

2018 Informe Anual Integrat



SegurCaixa Adeslas


Sumari

CARTA DEL PRESIDENT 3

SEGURCAIXA ADESLAS

 **Coneix-nos 6**

 **Govern Corporatiu 10**

 **Any 2018 11**

 **Nou Pla Estratègic 2018-2020 12**

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

 **Experiència de qualitat 14**

 **Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats 20**

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

 **Promoció de la salut i de l'assegurament 26**

 **Altres contribucions 30**

PERSONES

 **Confiança en els nostres professionals 35**

RESULTATS I RIGOR

 **Creixement sostingut 39**

 **Gestió prudent 40**

ANNEXOS 42





Carta del President



Javier Mira
President Executiu de SegurCaixa Adeslas

Benvolguts amics,

El 2018 ha estat el primer any del nostre nou Pla Estratègic i ha estat un bon exercici per a SegurCaixa Adeslas. En un entorn marcat per la pressió competitiva hem aconseguit, un any més, créixer per sobre del mercat. La proximitat amb els nostres assegurats i la bona feina del nostre equip són les bases en què es fonamenta el nostre desenvolupament sostenible, unit a l'excel·lent tasca que duu a terme la nostra xarxa de bancassegurances.

A aquesta positiva evolució hi ha contribuït no solament l'increment del nombre d'assegurats, sinó també el notable esforç que hem realitzat pel control de la despesa i l'adequada gestió de la sinistralitat, mantenint sempre un nivell de servei excel·lent.

Malgrat que l'entorn de la nostra activitat s'ha caracteritzat el 2018 per la desacceleració de l'economia i la caiguda dels mercats financers, el sector assegurador No Vida ha aconseguit mantenir un desenvolupament estable i millorar la rendibilitat en rams com els de Salut i Auto.

Així, el ram de Salut ha estat, un any més, el motor del nostre creixement. Amb un avanç del 7,6%, gairebé dos punts per sobre del mercat, i 2.524 milions d'euros d'ingressos per primes, Adeslas s'ha consolidat encara més el 2018 com la companyia Núm. 1 d'assistència sanitària al nostre país. Avui dia ja són més de 5,4 milions les persones que confien



la cura de la seva salut a la nostra companyia, la qual cosa suposa assolir una quota de mercat del 29,6%, gairebé duplicant la del nostre immediat competidor.

A aquesta bona evolució hi ha contribuït la revisió de l'acord amb el col·lectiu de funcionaris, l'augment del nombre de clients particulars, l'impuls del pla d'expansió de clíniques dentals pròpies i la millora de la ràtio combinada en aquest ram.

A més del negoci de salut, el 2018 també hem avançat en la nostra aposta multiram i ja gairebé un terç de les primes provenen d'assegurances diferents de la de Salut. Fruit d'això és que la nostra empresa va finalitzar l'any passat amb gairebé 10 milions d'assegurats i uns ingressos totals per primes de 3.709 milions d'euros, un 4,6% més que en l'exercici anterior.

Avanços del Pla Estratègic 2018-2020

Durant el 2018 també hem posat en marxa projectes dirigits a transformar la companyia i garantir-nos un desenvolupament sostenible en el futur, com és el nostre Pla de Transformació Tecnològica i Operativa.

Aquesta nova proposta de valor ens permetrà facilitar als nostres assegurats la gestió de tots els tràmits relacionats amb la seva assegurança

de manera *online*, millorar l'experiència del client en totes les seves relacions amb l'empresa i desenvolupar noves capacitats en la gestió de dades i en totes les operacions. Amb això busquem també augmentar la confiança dels nostres assegurats, fer-los la vida més fàcil i donar-los encara un millor servei, aprofitant totes les possibilitats que ens ofereix el nou entorn digital.

Agraïment

Per acabar, en nom del Consell d'Administració i dels nostres accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, m'agradaria agrair la col·laboració dels nostres mediadors, proveïdors de serveis i institucions amb les quals treballem en la consecució de totes aquestes fites, que hem de fer sostenibles en el temps.

I, per descomptat, vull expressar també la meua gratitud a tots els nostres empleats i clients per la confiança que ens atorguen i per haver decidit estar al nostre costat. Gràcies a tots ells, i a l'alt nivell de compromís que ha demostrat l'equip directiu d'aquesta empresa, sé que podrem assolir qualsevol objectiu que ens proposem i respondre de manera àgil i eficaç a qualsevol canvi al qual ens enfrontem.

Javier Mira

President Executiu de SegurCaixa Adeslas



SEGURCAIXA ADESLAS

 **Coneix-nos** 6

 **Govern Corporatiu** 10

 **Any 2018** 11

 **Nou Pla Estratègic 2018-2020** 12



CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL
PER ALS NOSTRES
ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT



PERSONES



RESULTATS
I RIGOR



ANNEXOS





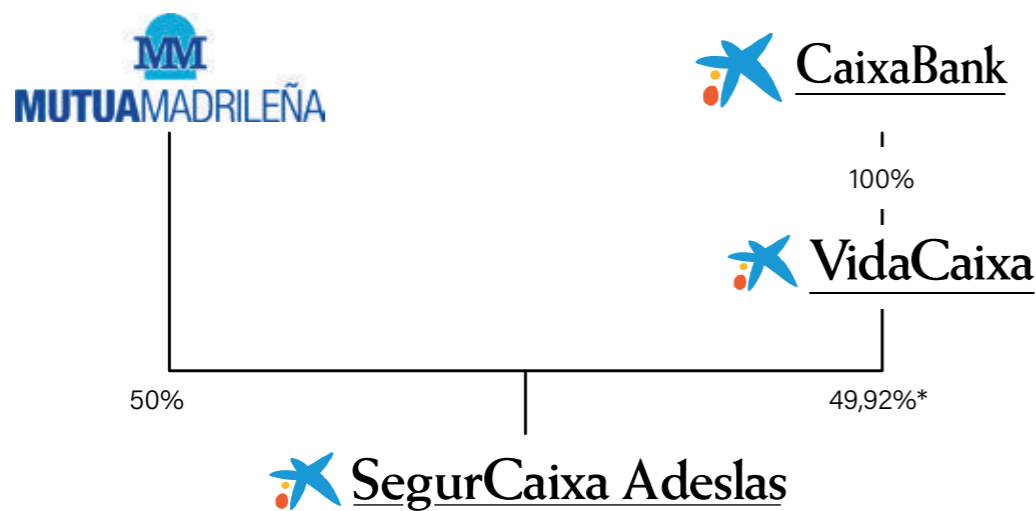
Coneix-nos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2018 la companyia ha obtingut 350 milions d'euros de benefici net consolidat i ha comercialitzat un volum de primes de 3.709 milions d'euros.

El Grup Mutua Madrileña es va situar el 2018 com a líder en el sector de les assegurances No Vida a Espanya i és l'accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas, amb un 50% de l'estructura accionarial. Ha tancat l'exercici 2018 amb uns ingressos per primes de 5.293 milions d'euros i un benefici net de 266,9 milions d'euros.

CaixaBank és, a través de VidaCaixa, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas. Es consolida el 2018 com a líder en banca minorista ibèrica, amb un total de 15,7 milions de clients, després de la culminació de l'adquisició del banc portuguès BPI.



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



Els nostres accionistes

Grup Mutua Madrileña

El Grup Mutua Madrileña es va situar el 2018 com el líder en el sector de les assegurances No Vida a Espanya, ja que va aconseguir uns ingressos per primes totals de 5.293 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 5,6% respecte a l'any anterior. El benefici consolidat, per la seva banda, es va situar en 266,9 milions d'euros, un 6% superior al del 2017.

Aquest destacat avanç va permetre al grup arribar a una quota de mercat en l'àmbit de les assegurances No Vida del 14,2%, xifra que el situa com el Núm. 1 del rànquing d'assegurances generals d'Espanya. En assegurances de salut, on també ocupa la primera posició a través d'Adeslas, disposa d'una quota del 29,6% del mercat.

Durant el passat exercici, el Grup Mutua Madrileña va desenvolupar amb èxit els eixos principals del seu actual Pla Estratègic 2018-2020, basats en garantir el manteniment del seu creixement rendible, accelerar el procés de transformació digital de la companyia i ampliar el seu negoci d'assessorament financer.

