb reducció de jornada, manteniment de la pòlissa sanitària gratuïta durant el primer any d'excedència per cura de fills i inclusió del xec llar d'infants en el paquet de retribució flexible.

- Tots els proveïdors habituals de serveis de selecció s'han compromès amb els criteris establerts del nostre Pla d'Igualtat.
- Remuneració justa i compensada:
  - S'ha continuat utilitzant la matriu d'acompliment i posició en banda com a element bàsic de la política retributiva, i s'han assolit increments superiors a la mitjana per a aquelles persones amb menys nivell de retribució i major avaluació de l'acompliment.
  - Dins del projecte de Reforçament del Compromís s'ha reforçat el sistema de retribució variable, del qual es beneficien el 100% dels empleats i que té com a objectiu millorar la seva retribució de manera alineada a la millora de resultats de la companyia.
- Avantatges i beneficis socials.
- Respecte als drets col·lectius.
- Salut i seguretat.

### Codi ètic i canal de denúncies

SegurCaixa Adeslas disposa d'un codi ètic d'obligat compliment per a tots els membres de l'organització i posa a disposició dels seus empleats un canal de denúncies per a la seva utilització per part de l'organització.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Un equip compromès davant els nous reptes

### Formació com a palanca per abordar els reptes de futur

La formació és una constant per mantenir els nostres equips actualitzats davant els canvis socials i els nous reptes que sorgeixen en la nostra societat.

Un any més, el programa Itinere, dirigit a tots els professionals, ha desenvolupat 6 cursos presencials i 13 accions formatives, i s'han editat 3 quaderns amb periodicitat quadrimestral per a un total de 1.150 professionals inscrits al programa.

Respecte al programa Àgora, dirigit a la Línia Intermèdia, s'han desenvolupat 11 accions formatives, que han englobat temàtiques diverses (companyia i negoci, sector, entorn, competències i rol de mànager).

També els canals comercials disposen d'un Pla de Formació, a través del qual s'han efectuat un total de 340 cursos, amb la participació de 15.087 assistents, 2.854 hores de formació impartides i un total de 66.502 hores lectives.

S'ha preparat la formació de postgrau universitari amb la col·laboració d'ICEA i la Universitat de Barcelona, dirigida a gestors de negoci, que bus-

ca, a més de transmetre coneixements tècnics, potenciar les habilitats de relació amb el client.

S'ha impartit formació en matèria de prevenció de riscos laborals a 255 treballadors. Els centres de Príncipe de Vergara, Arturo Soria i Torre de Cristal, a Madrid, han disposat de formació en lluita contra incendis. Aquests, juntament amb el centre de Ronda Universitat, a Barcelona, han rebut també formació específica de primers auxilis.

S'ha impartit formació específica en prevenció al personal designat en centres de Zamora, la Corunya, Sevilla, Múrcia, Tenerife i Ciudad Real, i a Atocha, a Madrid.



Jornada de formació en lluita contra incendis a Madrid.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Un equip compromès davant els nous reptes

### Vies per a la transmissió interna de l'estratègia

El 2016, s'ha aprovat i posat en marxa el nou pla de comunicació, que tindrà vigència fins al 2017, amb l'objectiu d'augmentar la visibilitat de SegurCaixa Adeslas i reforçar el sentiment de pertinença a nivell de tots els empleats de l'organització. En l'àmbit intern, el pla persegueix la millora dels canals de comunicació, així com facilitar el flux d'informació de manera vertical i horitzontal entre l'organització.

Entre els avanços que s'han dut a terme al llarg d'aquest any, cal destacar-ne els següents:

- S'han desenvolupat dues experiències pilot de trobades de personal no directiu, de diferents àrees, amb el Conseller-Director General, amb l'objectiu que prenguin contacte amb l'Alta Direcció i coneguin de primera mà la situació de la companyia.
- Enquesta a 21 directors d'àrea per contrastar les seves impressions sobre els processos de comunicació interna.

- Elaboració del manual de comunicació de crisi.
- SegurCaixa Adeslas presenta una organització complexa, amb personal treballant en tot el territori nacional en Centres Mèdics, en Clíriques Dentals, en Delegacions, a AgenCaixa, en ofícines pròpies i als Serveis Centrals (a Madrid i Barcelona), per la qual cosa es realitzen contactes periòdics en diferents àmbits per reforçar la

comunicació de l'estratègia a tots els professionals que treballen a la companyia. Així, la intranet corporativa és sens dubte una eina de cohesió en l'organització, al mateix temps que les reunions periòdiques de la Direcció, les convencions dels canals asseguradors o la transmissió de les idees per part dels Caps de Departament als seus equips.



El Conseller-Director General, Javier Murillo, en la Reunió Anual de la Direcció a Barcelona.

#### Reunió Anual de la Direcció a Barcelona

Javier Mira, President Executiu, i Javier Murillo, Conseller-Director General, van compartir al gener amb els prop de 200 directius de SegurCaixa Adeslas l'evolució de la companyia i les seves principals línies estratègiques davant els reptes de la transformació digital, els canvis normatius i l'evolució dels mercats.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Un equip compromès davant els nous reptes

### Pla de Transformació Cultural

La companyia es troba immersa en un procés de transformació cultural en el qual es fomenta el canvi actitudinal dels individus per alinear les accions de tot el col·lectiu cap als objectius de la companyia.

Dins d'aquest procés de canvi, el 2016 s'han dut a terme diferents accions que ho exemplifiquen. Es potencia la transversalitat entre les diferents àrees de l'organització per aconseguir una eficiència i una agilitat més grans en les respostes dels equips als reptes que se'ls presenten per assolir els objectius marcats. Així, els desenvolupaments aconseguits en el ram d'Autos s'han obtingut gràcies als canvis relacionals entre equips formats per diferents sotsdireccions, aplicant una metodologia de treball molt més fluida i dinàmica.

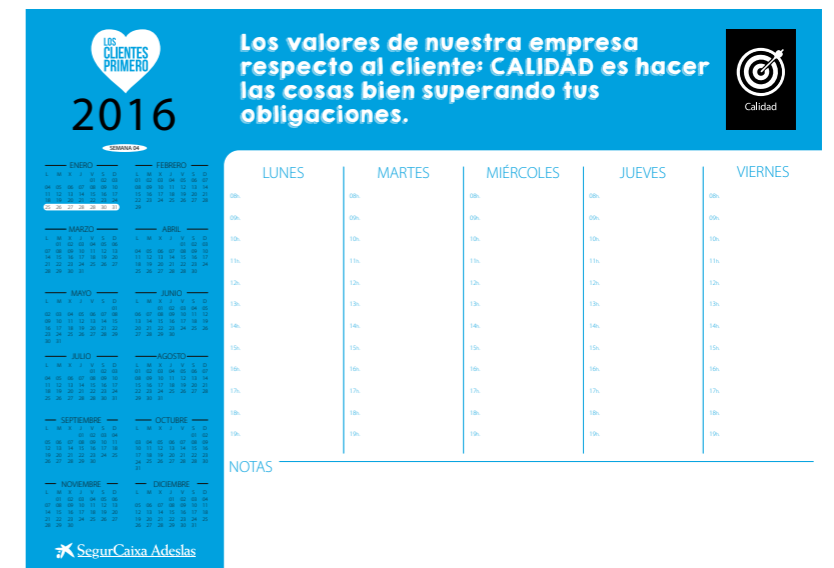
En el pla formatiu Itinere, s'hi va incloure una formació específica sobre l'experiència de client on es reforçava la idea de satisfer i fins i tot superar les expectatives dels clients. Addicionalment, s'ha informat en la intranet sobre les diferents accions per conscienciar les àrees de serveis centrals de la importància del tracte al client, coneixent de primera mà quines són les principals demandes, expectatives i necessitats dels clients.

També el 2016 s'han realitzat una sèrie d'elements de record o ancoratges, com el lliurament d'un calendari de sobretaula a tots els empleats amb frases destacades sobre la importància de l'orientació al client, o la publicació de continguts a la intranet que incideixen i conviden a reflexionar sobre l'experiència de clients.



L'àrea de Gestió de Clients lidera les estratègies i accions per **incrementar la vinculació del client** amb la companyia

SegurCaixa Adeslas ha obtingut el **Premi ISCX 2016** (Índex STIGA d'Experiència de Client)



Extracte del calendari de sobretaula per a empleats.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit







Annexos

# La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



## La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible

	Creixement econòmic sostenible i ocupació	31
	Vida sana i promoció del benestar en totes les edats	33
	Compromís amb el medi ambient	35
	Referents en salut i col·laboració amb el sector	36

SegurCaixa Adeslas, a més d'assumir el compromís a favor de la protecció integral dels seus clients, contribueix a través de la seva activitat asseguradora al creixement econòmic, a la generació d'ocupació de qualitat, a la protecció del medi ambient i a la millora de la qualitat de vida dels clients i de la societat.



## Creixement econòmic sostenible i ocupació

L'excel·lent evolució de l'activitat de SegurCaixa Adeslas, malgrat la conjuntura econòmica patida en els anys de la crisi, ha generat un impacte positiu tant en termes econòmics com d'ocupació.

### Impacte econòmic

Amb múltiples acords de col·laboració es contribueix a la generació de riquesa en tot el territori a través de professionals de la salut, jurítics, pèrits taxadors de danys (llar, negocis, indústries, autos...), professionals d'empreses de reparació (llar, comunitats, comerços) o de la xarxa de tallers concertats d'automòbils, prestadors de serveis de repatriació d'accidentats o d'assistència en viatge, així com les col·laboracions de serveis generals. Les inversions en immobles, en equipament d'oficines i en equips informàtics i tecnològics impacten econòmicament també en els territoris, a més de complir amb les càrregues fiscals i de seguretat social que marca la legislació.



Inversió immobiliària i equipament oficines  
**5,2 milions de €**



Impost de Beneficis  
**57,9 milions de €**  
IVA  
**9 milions de €**



Inversió en equips informàtics i tecnologia  
**26,6 milions de €**

IRPF i Seguretat Social  
**102,6 milions de €**

IPA i Recàrrec de Consorci<sup>2</sup>  
**106,8 milions de €**



Inversió en tecnologia sanitària<sup>1</sup>  
**3,3 milions de €**



Període mitjà pagament proveïdors<sup>2</sup>  
**57,5 dies**

El perímetre inclou SegurCaixa Adeslas, S.A., AgenCaixa, Centres Mèdics Adeslas i Clíriques Dentals, si no s'indica el contrari.

<sup>1</sup> Perímetre exclusiu de Centres Mèdics Adeslas i Clíriques Dentals pròpies.

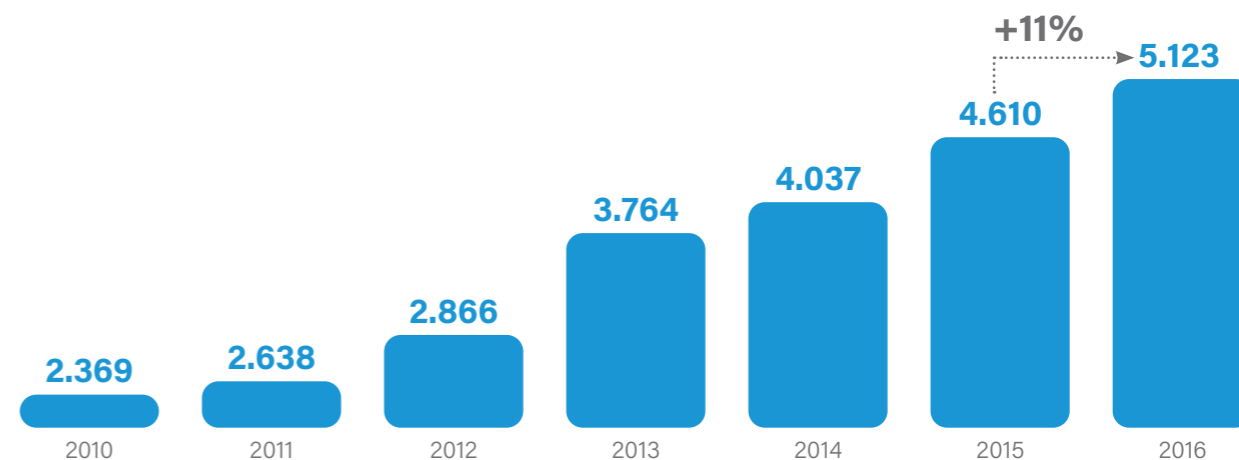
<sup>2</sup> Perímetre exclusiu de SegurCaixa Adeslas, S.A.

### Aposta per la creació d'ocupació de qualitat

L'excel·lent evolució del negoci de SegurCaixa Adeslas s'ha produït paral·lelament a la creació d'ocupació de qualitat. El 2016, la plantilla de la companyia la conformaven 5.123 empleats, un 11% més que el 2015. Des del 2010, i malgrat l'entorn econòmic desfavorable, SegurCaixa Adeslas ha incrementat un 116% la plantilla.

El 91,6% dels empleats tenen una relació laboral amb contracte fix. Així mateix, SegurCaixa Adeslas aposta a més per la igualtat d'oportunitats en l'ocupació, de manera que les dones conformen un 75% de la plantilla i han obtingut el 80,9% de les promocions amb canvi de categoria professional. La inversió total en formació ha pujat a gairebé 1,4 milions d'euros a Serveis Centrals, AgenCaixa, oficines pròpies i centres mèdics i clíniques dentals propis.

### Evolució ocupació



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Creixement econòmic sostenible i ocupació

### Col·laboracions amb els grups d'interès

Al llarg del 2016, la companyia ha continuat amb la seva política de col·laboració amb els seus grups d'interès, que va més enllà del propi negoci. En aquest sentit, cal destacar les activitats següents:

- El suport a 5 projectes d'investigació, liderats per professionals mèdics d'Adeslas, a través de les XIII Ajudes Anuals a la Recerca Científica en Salut de la Fundació Mutua Madrileña. Els projectes d'investigació s'han centrat en els àmbits següents: el coneixement del patró de fibrosi miocardiaca difusa en pacients obesos que pateixen un infart de miocardi, la utilització de la telemedicina per millorar l'estimulació cognitiva en pacients amb esclerosi múltiple, l'avaluació de la dieta mediterrània en l'asma infantil, biòpsies líquides per al diagnòstic molecular de pacients pediàtrics amb glioma difús i la caracterització geneticomolecular dels pacients amb retinosi pigmentària, mitjançant un mètode de seqüenciació massiva d'última generació.

- La participació per tercer any consecutiu en la iniciativa "Desafiament Emprèn" de la Fundació Bancària "la Caixa", que pretén despertar entre els joves d'ESO i Batxillerat l'esperit emprenedor. Adeslas "va apadrinar" un dels equips guanyadors, a qui va proposar el repte de desenvolupar una solució mòbil (*app, tablet...*) que proporcionés, als pacients crònics o amb malalties de llarga evolució, solucions de proximitat i serveis amb la seva companyia d'assegurances.
- A més, SegurCaixa Adeslas col·labora amb diverses organitzacions donant suport a projectes d'impacte social, entre els quals cal

destacar l'Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), liderada a Espanya per la Fundació Bancària "la Caixa", i la campanya de recollida de llet als serveis centrals a Barcelona, promoguda per l'Obra Social "la Caixa" i el Banc dels Aliments.



Ajuda'ns perquè no quedi  
Cap nen  
**sense bigoti**

Campanya de recollida de llet als serveis centrals a Barcelona, promoguda per l'Obra Social "la Caixa" i el Banc dels Aliments.

### Informe de Materialitat



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



## ♥ Vida sana i promoció del benestar en totes les edats

SegurCaixa Adeslas és la companyia d'assegurances líder i referent en salut del país, el compromís de la qual amb la salut dels seus assegurats va més enllà de proveir un servei assistencial excel·lent, per a la qual cosa desenvolupa múltiples activitats que donen suport als hàbits de vida saludable, com ara esdeveniments esportius, programes d'educació per a la salut, plans de prevenció i formació per a malalts crònics.

### Premi Esport i Empresa

Adeslas ha rebut el 2016 el Premi Esport i Empresa, atorgat pel jurat dels III Premis María de Villota i V Premis Ciudad de la Raqueta, que reconeixen el paper de SegurCaixa Adeslas com a empresa compromesa amb l'esport, especialment el pàdel.