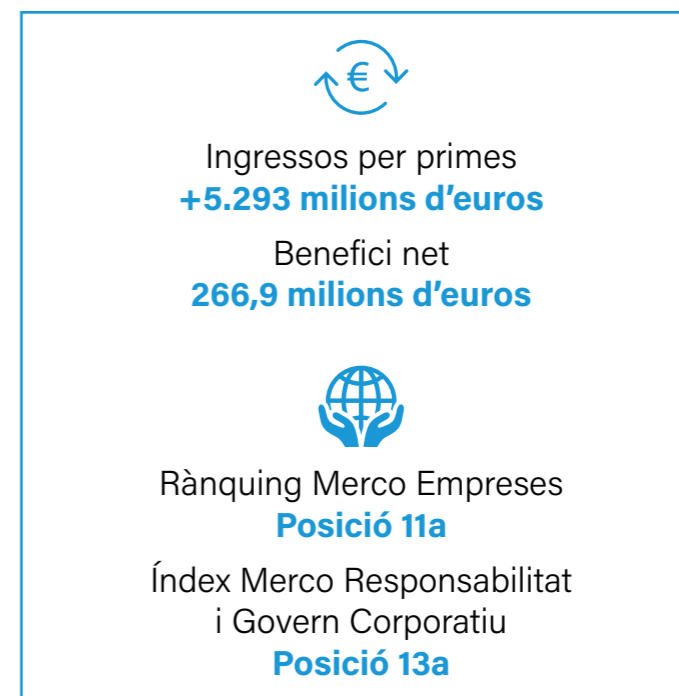
Un altre dels eixos estratègics del grup és reforçar la seva presència internacional. El grup disposa des del 2016 del 40% del capital del grup assegurador xilè BCI Seguros, líder en assegurances generals del país andí. En aquest context, el 2018 Mutua va adquirir el 40% d'Auxilia, companyia d'assistència líder en el seu sector, alhora que va seguir analitzant noves oportunitats que permetin impulsar la seva diversificació internacional.

Un grup amb un ferm compromís social

El Grup Mutua Madrileña combina el seu creixement sostenible amb un fort compromís social dirigit a intentar ajudar col·lectius desfavorits per tal de millorar la seva qualitat de vida.

Tant a través de la seva política de Responsabilitat Social Corporativa com per mitjà de la seva fundació, Mutua busca pal·liar, en la mesura de les seves possibilitats, alguns dels grans problemes que afecten la nostra societat, com ara la violència de gènere i el *bullying* o donar suport a la investigació científica en matèria de salut per millorar els tractaments mèdics.

- [Enllaç Mutua Madrileña](#)
- [Enllaç Fundació Mutua Madrileña](#)



CaixaBank, líder en banca minorista ibèrica

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, s'ha consolidat aquest any 2018 com a líder en banca minorista ibèrica, amb un total de 15,7 milions de clients, després de la culminació de l'adquisició del banc portuguès BPI.

L'entitat ha consolidat el seu lideratge en banca de particulars –concretament, a Espanya el 26,3% de les persones confien en CaixaBank com la seva entitat principal–, i en el cas de la banca digital, amb un 32% de penetració i més del 57% dels clients digitals. Cal destacar, a més, que ocupa la primera posició en els productes d'estalvi a mitjà i llarg termini, així com l'avanç en les iniciatives de digitalització i transformació.

Després de concloure amb èxit el Pla 2015-2018, el Grup inicia el nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la visió de ser un grup financer líder i innovador,

amb el millor servei al client i com a referent en banca socialment responsable.

CaixaBank té com a missió contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat. L'entitat té vocació social i prioritza el foment de l'estalvi i la previsió, la inclusió financera i les polítiques actives d'ajuda als problemes socials, amb un compromís que va més enllà de l'activitat financera. Per això disposa d'una aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa" i compta amb MicroBank, el banc social participat íntegrament per CaixaBank i principal institució de microfinances d'Europa. Des de la seva creació el 2007, s'han creat 205.000 llocs de treball gràcies a la seva actuació. Destaca també l'Associació de Voluntaris "la Caixa", amb més de 14.500 voluntaris empleats del Grup en actiu i més d'1,6 milions de beneficiaris des de l'inici del programa.



Reconeixements a nivell global

Banc de l'any 2018 a Espanya
The Banker

Millor banca de particulars del món 2018
i Millor banc a Espanya el 2018
Global Finance

Millor banca privada a Espanya 2018
Euromoney

Entitat financera més responsable
i amb millor govern corporatiu
Merco

Principals premis i reconeixements

Reconeixements en tecnologia

Millor banc digital
d'Europa Occidental 2018
Euromoney

Millor banc digital a Europa
Occidental el 2018
Global Finance

Entitat financera més innovadora
d'Europa Occidental 2018
Global Finance

■ **Enllaç** CaixaBank

■ **Enllaç** Obra Social "la Caixa"



15,7 milions de clients



1.985 MM€ resultat atribuït al Grup
(+17,8% vs. 2017)

386.622 MM€ d'actius totals



>57% dels clients particulars
de CaixaBank són **digitals**



773 MM€ microcrèdits concedits



283 oficines amb nou format (**Stores**)



1r banc de l'IBEX 35 que ha eliminat
completament la **petjada de carboni**

**Segell d'Excel·lència Europea
EFQM 500+** amb una qualificació
superior als 650 punts. Avalat per
AENOR i el Club Excel·lència en Gestió

Societats del grup

La Societat SegurCaixa Adeslas S.A. disposa d'uns serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i Barcelona que donen suport intern a les delegacions que té distribuïdes pel territori espanyol.

Pel que fa a prestacions d'assistència sanitària, la companyia és propietària de la societat Adeslas Salut S.A.U., composta per 26¹ centres mèdics d'atenció sanitària, i també disposa de la propietat d'Adeslas Dental S.A.U., que té una extensa xarxa formada per 189 clíniques dentals pròpies per a l'atenció en tractaments odontoestomatològics.

Tant els centres mèdics propis com les clíniques dentals pròpies reben el suport de les delegacions de l'asseguradora.

La societat també disposa de la propietat de l'entitat AgenCaixa S.A.U., composta per una xarxa comercial especialista en assegurances d'empreses i pimes.

¹ No comptabilitzat el centre de fisioteràpia de Ronda.

Les nostres marques

La companyia optimitza la seva estratègia comercial mitjançant la utilització de diferents marques en funció dels productes que ofereix. En assegurances de salut s'utilitza la marca Adeslas, tant en el canal bancassegurances com en el canal assegurador. La resta d'assegurances utilitzen la marca SegurCaixa Adeslas.

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



Adeslas

Centre Mèdic Adeslas

Clínica Dental Adeslas



Els nostres valors

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.



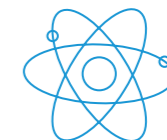
Confiança

Complim els compromisos adquirits, actuant amb transparència, honestat 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.

■ **Annex** Informe de materialitat



El model de govern corporatiu de SegurCaixa Adeslas ve definit en els Estatuts de la Societat, que estableixen les funcions i responsabilitats de la Junta General d'Accionistes i del Consell d'Administració.

El sistema de governança s'ha establert tenint en compte la regulació del sector assegurador i la naturalesa, complexitat i volum de les operacions del negoci de SegurCaixa Adeslas. Aquest sistema comprèn, entre altres elements, una separació de funcions, mecanismes eficaços per garantir la transmissió de la informació i polítiques i pràctiques coherents amb la gestió de riscos, garantint així una gestió sana i prudent de l'activitat.

La Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració exerceixen les seves funcions de direcció, administració i control de la Societat amb el suport de la Comissió d'Auditoria i la Comissió d'Inversions. Aquests òrgans es basen també per a la realització de les seves funcions en el President Executiu, el Director General i en el Comitè de Direcció.

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, que regula els principis i regles de bon govern a què se subjecten les entitats asseguradores adherides a aquesta.

Junta General d'Accionistes

D'acord amb els estatuts de la companyia, la Junta General d'Accionistes és el màxim òrgan sobirà de la Societat i responsable del nomenament d'administradors, de l'aprovació dels comptes anuals, i de l'aprovació de les modificacions estatutàries o dels acords que impliquin modificacions estructurals. L'Entitat disposa d'una pàgina web en la qual fa pública la informació relativa a les convocatòries de la seva junta d'accionistes, incloent-hi la documentació preceptiva per a l'adopció dels acords corresponents.