### Foment de l'esport

La vinculació de la marca Adeslas amb el món de l'esport permet transmetre als assegurats els valors positius de l'esport i promoure la seva participació en els esdeveniments patrocinats per la companyia.

El 2016, cal destacar el suport d'Adeslas als esdeveniments i organitzacions següents:

- World Padel Tour, un dels tornejos amb més repercussió internacional, i també el patrocini de la millor parella de pàdel del món, Bela i Lima.
- La cadena de gimnasos Go Fit i també la cursa Go Fit, celebrada el mes de novembre a Madrid.
- El torneig de golf al camp de La Herrería, a El Escorial, dirigit a empreses.



Adeslas patrocina la parella de pàdel número u del món, formada per Fernando Belasteguín i Pablo Lima.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## ♥ Vida sana i promoció del benestar en totes les edats

### Programes de prevenció i hàbits de vida saludable

Els programes de prevenció d'Adeslas complementen l'àmplia oferta de productes de Salut de la companyia i promouen actituds i comportaments favorables per aconseguir un estil de vida més saludable entre els assegurats.

El 2016, s'han realitzat quatre noves campanyes de prevenció en l'àmbit del càncer de mama i de coll uterí, a través d'una estratègia multicanal de comunicació per conscienciar les assegurades. En el cas del càncer de mama, s'han adreçat a 45.100 assegurades i s'ha aconseguit millorar la taxa de cobertura en prevenció mitjançant la realització de mamografies. Pel que fa al càncer de coll uterí s'han adreçat a 76.800 assegurades, millorant la cobertura en prevenció mitjançant la realització de citologies.

A més, per tal de facilitar informació i consells de salut als assegurats, s'ha continuat elaborant continguts sobre prevenció, que s'han fet arribar als clients d'Adeslas a través dels canals de comunicació propis, com web i revistes, i a través de socis estratègics.

Durant el 2016 s'han dut a terme un total de 7 programes de prevenció i benestar, dirigits a empreses, per tal de sensibilitzar els seus empleats. Les temàtiques han estat: nutrició i dieta mediterrània, càncer de pell, higiene del son, càncer de mama, càncer de còlon, gestió de l'estrès i riscos cardiovasculars.

Els programes comprenen l'elaboració de materials i continguts de comunicació, que es difonen entre els empleats de les empreses assegurades.

### Formació sobre malalties cròniques

Així mateix, s'ha efectuat formació sobre malalties cròniques: diabetis, hipertensió i malalties cardiovasculars i respiratòries, a través de *coaching* telefònic i també de manera *online*, la qual cosa ha permès acompanyar i donar suport als assegurats participants en l'objectiu d'aconseguir una millor qualitat per a la seva vida. Aquest any s'han dut a terme 4 campanyes adreçades a més de 32.000 assegurats, en les quals se'ls convidava a participar en el programa de *coaching* de salut.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Compromís amb el medi ambient

Atesa l'activitat empresarial que desenvolupa SegurCaixa Adeslas, el seu impacte en el medi ambient és limitat. Tot i això, des de fa anys implementa un conjunt de mesures i actuacions per reduir el seu impacte ambiental, que se centren a: millorar l'eficiència en el consum de recursos naturals, la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>, la sensibilització ambiental dels empleats, la disminució dels residus i el foment de la seva segregació per facilitar-ne el posterior reciclatge i reutilització.

### Mesures per reduir l'impacte ambiental

Al llarg del 2016, SegurCaixa Adeslas ha comprovat els resultats positius de les accions implementades el 2015, consistents en l'homologació del mobiliari i les instal·lacions de l'edifici de Juan Gris a Barcelona als de Torre de Cristal a Madrid i la utilització d'equips més eficients per reduir l'impacte en el medi ambient.

Així, s'ha produït una reducció generalitzada de l'ús dels suports en paper, que s'ha constatat per una menor utilització del correu ordinari i també dels quadres mèdics en paper, a favor d'una utilització cada vegada més estesa dels

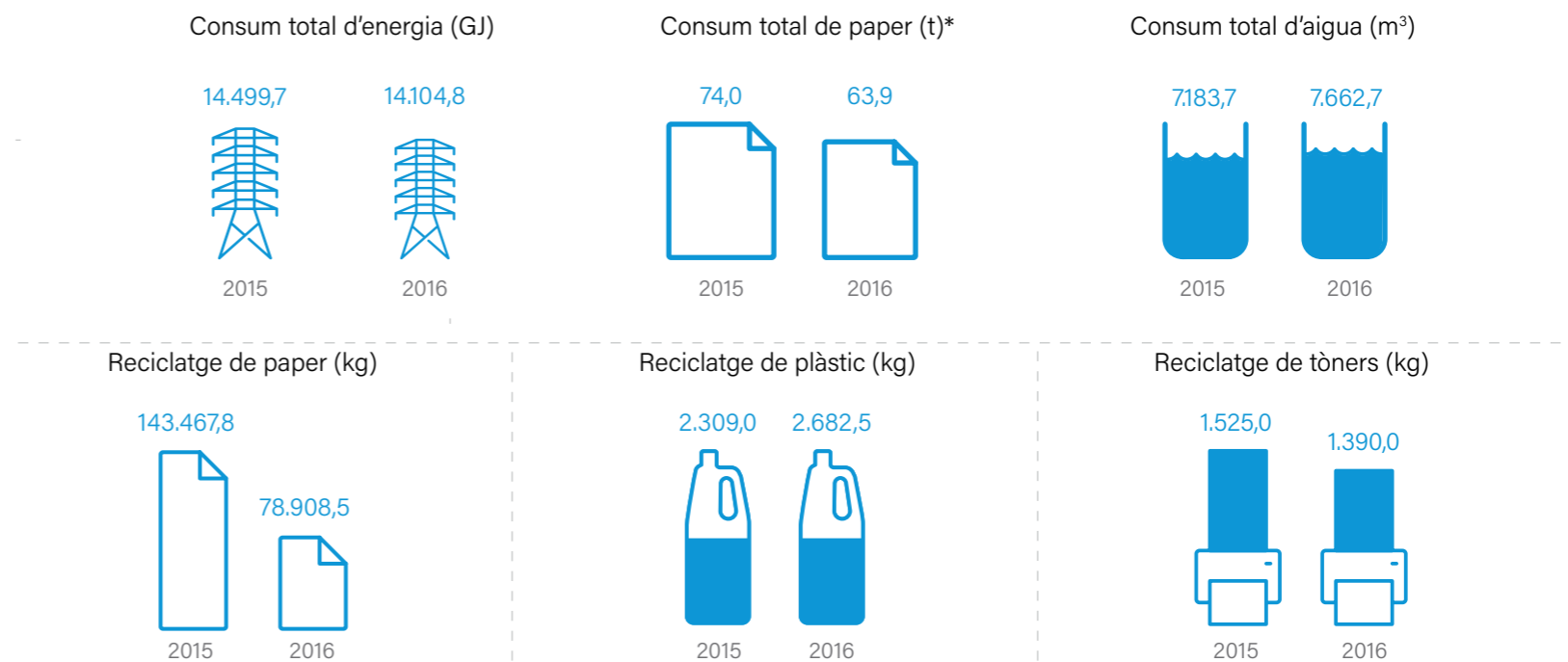
suports digitals. A més, la reducció i homologació dels equips d'impressió realitzada per fases al llarg del 2015 ha tingut, concretament, a la Torre Nord un impacte molt positiu el 2016.

Així mateix, el consum d'energia també s'ha vist reduït com a conseqüència de la instal·lació el 2015 de més de 700 lluminàries tipus LED i la substitució del sistema de ventilació i climatització.

L'aigua consumida prové de la xarxa municipal de proveïment. El 2016 s'ha produït un increment en el consum total, un 6% més.

Finalment, en matèria de reciclatge, la companyia posa a disposició dels empleats punts per a la recollida dels residus. Destaca la reducció del consum de tòners, vinculada al menor consum de paper en impressions.