Consell d'Administració

És el màxim òrgan de gestió i representació de la Societat i té la responsabilitat màxima i última del sistema de govern, tenint en compte criteris d'eficàcia i transparència que possibilitin una gestió sana i prudent de l'activitat asseguradora.

L'organització i el funcionament del Consell d'Administració estan regulats en els Estatuts de la societat i en el seu Reglament, on es detallen les competències i funcions que assumeixen les seves dues Comissions, la d'Inversions i la d'Auditoria, aquesta última amb la preponderància en la seva composició dels Consellers independents, ja que el seu president té, com a tal, vot decisor, i l'esmentada comissió té atribuïdes les competències que indica l'article 529 *quaterdecies* de la Llei de Societats de Capital.

Govern Corporatiu

Polítiques de Govern Corporatiu

Les Polítiques de Govern Corporatiu adoptades per SegurCaixa Adeslas desenvolupen una estructura organitzativa transparent i apropiada per al volum i l'activitat que duu a terme, amb una clara distribució de funcions i mecanismes eficaços per a la transmissió d'informació, alhora que regulen les diverses línies de *reporting* entre les àrees operatives i els òrgans encarregats de prendre les decisions oportunes i preveuen la implantació d'un adequat sistema de control intern, que inclou determinades funcions anomenades fonamentals (funció d'auditoria interna, de compliment normatiu, gestió de riscos i actuarial), tot això sota la responsabilitat i supervisió del seu Consell d'Administració. En el marc d'aquestes polítiques s'assenyala l'adopció d'una Política d'Aptitud i Honorabilitat exigible a totes les persones que formin part de la seva direcció efectiva –membres del Consell d'Administració i alta direcció–, així com als titulars de les funcions fonamentals, que regula condicionants especialment reforçats pel que fa als requisits i exigències d'aptitud i honorabilitat que han de complir els titulars dels càrrecs referits.

Annex Consell d'Administració.
Comissions d'Auditoria i d'Inversions

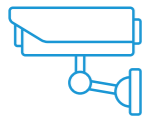




Primer any del nou Pla Estratègic 2018-2020, on la companyia encara el seu creixement consolidant-se en el ram de Salut i en bancassegurances, al mateix temps que s'endinsa en un procés de transformació que va més enllà del 2020.



El **Reglament Delegat (UE) 2017/2358**, de la Comissió, sobre requisits de control i governança de productes, que estableix normes sobre el manteniment, gestió i revisió dels mecanismes de control i governança dels productes d'assegurança.



L'**entrada en vigor del Reglament (UE) 2016/679**, del Parlament Europeu i del Consell, sobre protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. I la seva transposició a l'ordenament jurídic espanyol mitjançant la **Llei Orgànica 3/2018** de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



L'**entrada en vigor de la Llei 4/2018**, que obliga a erradicar aspectes que limitin la igualtat d'oportunitats i promoguin la discriminació per qualsevol motiu, com el fet de ser portador del VIH/SIDA, o altres condicions de salut.



El **projecte de Llei de distribució d'assegurances i reassegurances privades - 121/000022**, que amplia l'àmbit d'aplicació a totes les vendes de productes d'assegurança, a través de qualsevol canal de distribució del producte.



El **reglament d'Execució (UE) 2017/1469**, de la Comissió, on s'estableix un format de presentació normalitzat per al document d'informació sobre productes d'assegurança.

Evolució en l'exercici

En Salut, la companyia ha reforçat el seu lideratge, amb un creixement en primes del **7,6%**, i aconsegueix el **29,6%** en quota de mercat.

La nova producció arriba als **775,5** milions de €.

Els rams diferents de Salut representen gairebé un terç dels ingressos.

En assegurances de la Llar consolida la seva 2a posició en el rànquing.

Mantenim la col·laboració publicoprivada en salut i som la primera companyia en el nombre de funcionaris assegurats.

| | Primes | Quota de mercat |
|---|-----------------|-----------------|
| No Vida | 3.709 M€ | 10,5% |
|  Salut | 2.524 M€ | 29,6% |
|  Multirisc | 491,2 M€ | 6,8% |
|  Llar | 385 M€ | 8,9% |
|  Auto | 216 M€ | 1,9% |
|  Accidents | 189,2 M€ | 16,4% |
|  Decessos | 140,4 M€ | 5,9% |
|  Resta | 148 M€ | - |



Nou Pla Estratègic 2018-2020



El 2018 ha estat el primer any del nou Pla Estratègic de SegurCaixa Adeslas, que s'allargarà fins al 2020. Com a aspectes rellevants d'aquest nou pla destaca la ferma voluntat de complir les expectatives dels nostres assegurats, tant comercials com prestacionals, donant resposta a les necessitats canviants dels assegurats i respectant la forma i la manera en què vulguin relacionar-se, millorant la qualitat de servei i la seva atenció, i oferint una experiència de client diferencial amb la resta del sector que afavoreixi la seva fidelització.

La companyia ha iniciat un procés de transformació en tots els nivells per adaptar-se als reptes de futur, palanquejant-se en l'evolució tecnològica, la qual suposa un dels grans pi-

lars on assentar el canvi al nou paradigma social al qual ens encaminem.

Per això es compta amb la confiança i el compromís a llarg termini dels accionistes, els quals invertiran en aquest procés de transformació 120 milions d'euros al llarg de 6 anys, més enllà del present pla estratègic, per tal de reforçar el lideratge de SegurCaixa Adeslas i alinear-la amb les necessitats futures dels seus clients.

A més, es manté el focus en el creixement per sobre del mercat de manera sostinguda, com s'ha estat fent al llarg dels darrers anys, i sempre de forma rendible, defugint buscar creixements a curt termini que puguin comprometre la seva rendibilitat a mitjà i llarg termini.

120 milions d'euros d'inversió per a la transformació de la companyia.

Focus en el creixement per sobre del mercat de manera sostinguda.

Generació de resultats amb visió a llarg termini.



Reforçar el lideratge en salut

Aposta pel canal bancari

Transformació del model de companyia palanquejant-se en l'evolució tecnològica



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

 **Experiència de qualitat** 14



**Àmplia oferta de protecció per
als nostres assegurats** 20



CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL
PER ALS NOSTRES
ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ
A LA SOCIETAT



PERSONES

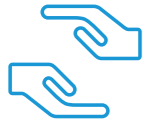


RESULTATS
I RIGOR



ANNEXOS





Experiència de qualitat

Mesurament de la qualitat

Una de les prioritats estratègiques de SegurCaixa Adeslas és oferir i garantir un servei d'atenció excel·lent als seus assegurats. En línia amb aquesta prioritat, SegurCaixa Adeslas (Salut) va implantar i certificar un Sistema de Gestió de la Qualitat, segons la Norma ISO 9001:2015, que anualment és auditat per una Entitat de Certificació que valida el compliment dels estàndards de qualitat més exigents a nivell internacional. Igualment, tant els Centres Mèdics d'Adeslas Salut com les Clíriques Dentals d'Adeslas Dental disposen de Sistemes de Qualitat certificats sota la mateixa Norma.

Els beneficis que proporciona la certificació ISO 9001 a les organitzacions són tant interns (homogeneïtzació del servei prestat en tots els centres, millora de la qualitat dels serveis, definició i control de riscos, foment de la comunicació interna i externa, detecció de necessitats del client i millora de la seva experiència) com de caràcter extern (imatge pública, valor afegit per a clients i proveïdors, avaluació imparcial i periòdica per agents externs...).

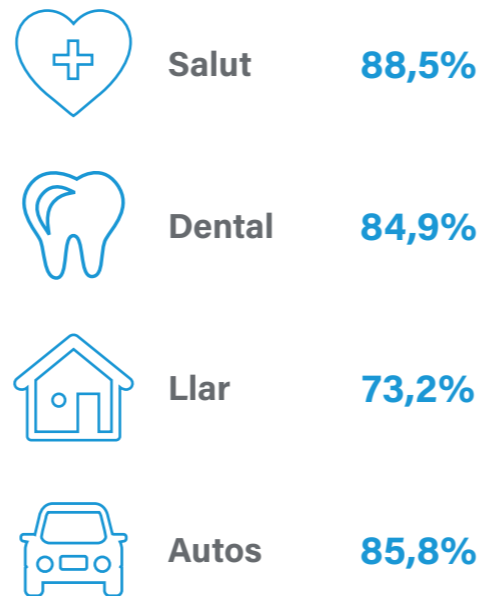
D'altra banda, la Companyia va implantar el 2015 un Model de Mesurament de l'Experiència de Client, basat en enquestes efectuades al llarg de l'any per diferents canals. A partir d'aquestes enquestes es coneix la percepció dels clients sobre els diferents punts de contacte que aquests mantenen amb la companyia.