### Principals magnituds



El perímetre de les dades a informar inclou Serveis Centrals de Madrid, Barcelona i delegacions.  
\* El 2015 es va informar de 106 t en consum de paper, ja que s'hi incloïa el consum de Centres Mèdics i de Clínicas Dentals.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Referents en salut i col·laboració amb el sector

El lideratge de SegurCaixa Adeslas en salut s'estén també a l'àmbit institucional de la col·laboració publicoprivada i al de la difusió de l'activitat asseguradora en el camp de la salut.

SegurCaixa Adeslas creu fermament en la **col·laboració publicoprivada** en la salut

Més de quatre dècades subscriuint els concerts amb **MUFACE, ISFAS i MUGEJU**

SegurCaixa Adeslas és la companyia que té un **nombre més gran d'assegurats**

### Col·laboració publicoprivada

SegurCaixa Adeslas aposta fermament per la col·laboració publicoprivada en l'àmbit de la salut i en els beneficis que aporta aquest tipus d'estratègies, com a forma de contribuir a la sostenibilitat del sistema nacional de salut. SegurCaixa Adeslas duu a terme una gestió eficient i sense minva en la qualitat de les prestacions, que es veu reflectida en la satisfacció dels usuaris.

Des de fa més de quatre dècades, la companyia col·labora amb les mutualitats de funcionaris de l'Estat, subscriuint els concerts amb la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU). Les persones que treballen a l'Administració poden optar per la cobertura de la sanitat pública, o per alguna de les entitats d'assegurança concertades per la seva mutualitat, i SegurCaixa Adeslas és l'asseguradora que té un nombre més gran d'afiliats.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Referents en salut i col·laboració amb el sector

### Promovent activament els valors de la salut

El 2016, SegurCaixa Adeslas ha organitzat el cinquè Fòrum de Salut, consolidant aquest esdeveniment com un punt de referència per a tot el sector, per l'interès dels temes tractats i la qualitat dels ponents. El contingut del Fòrum, celebrat el mes de juny al CaixaForum de Madrid, anava dirigit al col·lectiu d'empreses i hi van assistir més de 300 directius de recursos humans, responsables de prevenció i de la salut, mediadors, consultors i directors mèdics, entre altres actors del sector sanitari.

Les temàtiques que es van abordar en el Fòrum es van centrar en l'entorn actual del sistema sanitari i el rol de l'empresa en l'àmbit de l'educació i prevenció per a la salut. També s'hi van tractar aspectes relatius a l'experiència de l'assegurador i a la promoció de la salut com a element diferencial en l'àmbit corporatiu.

Al llarg de les seves successives edicions, el Fòrum de Salut s'ha consolidat com un esdeveniment de referència del sector assegurador de la salut, alhora que ha potenciat la imatge de SegurCaixa Adeslas com a líder en el sector assegurador sanitari.



Intervenció del Conseller-Director General en el Fòrum de Salut.

#### "5è Fòrum de Salut"

En l'esdeveniment hi va participar Fernando Trias de Bes, expert en estratègia i innovació, que va abordar el tema de com les noves tecnologies estan transformant els models de negoci, i Josep Maria Gay de Liébana, economista i professor, i Julián García Vargas, exministre de Sanitat, els quals van debatre sobre com el canvi demogràfic al nostre país pot incidir en la sostenibilitat futura del sistema.

### Participació en altres institucions

La pertinença de SegurCaixa Adeslas a la International Federation of Health Plans (IFPH), que agrupa més de 100 companyies del sector assegurador de salut de 25 països, reforça la posició de referent en el sector de la companyia. SegurCaixa Adeslas va estar present en la Jornada de l'Executive Development Programme, celebrat l'octubre del 2016, on van participar directius de companyies d'asseguradores de salut de diversos països, per tal de conèixer experiències de gestió de la salut a nivell internacional.

SegurCaixa Adeslas és patró de la Fundació IDIS, entitat que té per objecte promoure la millora de la sanitat dels ciutadans i posar en valor la sanitat privada. També participa activament amb diferents entitats del sector assegurador, per exemple, en els diversos comitès d'UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores) o col·laborant amb ICEA (Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions).

SegurCaixa Adeslas col·labora també amb la Fundació Edad & Vida, l'objectiu de la qual és millorar la qualitat de vida de les persones grans.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit





Annexos

# Creixement rendible i solvent



## Creixement rendible i solvent

 Creixent més que el mercat	39
 Gestió del risc i solvència	41

SegurCaixa Adeslas ha obtingut uns resultats excel·lents, conseqüència d'una intensa activitat comercial i d'una gestió estricta del risc i del negoci, la qual cosa ha permès a la companyia convertir-se en l'asseguradora, d'entre el grup de les 5 primeres companyies del rànquing de No Vida, que més ha crescut el 2016, arribant als 6 milions de clients.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

## Creixent més que el mercat

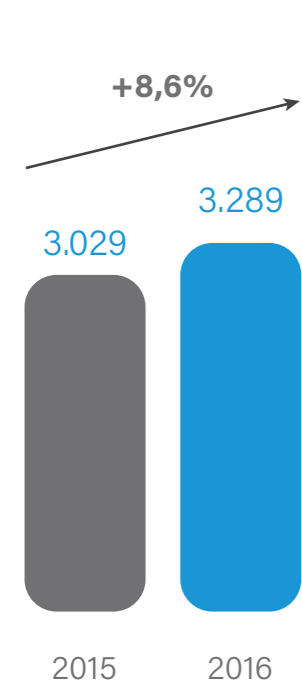
SegurCaixa Adeslas ha crescut un 8,6% més que el 2015 i ha aconseguit un volum de 3.289 milions d'euros en primes, 3,9 p. p. més que la mitjana del mercat del sector No Vida, amb una quota de mercat del 10%, percentatge que suposa duplicar la seva participació en el mercat des de l'inici de la crisi, el 2009.

Les primes de nova producció han tingut un comportament excel·lent, especialment en els rams de Salut i Multirisc, amb un volum de 678 milions d'euros, xifra que ha suposat un increment del 4,2% respecte al 2015.

SegurCaixa Adeslas ha augmentat el seu benefici net fins als 191 milions d'euros, un 35,8% més que el 2015, amb una ràtio combinada que se situa en el 89,2%, i ha aconseguit un creixement en el volum de primes del 8,6% respecte al període anterior, davant el 4,7% de creixement mitjà del sector No Vida.

### Primes

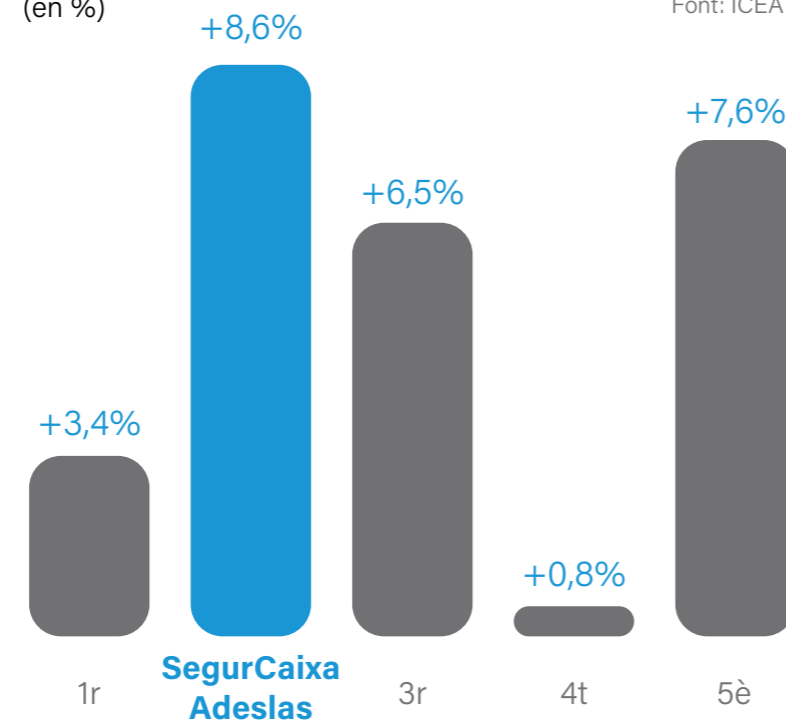
(en milions de €)



### Evolució de primes

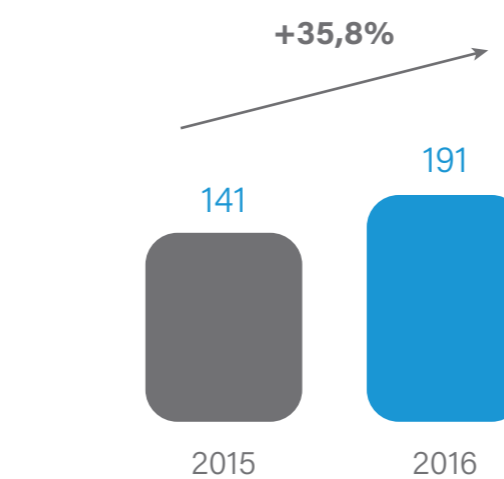
(en %)

Font: ICEA



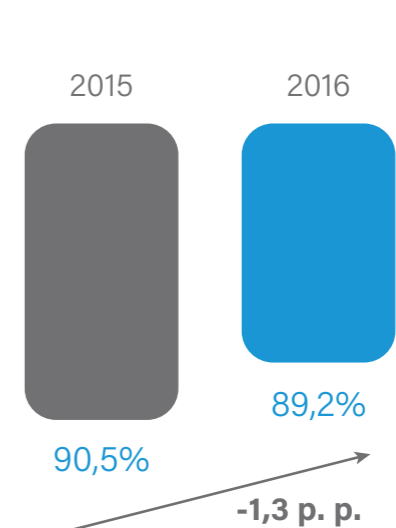
### Benefici net

(en milions de €)



Benefici net expressat segons RD 602/2016. Inclou un impacte net de 63 milions d'euros per exercici a causa de l'amortització d'actius intangibles (abans de vida útil indefinida) que exigeix la reforma del Codi de Comerç (Llei 22/2015, de 20 de juliol).

### Ràtio combinada



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Creixent més que el mercat

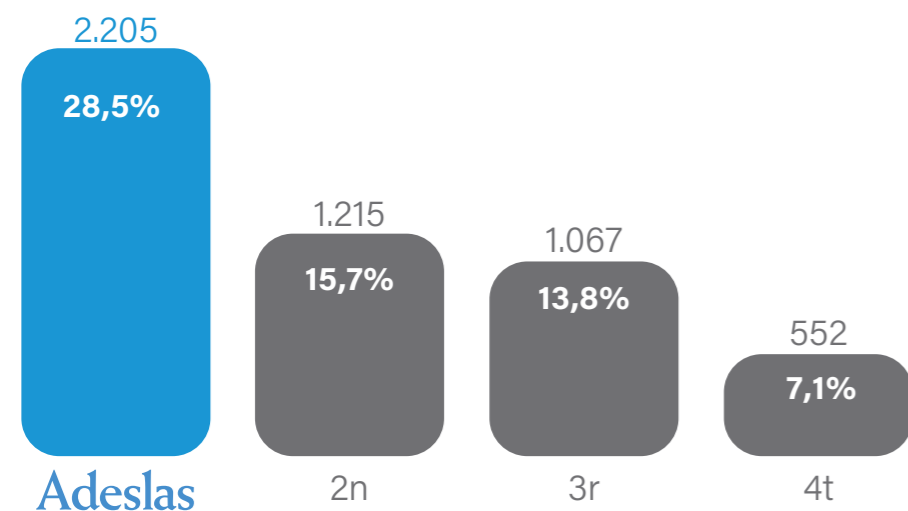
Lideratge en salut

El 2016 la companyia, a través de la seva marca Adeslas, ha reforçat encara més el seu lideratge en assegurances de salut, amb un total de 2.205 milions d'euros en primes, xifra que suposa un 6,7% més que el 2015 i 1,6 p. p. per sobre del creixement mitjà del sector. La xifra de clients ha arribat a més de 3,6 milions d'assegurats, un 7,8% més que en el període anterior, amb una quota de mercat del 28,5%, 13 punts percentuals per sobre de l'immediat competidor. Adeslas ha experimentat un fort desenvolupament tant en particulars com en empreses, alhora que destaca a més l'excel·lent comportament de l'assegurança dental, que ha superat el 50% de quota de mercat i ha aconseguit un creixement del 20% en l'activitat.

Volum de primes de salut i quota de mercat

(Primes en milions d'euros) (Quota de mercat en %)

Font: ICEA



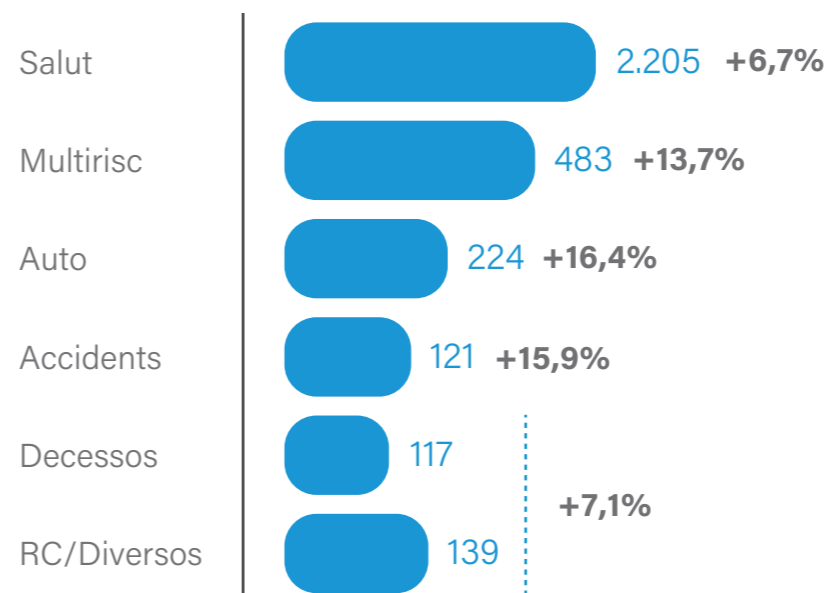
Consolidació del creixement en la resta de rams

SegurCaixa Adeslas ha crescut el 2016 per sobre de la mitjana del mercat en els rams de Multirisc, Accidents, Auto i Responsabilitat Civil, diversificant així la posició de la companyia més enllà del negoci de salut i aportant més de 1.000 milions d'euros a l'any en primes i gairebé el 50% de la cartera en termes de nombre d'assegurats.

El negoci de no salut té una mida equivalent al de la **7a entitat del mercat No Vida**

Repartiment per ram

(Primes en milions d'euros) (Creixement en %)



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



## ↳ Gestió del risc i solvència

El 2016 ha estat el primer any de l'entrada en vigor de Solvència II, on ha quedat consolidat el projecte que la companyia va iniciar uns quants anys enrere.



### Gestió activa per optimitzar el risc i la rendibilitat

En la culminació d'aquest procés s'ha establert un model de riscos i solvència, en el qual s'han determinat els límits de tolerància i propensió al risc.

Així mateix, s'ha posat en marxa el model de govern del risc, que abraça tant l'aprovació i implementació de les polítiques com el desenvolupament de la segona línia de defensa, que inclou:

- La funció de control de riscos, basada en tres pilars:
  - L'existència d'informació necessària per dur a terme una avaluació raonable i quantificada del risc.
  - El control i supervisió d'indicadors dels nivells de propensió al risc.
  - Un model d'identificació i avaluació de la solvència a curt i mitjà termini, que incorpora l'avaluació dels impactes sobre la solvència en diferents escenaris adversos possibles, encara que no siguin probables.

- La funció actuarial, que contribueix a la gestió del risc de negoci a base de coordinar el càlcul de les provisions tècniques, la revisió de la política de subscripció i reassegurança i l'assegurament de la suficiència i qualitat de les dades.
- La funció de compliment normatiu, que té com a objectiu assegurar l'adequat compliment de la normativa i de la legalitat, assessorant a més el Consell d'Administració sobre el compliment dels requisits normatius.