El departament de Qualitat Corporativa realit-

za anualment més de 85.000 enquestes sobre el servei rebut pels clients en els diversos rams. Els resultats obtinguts es traslladen a les Àrees de Negoci per tal que, si escau, revisin els seus protocols d'actuació i s'implementin les millores oportunes.

Satisfacció global per ram

86.871 enquestes realitzades



Annex Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

Enllaç Reglament per a la Defensa del Client de SegurCaixa Adeslas

Als Centres Mèdics Adeslas també es duen a terme mesuraments de la qualitat de servei a través d'enquestes a peu de centre.

SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i Adeslas Dental han renovat el Certificat de Sistemes de Gestió de la Qualitat (ISO 9001:2015).



Atenció a assegurats

Salut

SegurCaixa Adeslas és l'entitat asseguradora de Salut privada que té el Quadre Mèdic més gran a nivell nacional per atendre els seus més de 5,4 milions d'assegurats arreu d'Espanya. Adeslas disposa de més de 43.000 professionals de la Salut, i té concertats més de 1.200 centres mèdics i 217 hospitals, que juntament amb els seus 26 centres mèdics propis garanteixen una prestació de la màxima qualitat als seus assegurats.

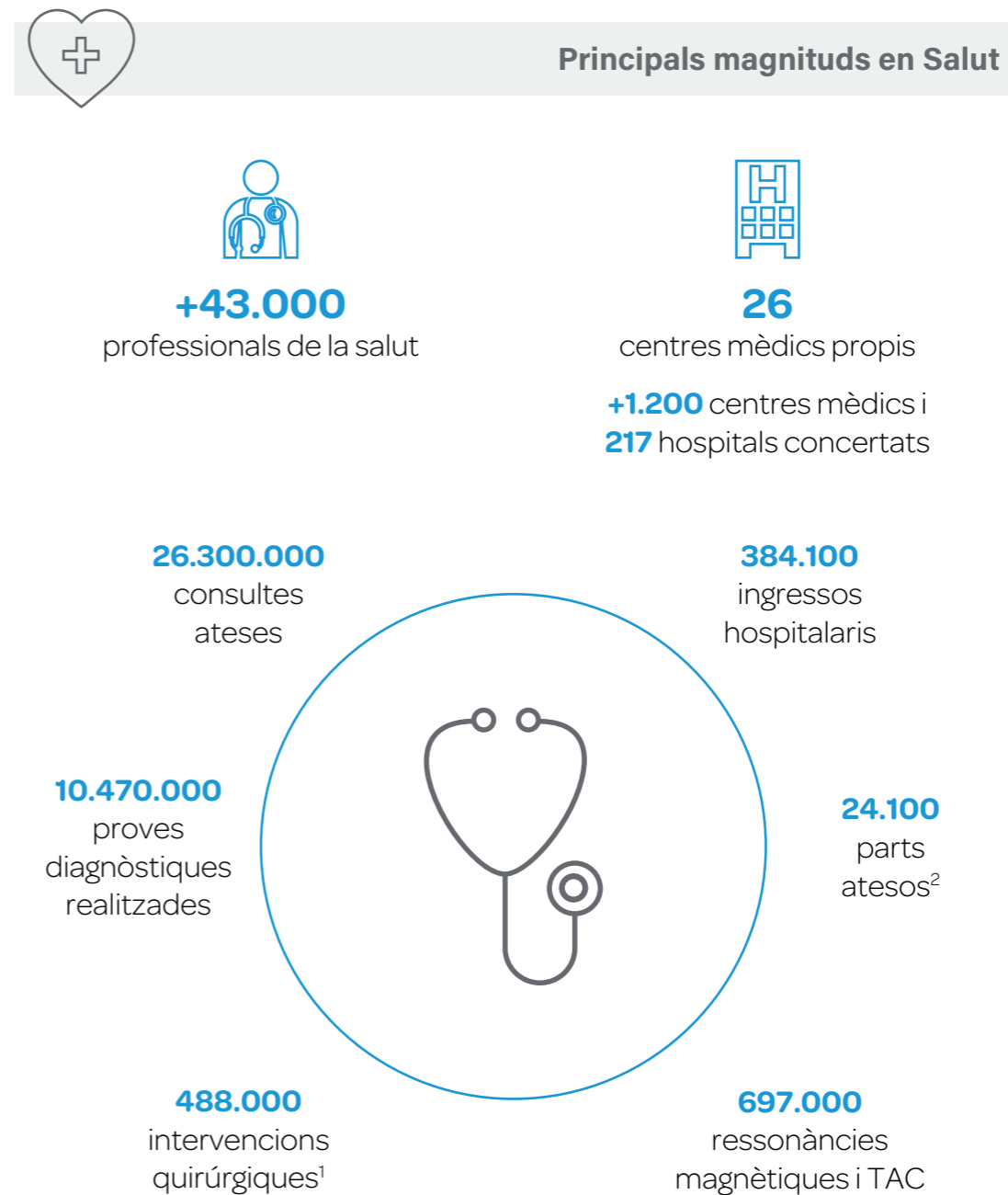
La companyia disposa d'un procediment intern per a la incorporació de professionals de la salut que determina els requeriments de garantia d'habilitació professional i tècnica (títol oficial d'habilitació professional i validació pels col·legis professionals) i els requisits legals de les instal·lacions on exerceixen la seva activitat (autoritzacions d'instal·lacions sanitàries que estableix cada Comunitat Autònoma).

Els professionals concertats són avaluats de manera contínua en termes d'eficiència i qualitat de servei. A Adeslas Salut, a més, s'estableix un període de prova com a reforç a l'inici de la relació, en el qual s'avalua la capacitat per complir els requisits definits per la companyia.

Fruit de l'exigència de SegurCaixa Adeslas amb la qualitat del servei als seus assegurats són les inversions que s'efectuen anualment als centres mèdics. El 2018 s'ha dut a terme una inversió d'1,5 milions d'euros en alta tecnologia sanitària als centres mèdics d'Adeslas Salut.

També s'ha dotat els centres mèdics d'una nova plataforma per al control de la diabetis que facilita el registre dels mesuraments de glucosa dels pacients i proporciona informació de suport als facultatius per a la presa de decisions terapèutiques. Una altra introducció ha estat la plataforma de telemonitoratge domiciliari MPOC i/o insuficiència cardíaca per al seguiment de paràmetres clínics amb l'objectiu de buscar l'anticipació a situacions de reagudització en pacients crònics.

Dins de les àmplies cobertures de què disposa Adeslas es poden destacar les proves diagnòstiques d'alta tecnologia, que permeten un diagnòstic precoç que afavoreix la detecció de patologies en el seu estat inicial, com la ressonància magnètica multiparametrizada de pròstata i la tomosíntesi.



¹ No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.

² Inclou cesàries.