Finalment, s'ha establert un sistema de generació de la informació que, a través de l'automatització dels elements més rellevants, permet obtenir informació necessària amb eficiència i qualitat de la dada.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent

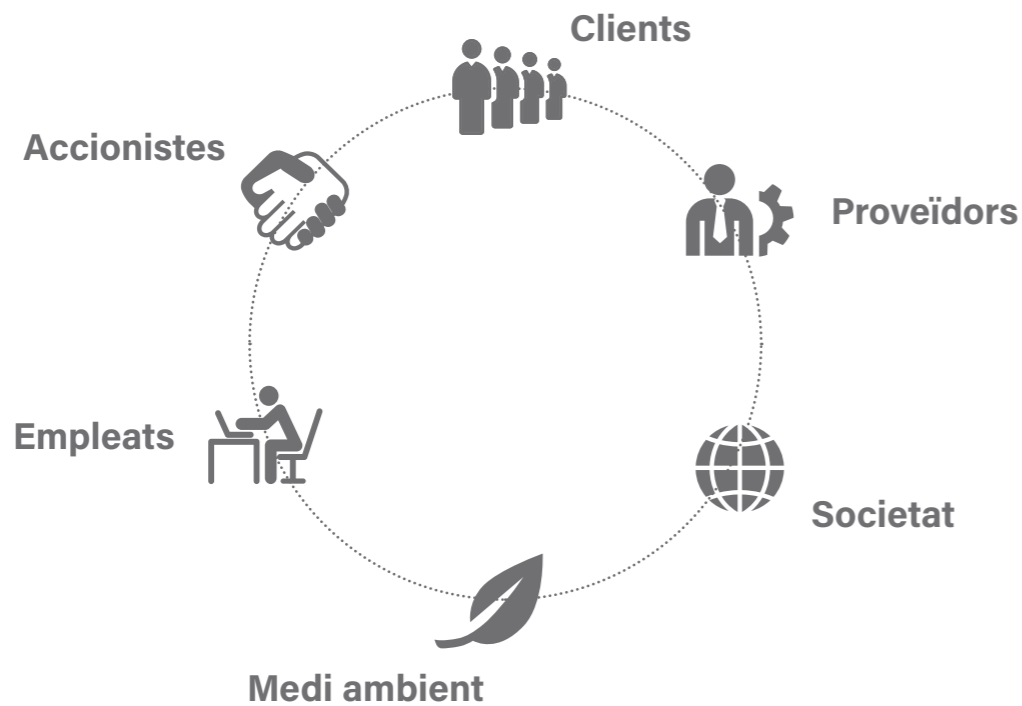


Valor compartit



Annexos

# Valor compartit



L'activitat de SegurCaixa Adeslas se sustenta en els seus valors corporatius, el compliment de la llei i una estratègia a llarg termini per generar valor compartit per a tots els seus grups d'interès en el triple vessant: econòmic, social i mediambiental, en línia amb les millors pràctiques del sector i amb els objectius de desenvolupament sostenible.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

Valor compartit



Clients

27 centres mèdics, 150 clíniques dentals pròpies i 43.000 professionals de la salut.  
 30 MM de consultes mèdiques.  
 23.500 parts.  
 +1.150 centres mèdics i policlíniques concertats, 215 hospitals concertats.  
 582.500 proves diagnòstiques alta tecnologia\*.



Proveïdors

Establim múltiples acords de col·laboració amb professionals de la salut, jurídic, pèrits, taxadors de danys, en Multiriscos, Autos, així com en empreses de reparacions i tallers, etc.  
 57,5 dies és el període mitjà de pagament a proveïdors.



Societat

3,3 MM€ Inversió en tecnologia sanitària.  
 57,9 MM€ Impost de Beneficis.  
 9 MM€ IVA.  
 102,6 MM€ IRPF i Seguretat Social.  
 106,8 MM€ IPA i Recàrrec de Consorci.

Valor econòmic

Valor social i ambiental

Progrés tecnològic i científic

4 noves campanyes de prevenció sobre càncer de mama i de coll uterí adreçades a 122.000 assegurades.  
 4 campanyes de formació sobre malalties cròniques adreçades a 32.000 assegurats.  
 7 programes de prevenció i benestar per a clients empresa.

32 nous equips 3D de diagnòstic per imatge per a les clíniques dentals.  
 Millora contact center Salut, Llar i Autos.  
 Nova APP d'Autos a iOS i Android per a clients de CaixaBank.  
 Simplificació de les autoritzacions sanitàries via enviament d'imatges digitalitzades.

Tots els proveïdors de serveis de selecció de personal s'han compromès amb els criteris establerts en el Pla d'Igualtat de SegurCaixa Adeslas.

Millores en els sistemes de facturació per a proveïdors hospitalaris.

Suport a esdeveniments relacionats amb l'esport com l'Adeslas World Padel Tour.  
 5è Fòrum de Salut, esdeveniment de referència del sector, amb més de 300 directius de recursos humans, entre d'altres.  
 Pertinença i col·laboració amb la International Federation of Health Plans (IFPH), la Fundació IDIS, UNESPA, ICEA i Edad & Vida.

Suport a 5 projectes d'investigació, liderats per professionals mèdics d'Adeslas, a través de les XIII Ajudes Anuals a la Recerca Científica en Salut de la Fundació Mutua Madrileña.

\* Ressonàncies magnètiques i TAC



 Valor compartit



**Medi ambient**

Valor **econòmic**

La Torre de Cristal, on s'allotgen els serveis centrals a Madrid, té **certificació ambiental A**.  
S'han **homologat el mobiliari i les instal·lacions** de l'edifici Juan Gris, on hi ha els serveis centrals de Barcelona, als de la Torre de Cristal.

Valor **social i ambiental**

**Reducció del consum** de **paper** en un 13,6%.  
Reducció del consum total d'**energia** en un 2,7%.  
**Sensibilització** dels empleats a favor de la recollida i el reciclatge.

Progrés **tecnològic i científic**

**Substitució d'equips d'impressió** per altres de nous més eficients.  
Substitució d'equips d'**il·luminació** per tecnologia LED.  
Substitució del sistema de **ventilació** i de climatització.



**Empleats**

**5.123 empleats**, un 11% més que el 2015.  
**147 MM€** en pagaments de **salari**.

Aposta per l'ocupació de qualitat: **91% amb contracte fix**.  
**75% de dones** conformen la plantilla.  
El **80,9% de les promocions** amb canvi de categoria professional **són dones**.

**423 accions de formació** *online* i a distància.



**Accionistes**

Creixement rendible i sostenible a llarg termini, amb **191 MM€ de beneficis** i una ràtio combinada del 89,2%.  
La **quota de mercat s'ha duplicat** entre el 2009 i el 2016, fins al 10%.  
**678 MM€ de primes de nova producció**.  
**2,1 MM de noves operacions** d'assegurança.

Suport a iniciatives socials com l'**Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance)**, que lidera la Fundació Bancària "la Caixa" a Espanya.

Suport a la iniciativa "**Desafiament Emprèn**" de la Fundació Bancària "la Caixa", consistent a desenvolupar una aplicació mòbil per a pacients crònics per part d'estudiants emprenedors.



# Annexos



## Annexos

Informe de Materialitat	46
Consell d'Administració i Comitè de Direcció	49
Empleats	50
Queixes i Reclamacions	55

La transparència i el diàleg amb els grups d'interès és part central de l'estratègia de gestió responsable de SegurCaixa Adeslas. A través de l'escolta de les expectatives dels seus grups d'interès, la companyia les integra en la seva estratègia i hi dona resposta mitjançant múltiples iniciatives que tenen com a finalitat millorar de manera continuada la seva gestió i reputació.



 Annexos

## 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 financer i assegurador mitjançant els informes anuals, 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 2015.
- Realització de 68 enquestes *online* a diversos empleats de SegurCaixa Adeslas, com ara 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 valoren el continu esforç de la companyia per oferir informació clara i de manera sintètica en el seu informe anual integrat. Pel que fa a la seva estructura, suggereixen una divisió de la informació en capítols que permeti una lectura còmoda i segmentada per a cada grup d'interès. Un altre aspecte valorat pels experts consultats és l'agilitat de la companyia en l'adaptació de la normativa a Solvència II. Pel que fa al disseny de l'informe, destaquen el bon ús dels enllaços, que facilita la navegació pels diferents apartats de l'informe.

### Grup d'Interès

Acadèmia  
 Associacions de consumidors  
 Mitjans de comunicació  
 Entitats socials i mediambientals

### Organització

ESADE  
 Consultor/a expert/a  
 Media Responsable  
 Fundació Edad & Vida

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

- Més transparència en matèria ambiental, social i de bon govern (ASG), marcada per la directiva europea de divulgació d'informació no financera i diversitat (2014/95/EU).
- Adaptació a la directiva Solvència II per proporcionar millors productes asseguradors per als ciutadans.
- Oferir informació més detallada sobre els seus proveïdors de salut.



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

- Major coherència entre les polítiques de RSE i el negoci, vinculant l'acció social a l'impacte de la seva activitat.
- Tenir polítiques de responsabilitat social en consonància amb l'impacte del negoci de les campanyes asseguradores.

**Riscos potencials**

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

- La transformació digital permetrà realitzar transaccions sense necessitat d'utilitzar un intermediari i suposa una oportunitat per buscar nous models de negoci.
- L'envelliment de la població i la capacitat per oferir productes i serveis adequats a la piràmide poblacional.

**METODOLOGIA EN L'ANÀLISI DE TENDÈNCIES EN EL SECTOR FINANCER I ASSEGURANCES**

L'elaboració de l'anàlisi de tendències en el sector financer i d'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 2016.

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 en els anys anteriors, les principals cerques d'Adeslas a Google es vinculen al quadre mèdic, al negoci dental, a les cites *online*, 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 2.300 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).



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



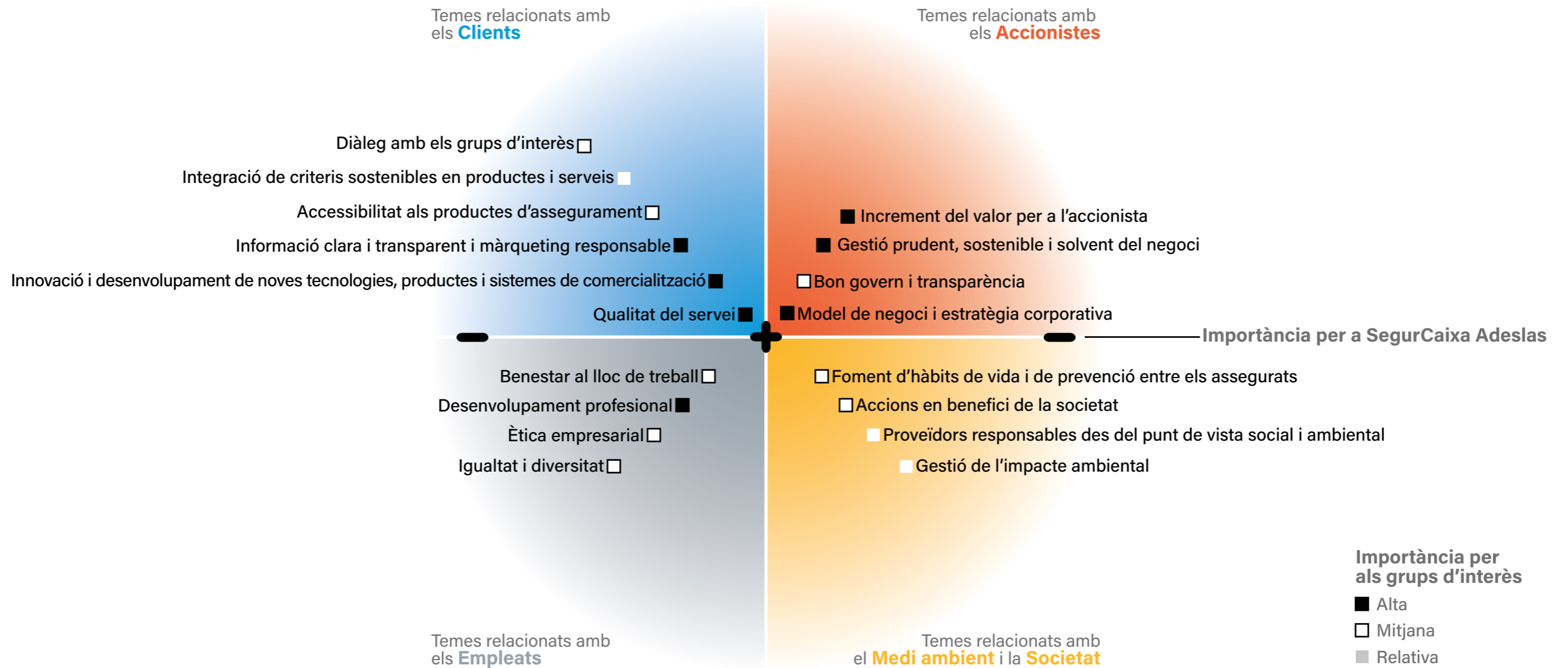
Valor compartit



Annexos

Annexos

Matriu de Materialitat



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



 Annexos

 Tornar a **Coneix-nos**

Els qui, sota qualsevol títol, porten la direcció efectiva de l'entitat són persones físiques de reconeguda honorabilitat i amb les condicions necessàries de qualificació i experiència professional.

**CONSELL D'ADMINISTRACIÓ**

Nom	Càrrec
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President Executiu
Sr. Tomàs Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Jesús 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
Sr. Juan Manuel Granados Curiel	Conseller
Sr. Rafael Arnedo Rojas	Conseller
Sr. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Conseller
Sra. Carmina Ganyet Cirera	Consellera Independent
Sr. Javier de Busturia Rodríguez-Escudero	Conseller Independent
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



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

 Tornar a **Un equip compromès davant els nous reptes**

<b>NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Serveis Centrals	807	864
AgenCaixa	208	201
Oficines pròpies	758	768
Centres mèdics i dentals	2.837	3.290
<b>Total</b>	<b>4.610</b>	<b>5.123</b>

<b>DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER GÈNERE</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nre. total d'homes	1.187	1.269
Nre. total de dones	3.423	3.854

<b>EDAT MITJANA DE LA PLANTILLA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Serveis Centrals	44	44
AgenCaixa	42	42
Oficines pròpies	46	46
Centres mèdics i dentals	35	35
Edat mitjana del Grup	38	39

<b>NRE. TOTAL D'EMPLEATS A LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Serveis Centrals</b>		
Fins a 30 anys	43	43
Entre 31 i 40 anys	267	265
Entre 41 i 50 anys	320	355
Més grans de 51 anys	177	201

<b>AgenCaixa</b>		
Fins a 30 anys	4	6
Entre 31 i 40 anys	84	73
Entre 41 i 50 anys	96	96
Més grans de 51 anys	24	26

<b>Oficines pròpies</b>		
Fins a 30 anys	21	18
Entre 31 i 40 anys	223	220
Entre 41 i 50 anys	274	276
Més grans de 51 anys	240	254

<b>Centres mèdics i dentals</b>		
Fins a 30 anys	1.113	1.263
Entre 31 i 40 anys	1.176	1.356
Entre 41 i 50 anys	368	445
Més grans de 51 anys	180	226

<b>ANTIGUITAT DE LA PLANTILLA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Directius	11	12
Plantilla Serveis Centrals	12	12
Plantilla AgenCaixa	10	11
Plantilla Oficines pròpies	14	14
Plantilla Centres mèdics i dentals	3	3



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

 Tornar a **Un equip compromès davant els nous reptes**

**DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE**

	2015	2016
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.459	2.625
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	1.744	2.067
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	164	179
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	243	252

**DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL**

	2015	2016
Directius	50	44
Quadres intermedis	175	178
Resta plantilla	4.385	4.901

**NACIONALITATS DE LA PLANTILLA**

	2015	2016
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	47	45
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	132	199

**ROTACIÓ NO DESITJADA**

Índex de rotació no desitjada per sexe	2015	2016
<b>Serveis Centrals</b>		
Homes	3,0%	2,9%
Dones	1,8%	1,9%
Total general	2,4%	2,3%

**AgenCaixa**

Homes	6,4%	0,01%
Dones	0,0%	0,01%
Total general	1,9%	0,01%

**Oficines pròpies**

Homes	1,4%	2,1%
Dones	1,3%	1,5%
Total general	1,3%	1,7%

**Centres mèdics i dentals**

Homes	24,4%	26,8%
Dones	16,9%	18,1%
Total general	18,2%	19,5%

**SELECCIÓ, NOVES INCORPORACIONS I PROMOCIÓ INTERNES**

	2015	2016
Nre. total de vacants publicades internament	52	46
Nre. total de nous professionals incorporats	1.201	1.549
% d'homes sobre les noves incorporacions	23,3%	20,0%
% de dones sobre les noves incorporacions	76,7%	80,0%
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	29	3
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	210	86
% d'homes sobre les promocions	17,6%	19,1%
% de dones sobre les promocions	82,4%	80,9%