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Experiència de qualitat**

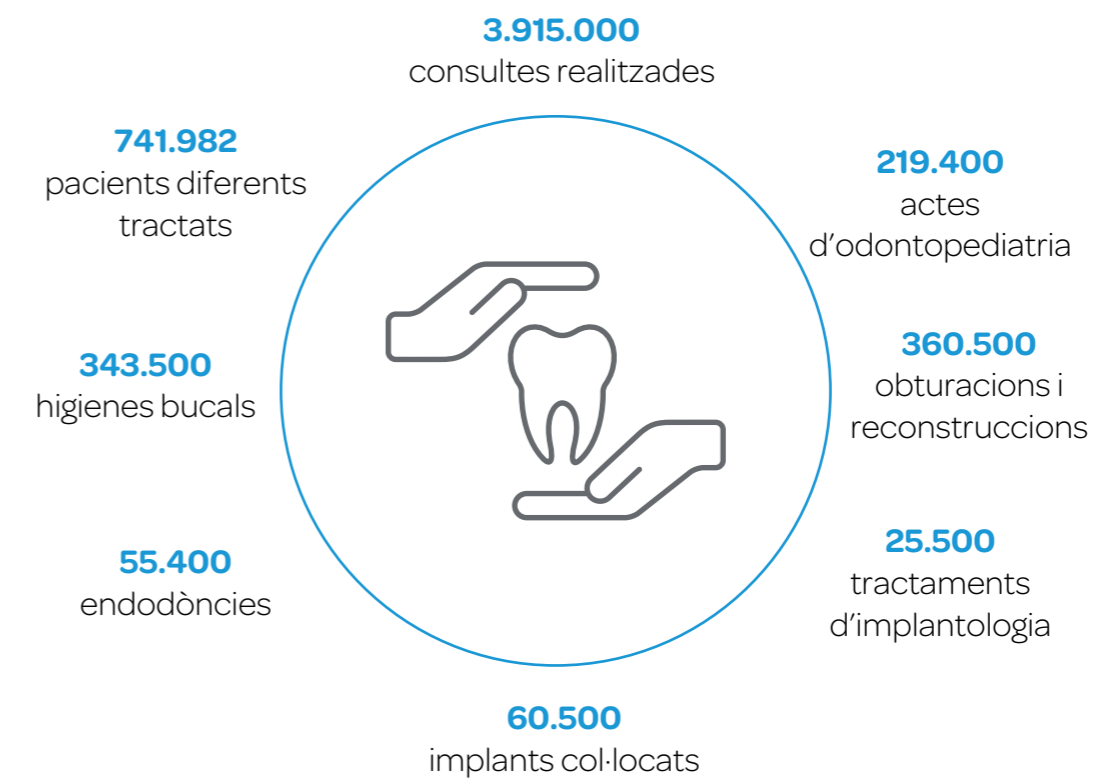
Dental

En l'exercici 2018 s'han inaugurat 20 noves clíniques dentals, amb la qual cosa la companyia disposa d'un total de 189 clíniques dentals pròpies arreu d'Espanya. D'aquesta manera contribuïm a incrementar la cura de la salut i la higiene bucodental tant dels nostres assegurats com d'aquells clients que desitgin apropar-se a les nostres clíniques i utilitzar els nostres serveis.

S'ha acabat l'any amb un total de 1.216 butaques d'atenció odontològica. Tots els diagnòstics els realitzen personal qualificat, odontòlegs especialistes titulats i col·legiats, la qual cosa proporciona seguretat en els tractaments i tranquil·litat als pacients.

Les inversions efectuades en immobles en l'exercici 2018 han estat superiors als 9 milions d'euros, un volum d'inversió elevat atesa la contínua obertura de clíniques dentals. La inversió realitzada en equipament d'alta tecnologia odontològica ha arribat als 6,8 milions d'euros. Totes les clíniques disposen d'equipaments de diagnòstic per imatge 3D. També s'hi introdueixen noves tecnologies com el Piezo Surgery (bisturí de tall de teixit dur que no afecta el teixit tou), o làsers per a talls de teixit tou. S'ha dotat de noves certificacions de professionals amb formació sobre l'ortodòncia lingual (incògnit 3M) o l'ortodòncia invisible d'Invisalign (Aligh Technology), una tipologia d'ortodòncia amb un alt component estètic.

 **Principals magnituds en Dental**



L'activitat aquí recollida correspon a la realitzada per les clíniques dentals pròpies d'Adeslas. No inclou els actes d'odontòlegs col·legiats que actuen sota el paraigua de la cobertura d'assistència sanitària que ofereixen les pòlisses de salut.



Interior d'una Clínica Dental Adeslas



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Experiència de qualitat**

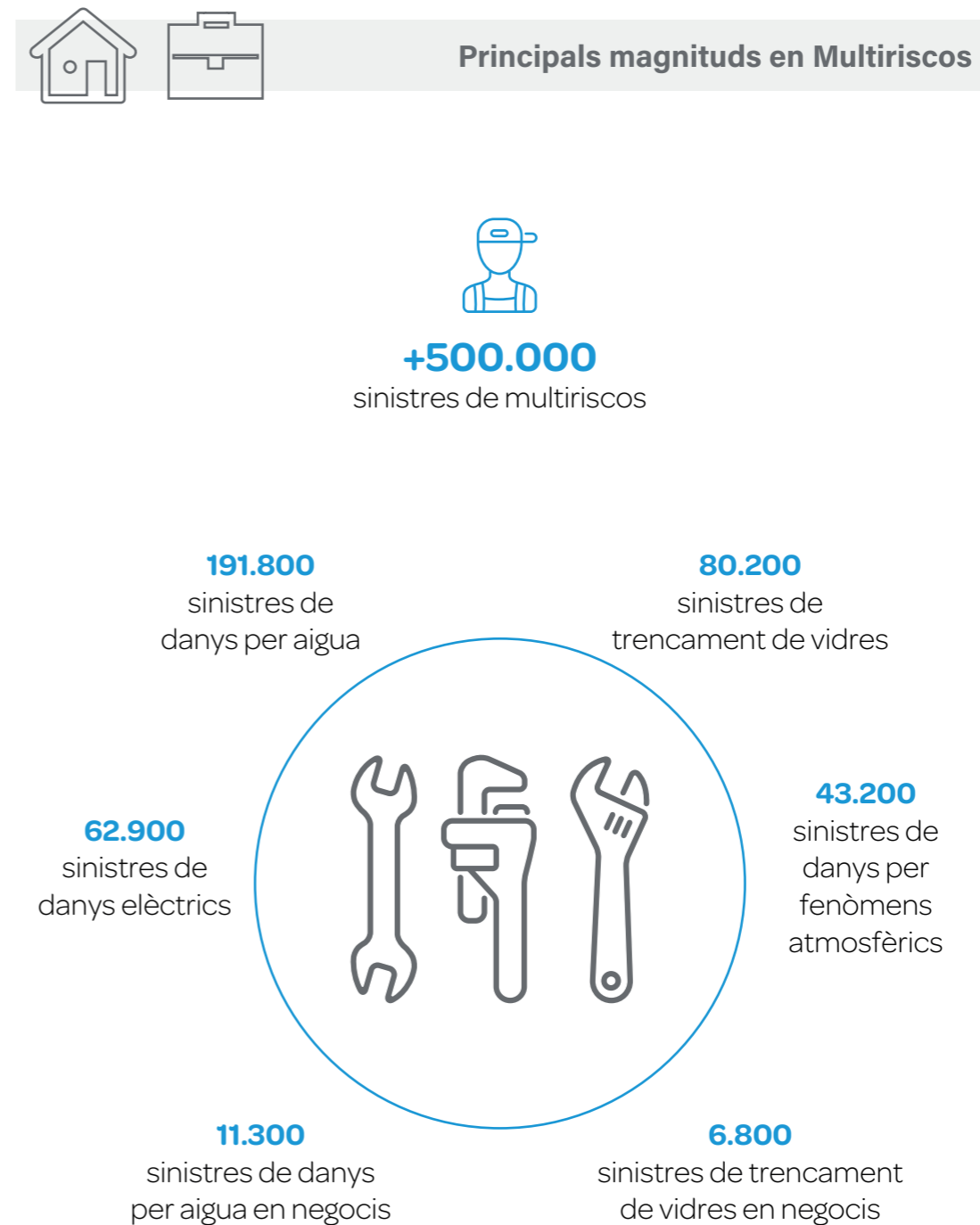
Multiriscos

El 2018 s'han gestionat més de 500.000 sinistres de multiriscos per part de les diferents àrees d'atenció dels rams patrimonials. La gran majoria dels sinistres gestionats corresponen al ram de la Llar, on la garantia més afectada és la de danys per aigua. Aquesta tipologia de sinistres és més complexa de gestionar, ja que és necessària la participació de diversos gremis i la seva coordinació per les empreses d'assistència recomanades per SegurCaixa Adeslas. En tot moment es manté informat el client. La companyia disposa d'un grup de gestors especialistes en aquesta tipologia de sinistres.

Pel que fa a actuacions especials en sinistres causats per fenòmens climatològics s'han desenvolupat accions proactives. Així, per exemple, en l'episodi d'inundacions a les Balears es van identificar possibles clients afectats amb habitatges assegurats a la zona geogràfica afectada, i es va procedir a comunicar-los a tots ells via SMS que la companyia estava a la seva disposició. En aquest tipus de sinistres s'informa també la xarxa comercial de l'estat de les gestions de les diferents reparacions per tal que el client pugui estar sempre informat.

D'altra banda, les persones de la companyia desplaçades a les empreses de reparació garanteixen un millor control de la qualitat i faciliten la coordinació dels serveis. La seva tasca ha estat molt positiva i es consolida la seva funció. Els avantatges més evidents són la immediatesa, així com la comunicació de les prioritats de la companyia o la supervisió dels estàndards de qualitat de SegurCaixa Adeslas d'una manera personalitzada i contínua. Tot això potencia la detecció i identificació de millores tant tecnològiques com procedimentals i es fa palesa una major agilitat en la resolució de situacions que puguin comprometre la qualitat del servei que rep el client.

A més, es mantenen les reunions periòdiques de controls de qualitat amb els diferents proveïdors de serveis i el conjunt de pèrits i advocats per abordar temes de servei i gestió.



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Experiència de qualitat**

Autos

Els sinistres gestionats al llarg del 2018 del ram d'automòbils han pujat a 228.900. S'ha produït un increment en els sinistres de danys propis enfront dels sinistres de tercers i amb lesionats. Per facilitar un major servei d'atenció als nostres assegurats s'ha ampliat la xarxa de tallers concertats tant per a xapa i pintura com per a reparació i substitució de vidres.

Dins de les millores en l'atenció als assegurats del ram d'Autos que es van introduint any rere any, el 2018 s'ha iniciat un projecte de *speech analytics*. Aquest projecte consisteix en l'anàlisi d'un volum considerable de trucades d'assegurats amb l'objectiu d'establir patrons i models que permetin, en el moment de la seva posada en marxa, avançar-se a les situacions més freqüents i donar resposta als nostres assegurats en futurs sinistres que desenvolupin el mateix patró que els analitzats. Aquest projecte evidencia la proactivitat de SegurCaixa Adeslas a l'hora de donar resposta als seus clients i assegurats i marca una fita diferencial respecte al mercat assegurador.

Resta de rams

En aquest últim apartat queden englobades tipologies d'assegurances molt variades, on la protecció als nostres assegurats inclou des de l'assistència en viatge fins a la responsabilitat civil professional i l'explotació, des de l'assegurança d'accidents fins a la repatriació de persones immigrants des del nostre país als seus països d'origen, sinistres d'avaria de maquinària o fins a la protecció de mascotes i protecció jurídica davant demandes de tercers.

Per oferir un ventall de cobertures tan ampli s'han establert acords de col·laboració amb múltiples agents que van des dels acords signats, per exemple, amb empreses d'assistència en viatge o especialitzades en temes de protecció jurídica, amb diversos tipus de professionals del dret o comissaris d'avaries, etc.

Aquests acords s'estableixen des de la confiança mútua i es dissenyen a llarg termini, atès que SegurCaixa Adeslas prioritza el servei i l'atenció als seus assegurats en tot moment.



Principals magnituds en Autos

| | |
|--|--|
| 228.900 sinistres gestionats | |
| 125.700 assistències en viatge | 56.200 sinistres de danys propis |
| 30.800 reparacions en tallers concertats | 22.200 reparacions de vidres |
| 11.000 sinistres amb lesionats | 944 sinistres per impacte amb animals cinegètics |



Principals magnituds en la Resta de rams

| | |
|--|--|
| 368 repatriacions gestionades, on Àfrica, amb 110 repatriacions, és el continent amb més demanda | 18.443 sinistres de RC de Grans Empreses i Directius General ¹ |
| 1.263 sinistres oberts d'Assistència en viatge, on Despeses mèdiques a l'estranger és la cobertura més sol·licitada | 9.381 sinistres en assegurances d'indústria i en danys materials |
| | 582 sinistres de mascotes i 3.336 consultes veterinàries |

¹ Inclou RC General, Directius, Sanitària, Professional i Explotació.



Innovació per millorar l'experiència de client

Millorar l'experiència del client de manera permanent al llarg del temps és el resultat del dinamisme de la companyia, un dels quatre valors corporatius de SegurCaixa Adeslas.

El 2018 s'ha treballat per optimitzar l'experiència de client. Entre totes les accions dutes a terme destaquem les següents:

- Introducció de metodologies d'Advance Analytics (Speech, NPL, Machining Learning) en diferents rams d'assegurances.
- Alta del nou web en Clíriques Dentals Adeslas amb geolocalitzador i enllaç al sistema de citació *online*. A més, disposa d'un blog de consells sobre cura dental.

- Digitalització de la documentació contractual i comercial de tots els productes d'assegurança en el canal bancari, excepte Salut, que es farà el 2019.
- Actualització de la documentació de simulació i contractual per a clients *retail* d'HolaBank de CaixaBank en llengua anglesa, francesa, russa i alemanya. En anglès i alemany per al canal assegurador¹.
- Alta de millores en diferents operatives de l'Escriptori Comercial dels rams de Llar, Negocis i Salut, així com alta de la impressió d'IPID.
- Llançament de vídeos de caràcter comercial per al segment 'inTouch' de CaixaBank.

Encriptació de documents de sinistres d'Accidents

S'ha incorporat la documentació de sinistres d'assegurances d'Accidents a l'operativa de valisa electrònica entre les oficines del canal bancari i SegurCaixa Adeslas, vigent des del 2017. L'encriptació de les dades des del seu escaneig fins a la seva desencriptació protegeix la privacitat de l'assegurat en tot moment, complint les exigències que marca la LOPD. Aquesta innovació tecnològica aconsegueix agilitar els temps de resposta a clients en la gestió del pagament d'indemnitzacions d'Incapacitat Laboral Transitòria o altres cobertures.

Principals innovacions en tecnologia



Posada en marxa del pilot del servei de videoconsulta mèdica en diferents col·lectius d'empreses, accessible des de l'àrea privada al web d'Adeslas.

Obertura de la plataforma Adeslas Salut i Benestar per a col·lectius d'empreses.



Alta del servei de geolocalització en Centres Mèdics i Clíriques Dentals Adeslas, així com en Oficines d'Atenció Comercial.

S'ha incorporat la tecnologia 3D de diagnòstic per imatge en la totalitat de les 189 clíniques dentals.



Creats nous *microsites* per a empreses fins a arribar a la xifra de 45 d'actius.

IPID

El 2018 s'ha reforçat la transparència amb els clients mitjançant l'alta del document d'informació sobre productes d'assegurança no vida, IPID (Insurance Product Information Document), en tots els productes i canals de distribució. SegurCaixa Adeslas s'avança a la transposició a Espanya de la Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD) 2016/97 posant a disposició de potencials clients aquest document, que facilita informació normalitzada, clara i precisa sobre tots els productes amb caràcter previ a la contractació.

¹ Aquests documents són traduccions sense validesa contractual.



Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats

Canal Bancassegurances

SegurCaixa Adeslas manté una estreta col·laboració amb el seu accionista en la distribució d'assegurances generals, amb un ampli catàleg de productes que cobreixen àmpliament les necessitats asseguradores dels clients, així com un suport al canal per desenvolupar les millors capacitats de venda que aportin valor i assessorament.

La companyia disposa d'un equip comercial adaptat a les necessitats del banc mitjançant el desplegament en les 14 Direccions Territorials d'altres tantes delegacions de la companyia. Aquest any s'ha afegit a CaixaBank una nova Direcció Territorial anomenada inTouch, que aglutina els clients d'atenció remota omnicanal. Cada Delegació disposa d'un delegat comercial, i entre un i tres executius comercials de bancassegurances (ECOB), a més d'entre un i tres executius d'empresa, tot això depenent de la dimensió de la territorial del banc.

A més, el banc té el suport per part de SegurCaixa Adeslas d'una extensa xarxa formada per 224 gestors comercials d'AgenCaixa que duen a terme venda directa i donen suport a les oficines i els centres d'empresa en la venda d'assegurances a persones jurídiques.

La interacció entre el banc i la companyia és clau en el disseny de productes, campanyes comercials i estratègies de distribució, mantenint-se un diàleg constant a través de reunions amb les territorials, serveis centrals i respon-

sables de segments del banc. La interlocució es manté en tots els nivells, des del directiu entre SCA i CaixaBank fins al nivell d'oficines i empleats a través del desplegament de les diferents Delegacions i mitjançant els executius tant de bancassegurances com d'empreses.

El desenvolupament de les noves oportunitats de negoci que ofereix CaixaBank, així com una perfecta adaptació a les pròpies estratègies de distribució i de segmentació del banc, han repercutit en un *portfolio* de productes asseguradors ampli i innovador i que respon a les necessitats asseguradores dels clients dels diferents segments: *retail*, *premier*, *privada*, així com d'empreses i emprenedors (Business Bank), i a les diferents línies especialitzades de clients: *seniors*, *joves*, *AgroBank* i nous residents (HolaBank).