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

 Tornar a **Un equip compromès davant els nous reptes**

FORMACIÓ	2015	2016
<b>Inversió total en formació (milers d'euros)</b>		
Serveis Centrals i AgenCaixa	417	1.261
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	613	138
Total	1.030	1.399
<b>Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial</b>		
Serveis Centrals i AgenCaixa	0,9%	2,1%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,8%	0,4%
<b>Mitjana invertida per empleat</b>		
Serveis Centrals i AgenCaixa	410,8 €	589,5 €
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	170,5 €	46,3 €
<b>Subvencions i compensacions rebudes per a formació</b>		
Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats	0 €	71.004 €
<b>Nre. total d'accions de formació realitzades</b>		
<b>Serveis Centrals i AgenCaixa</b>		
Formació presencial	109	141
Formació <i>online</i> + distància	42	189
<b>Oficines pròpies i centres mèdics i dentals</b>		
Formació presencial	230	274
Formació <i>online</i> + distància	56	234
Total formació presencial	339	415
Total formació <i>online</i> + distància	102	423
<b>Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna</b>		
Serveis Centrals i AgenCaixa	720	1.022
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	1.756	2.204
Total	2.476	3.226

**Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla**

Serveis Centrals i AgenCaixa	89,2%	99,5%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	46,2%	54,0%

**Hores de formació impartides**

**Nre. total d'hores de formació presencial impartides**

Serveis Centrals i AgenCaixa	997	1.359
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	2.260	2.235
Total	3.257	3.594

**Nre. total d'hores de formació *online* impartides**

Serveis Centrals i AgenCaixa	423	741
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	171	786
Total	595	1.527

**Mitjana d'hores de formació impartides**

**Serveis Centrals i AgenCaixa**

% d'hores de formació a directors	6,7%	0,4%
% d'hores de formació a quadres intermedis	6,5%	5,0%
% d'hores de formació a resta plantilla	88%	94,6%

**Oficines pròpies i centres mèdics i dentals**

% d'hores de formació a directors	0,0%	0,0%
% d'hores de formació a quadres intermedis	5,2%	19,7%
% d'hores de formació a resta plantilla	95,0%	80,3%

**Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe**

Hores dedicades a formació (homes)	37,0%	33,8%
Hores dedicades a formació (dones)	63,0%	66,2%
Hores de formació per empleat (homes)	10,0%	3,0%
Hores de formació per empleat (dones)	6,0%	8,0%



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



 Annexos

 Tornar a **Un equip compromès davant els nous reptes**

**INTEGRACIÓ LABORAL**

	2015	2016
Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat	34	41
% d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total	0,7%	0,8%

**TAULA DE RETRIBUCIÓ**

**% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals**

	2015	2016
Serveis Centrals	100,0%	100,0%
AgenCaixa	100,0%	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	6,6%	6,0%

**% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa**

Serveis Centrals	100,0%	100,0%
AgenCaixa	100,0%	100,0%
Oficines pròpies	100,0%	100,0%
Centres mèdics i dentals	39,6%	40,1%

**% de la retribució variable sobre la massa salarial**

Serveis Centrals	25,4%	23,4%
AgenCaixa	50,3%	54,6%
Oficines pròpies	13,4%	14,2%
Centres mèdics i dentals	22,5%	24,5%

**REPRESENTANTS PER EMPRESA**

	2015	2016
<b>Serveis Centrals</b>		
Comitès d'empresa	41	30
Delegats de personal	0	0
CCOO	29	22
UGT	12	8
CSI	0	0
Independents	0	0
<b>AgenCaixa</b>		
Comitès d'empresa	16	15
Delegats de personal	0	0
CCOO	16	15
UGT	0	0
CSI	0	0
Independents	0	0
<b>Oficines pròpies</b>		
Comitès d'empresa	5	14
Delegats de personal	30	20
CCOO	23	20
UGT	10	13
CSI	2	1
Independents	0	0
<b>Centres mèdics i dentals</b>		
Comitès d'empresa	19	19
Delegats de personal	9	13
CCOO	25	29
UGT	3	3
CSI	0	0
Independents	0	0



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

 Tornar a **Un equip compromès davant els nous reptes**

<b>COMITÈS DE SEGURETAT I SALUT</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nre. total de comitès de seguretat i salut	3	3
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	64,4%	58,0%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la companyia	8	12
<b>ABSENTISME</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Absentisme per accidents al centre de treball</b>		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	130	129
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	56	44
Nre. total d'accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i>	26	36
Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball	347	548
Taxa d'absentisme per accidents (homes)	0,05%	0,04%
Taxa d'absentisme per accidents (dones)	0,18%	0,07%
<b>Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat</b>		
Nre. total de jornades perdudes per absentisme	29.677	36.688
Nre. total de baixes per malaltia comuna	1.244	1.587
Taxa d'absentisme per malaltia (homes)	1,4%	2,2%
Taxa d'absentisme per malaltia (dones)	2,6%	2,7%
<b>Reincorporació i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat</b>		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	244	262
Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat	17.266	22.330
Empleats que van gaudir del permís de paternitat	41	44

Empleades que van gaudir del permís de maternitat	203	218
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat	174	193
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat	37	44
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	137	201
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	25	46
Percentatge d'empleades que es van reincorporar després de la baixa de maternitat	81%	89%
Percentatge d'empleats que es van reincorporar després de la baixa de paternitat	82%	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	76%	94%
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	51%	100%



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos



 Annexos

 Tornar a **Experiència de qualitat**

**DISTRIBUCIÓ DE LES ENQUESTES REALITZADES PER RAM DE NEGOCI**

	Unitats	Percentatge
Llar	23.190	28,8%
Autos	16.800	20,9%
Negoci	1.585	2,0%
Salut	18.500	23,0%
Dental	20.309	25,3%
<b>Total</b>	<b>80.384</b>	<b>100%</b>

**NOMBRE TOTAL DE QUEIXES I RECLAMACIONS TRAMITADES EN 1a INSTÀNCIA**

	Unitats	Índex Q/R al mes / 1.000 assegurats
Salut	9.064	1,90
Multirisc i RC particulars i negocis	1.728	1,04
Multirisc i RC empreses	31	1,50
Personals	405	0,25
Autos	424	0,84
<b>Total</b>	<b>11.652</b>	<b>1,36</b>

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

	Unitats	Percentatge
Salut	582	79,1%
Multirisc i RC particulars i negocis	118	16,0%
Multirisc i RC empreses	1	0,1%
Personals	22	3,0%
Autos	13	1,8%
<b>Total</b>	<b>736</b>	<b>100%</b>

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

	Unitats	Percentatge
Salut	85	41,7%
Multirisc i RC particulars i negocis	70	34,3%
Multirisc i RC empreses	0	0%
Personals	32	15,7%
Autos	17	8,3%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos

 Annexos

 Tornar a **Experiència de qualitat**

**QUEIXES I RECLAMACIONS RESOLTES TENINT EN COMPTE LA MANERA COM S'HAN TRAMITAT**

	<b>Unitats</b>
No favorable al reclamant	5.649
Favorable al reclamant	3.645
SCA omet pronunciar-se	1.423
Favorable parcialment al reclamant	934
No admeses a tràmit	1
<b>Total</b>	<b>11.652</b>

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

	<b>Unitats</b>
No favorable al reclamant	490
Favorable al reclamant	129
Favorable parcialment al reclamant	34
SCA omet pronunciar-se	81
No admeses a tràmit	1
Desistiment del client	1
<b>Total</b>	<b>736</b>



Carta del President



SegurCaixa Adeslas 2016



Protecció integral per als nostres assegurats



La nostra contribució als objectius de desenvolupament sostenible



Creixement rendible i solvent



Valor compartit



Annexos





**SegurCaixa Adeslas**

Juan Gris, 20-26 - 08014 Barcelona  
Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid  
[www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)