2a Edició del Curs Universitari d'Assegurances per a Negocis en col·laboració amb la Universitat de Barcelona i ICEA amb 400 Gestors de Negoci de CaixaBank matriculats

Distribució bancasseguradora

| | |
|---|---|
| 4.403 oficines de banca <i>retail</i> | 1 centre de Banca Corporativa |
| 20 centres Institucionals | 118 centres de Banca d'Empreses |



1.160.000
operacions d'assegurances



82.400
formularis de bancassegurances rebuts i gestionats per Call Center



588.300
FAQ consultades a la intranet de CaixaBank sobre assegurances



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats**

Canal Assegurador

Dins dels Canals Asseguradors, els Canals Tradicionals de SegurCaixa Adeslas també disposen d'un model de negoci que potencia la proximitat en l'atenció als assegurats, ja que facilita tant les necessitats d'atenció a l'hora d'informar-se sobre productes asseguradors com en la resolució de dubtes i gestions de la seva pòlissa, o atenció en assistències i sinistres.

Les 68 Delegacions distribuïdes per tot el territori ofereixen servei d'atenció als clients, a més de donar suport en la gestió als Centres Mèdics Adeslas en matèria d'aclariment de consultes sobre assistències, autoritzacions o respecte al mateix Quadre Mèdic. També les Oficines d'Atenció Comercial (OAC) ofereixen un servei directe als assegurats i futurs clients en poblacions amb un nombre més petit d'habitants i són una plataforma on els agents comercials amb vocació empre-

arial culminen un procés de desenvolupament professional vinculat amb la companyia.

El 2018 s'han arribat a inaugurar un total de 15 noves oficines.

A més, la companyia té acords de col·laboració amb agents d'assegurances externs, mediadors i *brokers* especialitzats en diferents segments de clients, que contribueixen a assolir els èxits comercials de la companyia.

SegurCaixa Adeslas manté un diàleg continu amb tots ells al llarg de l'any, amb la celebració de reunions periòdiques, convencions i trobades amb motiu de lliurament de premis, o impartint diferents tipus de formació necessària per complir els objectius de qualitat.



Interior de l'Oficina d'Atenció Comercial a Mislata, València.

Distribució de canals asseguradors

| | |
|---|--|
| 99 gestors comercials propis en 68 delegacions | 1.786 corredors |
| 179 Oficines d'Atenció Comercial | 1.080 agents externs |
| 1.446 assessors de xarxa pròpia | 20 executius de Grans Empreses |
| | 76 <i>brokers</i> |



7.400
peticions electròniques cursades i gestionades pel Call Center



202.719.000 €
volum de primes de nova producció



735.600
noves altes d'assegurats el 2018



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats**

Campanyes comercials

El 2018 s'han llançat diverses campanyes comercials per als diferents canals comercials, de les quals en recollim una mostra.

Per al canal assegurador, la campanya MésSalut posa el focus en assegurances de salut i dental, mentre que la campanya MésProtecció incideix principalment en la resta de rams, com poden ser Autos, Llar, Mascotes, Negoci, Decessos i Accidents.

En el canal bancari, la campanya comercial de multiProtecció engloba també la majoria de pro-

ductes d'assegurança abans esmentats i que, juntament amb la campanya de promoció dels diferents Packs d'Assegurances orientats als segments Premier, Negocis i d'Empreses, aporten valor al client.

A més, s'ha dut a terme la campanya principal de publicitat d'Adeslas, que ha mantingut una línia de continuïtat amb la d'edicions anteriors, amb el lema "L'important és saber el que és important", per tal d'impulsar la notorietat de la marca i transmetre la proximitat i l'accés fàcil i ràpid als serveis Adeslas. Aquesta campanya va constar d'espots

televisius a les principals cadenes de televisió i la intervenció promocional de l'actor Miguel Ángel Muñoz. Es van dur a terme també dues campanyes nacionals d'exterior i múltiples activacions locals.

Per potenciar les clíniques Dentals Adeslas es va realitzar una adaptació de l'espots, i també s'ha comptat amb la promoció i el sorteig d'entrades per assistir a l'espectacle dels Harlem GlobeTrotters en la seva gira per Espanya.

Enllaç Campanya Adeslas 2018



Family **Assegurances**

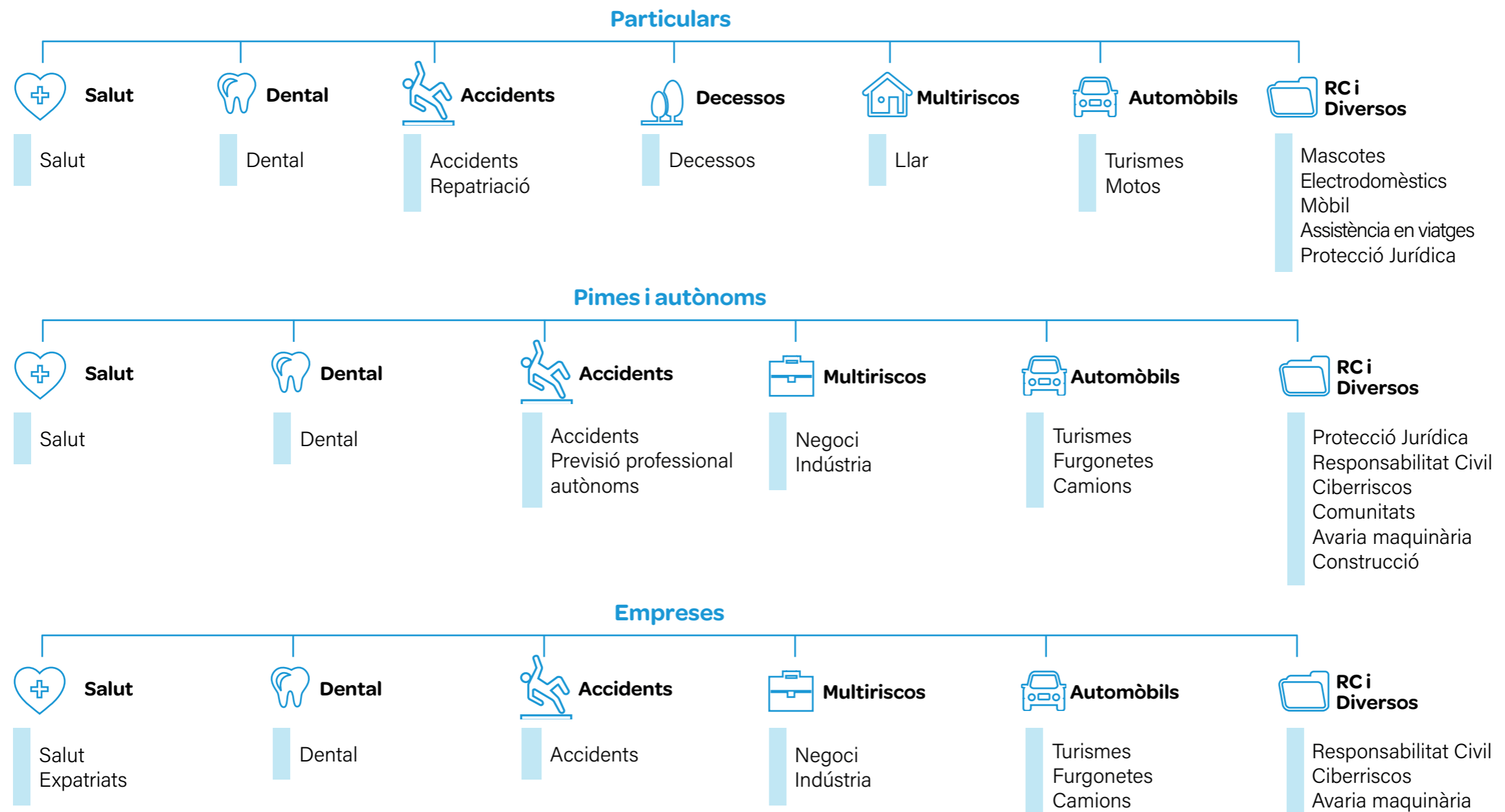


PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats**

Àmplia oferta asseguradora per a cada segment

SegurCaixa Adeslas ofereix solucions asseguradores a les diferents necessitats de cadascun dels segments als quals s'adreça. L'àmplia oferta de protecció comprèn des de l'assistència sanitària o dental fins a la cobertura en cas d'accident i, fins i tot, funerària en cas de defunció. També empara el patrimoni amb assegurances per a automòbil, habitatges, indústries, responsabilitat civil o assegurances per a comunitats.

SegurCaixa Adeslas disposa d'una oferta d'assegurances pròpia a tot Espanya.



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS **Àmplia oferta de protecció per als nostres assegurats**

Innovació en productes

SegurCaixa Adeslas manté una inquietud constant per ampliar l'oferta de productes que ofereixin protecció als seus assegurats i donin solució a les diverses necessitats dels seus diferents segments de clients, aportant noves modalitats d'assegurança i millores en els productes ja existents.

D'entre les diferents altes i millores dutes a terme el 2018, n'esmentem les següents:

Nous productes destacats:

- Adeslas Seniors: una assegurança de Salut especialment dissenyada per a un segment de població amb edats compreses entre els 55 i els 84 anys, tradicionalment desprotegit en les assegurances de sanitat privada, i comercialitzada pel canal assegurador.
- Altres assegurances de Salut han estat l'Adeslas Bàsic Família Navarra i l'IMQ Adeslas Blau sense copagaments per al País Basc en el canal bancari, i l'Adeslas Pimes Blau i Dental.
- Assegurança d'Assistència en Viatge: també dissenyada per al canal assegurador, que ofereix protecció per danys personals i a pertinences dels clients en el transcurs d'un viatge.
- SegurCaixa Mòbil Protect i SC Electrodomèstics, a 20 i a 30 mesos respectivament, on s'han anat incorporant noves modalitats de mòbils i electrodomèstics dins dels dispositius assegurables.
- SegurCaixa Decennial: que empara els danys en noves construccions.

- Avaria de Maquinària: amb l'alta de tres productes nous que inclouen la protecció per a maquinària fixa, maquinària de contractista i equips electrònics.

Millores:

- En el producte de Llar s'han efectuat millores operatives en gestions internes, com l'emissió de certificats, la inclusió de clàusules manuals, etc.
- En l'assegurança de salut Adeslas Negocis NIF per a autònoms, s'hi ha inclòs la cobertura de reembors en rehabilitació, fisioteràpia i podologia.

- S'han reordenat les assegurances de salut de la gamma Plena, Plena Vital i Plena Plus.
- A SegurCaixa Indústria s'han donat d'alta noves activitats de propietat de bestiar.
- També en Responsabilitat Civil General es permet l'alta de noves activitats vinculades a les activitats de propietat de bestiar.
- Tant en els productes de Responsabilitat Civil de Ciberriscos com en el de Funcionaris s'han realitzat millores que faciliten l'emissió de nous suplementes.



**PROTEGEMOS TU SALUD
PARA QUE DISFRUTES
DE TU MEJOR MOMENTO**



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT



**Promoció de la salut i
de l'assegurament** 26



Altres contribucions 30



CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL
PER ALS NOSTRES
ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT



PERSONES



RESULTATS
I RIGOR



ANNEXOS





Promoció de la salut i de l'assegurament

Com a companyia líder en assegurances de salut, SegurCaixa Adeslas promou l'assegurament privat com a element clau que ajuda a preservar la sostenibilitat del sistema públic de sanitat.

La companyia promou la seva difusió a través de la col·laboració amb diferents fundacions vinculades al sector i a la salut, i ajuda a la seva divulgació mitjançant el patrocini d'esdeveniments com el Fòrum de Salut. Al mateix temps col·labora activament amb la sanitat pública, oferint assegurances sanitàries privades a funcionaris, i imparteix formació sobre la cura de la salut i hàbits de vida saludable, a més de patrocinar esdeveniments esportius com a element motivador per fomentar l'activitat esportiva que afavoreixi una millor qualitat de vida a la ciutadania davant l'envelliment de la població.

Promoció de l'assegurament

SegurCaixa Adeslas promou l'assegurament privat des de diferents entitats amb les quals col·labora estretament.

La companyia és membre dels patronats de les Fundacions de l'Institut per al Desenvolupament i la Integració de la Sanitat (IDIS), que té com a missió donar a conèixer, promoure i fomentar la representació institucional del sector sanitari privat espanyol d'acord amb el seu pes econòmic i social; i de la Fundació Edad & Vida, que promou la corresponsabilització, i l'equilibri, entre el sector públic i la iniciativa privada per tal de donar resposta als reptes econòmics i socials de l'envelliment de la població.

A més, la companyia forma part de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa més de 70 asseguradores de salut de 21 països. El 2018, a més de participar en els seus grups de treball, SegurCaixa Adeslas ha orga-

nitzat la jornada de l'“Executive Development Programme”, en la qual han participat directius d'asseguradores de diversos països.

La companyia és membre de l'associació empresarial Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA), amb la qual col·labora activament en temes sectorials, així com de l'associació d'Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA), responsable de la realització i publicació de les estadístiques del sector.

D'altra banda, SegurCaixa Adeslas pertany des del 2018 a l'Associació Espanyola de Directius (AED), que impulsa la millora individual i col·lectiva dels professionals del país, on la companyia dona a conèixer a la resta de socis la importància que exerceix al país l'assegurança de salut i la sanitat privada en el sistema.

SegurCaixa Adeslas, líder en assegurances de salut, promou l'assegurament privat.



SEGURCAIXA ASSISTÈNCIA DE VIATGE

SegurCaixa Adeslas



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Promoció de l'assegurament**

VII Fòrum de Salut

Un any més, la companyia ha tornat a organitzar el Fòrum de Salut Adeslas, en la seva setena edició, en el qual van intervenir Álvaro Pascual-Leone, professor de neurologia de l'Escola Mèdica de Harvard, que va exposar la necessitat de promoure la salut cerebral; el President d'AFI, Emilio Ontiveros, que va analitzar els desafiaments del context econòmic actual; Julio Mayol, director mèdic i d'innovació de l'Hospital Clínic San Carlos de Madrid, i David Vivancos, CEO de MindBigData, que va tractar sobre l'impacte de la intel·ligència artificial i la tecnologia aplicades a la salut.

També es va presentar al Fòrum el III Baròmetre d'Assegurances de Salut 2018, els resultats del qual consoliden l'assegurança de salut com el benefici social més valorat pels empleats i el més ofert per les empreses.



Intervenció del director general, Javier Murillo, en el VII Fòrum de Salut.

Col·laboració amb la sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas creu fermament en la col·laboració entre la sanitat pública i privada i des de fa dècades col·labora estretament amb la sanitat pública, participant en l'assegurament de funcionaris de les diferents mutualitats de l'Estat, i és un referent de qualitat assistencial a Espanya.

Més de 800.000 funcionaris de la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), de l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i de la Mutualitat General Judicial (MUGEJU) confien a SegurCaixa Adeslas la protecció de la seva salut, enfront de la cobertura de la sanitat pública o d'altres asseguradores que també tenen concertats els serveis d'atenció mèdica amb aquestes mutualitats.

El 2018 s'han desenvolupat accions que afavoreixin la millora de les relacions d'aquest col·lectiu amb la companyia, com per exemple:

- La renovació de l'espai web, amb una *landing* i informació pròpia sobre cobertures, avantatges i gestió per a la contractació.
- S'ha iniciat el desenvolupament d'un sistema de recepta electrònica amb Muface que agilitarà les gestions entre la companyia i la mutualitat.

SegurCaixa Adeslas és l'asseguradora privada de salut preferida pel major nombre de funcionaris assegurats.



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Promoció de l'assegurament**

Promoció de l'educació per a la salut

La companyia, conscient del canvi demogràfic en què ens trobem immersos, amb un descens en la natalitat prolongat al llarg dels anys i una esperança de vida més gran, posa el seu focus en la responsabilitat que sobre la salut té cada persona. És per això que contribueix al benestar social mitjançant la impartició de diferents tipus de formació orientades al curt, mitjà i llarg termini, i patrocina l'esport com a element capaç d'estimular comportaments de vida més saludables, allunyats del sedentarisme.

S'han desenvolupat campanyes preventives sobre el risc cardiovascular per a Muface, amb el programa de deshabitació tabàquica, que ha tingut 131 sol·licituds d'inscripció.

També per a Muface i ISFAS s'han desenvolupat campanyes preventives anuals per a la prevenció del càncer de còlon i recte, en les quals s'han superat els objectius marcats inicialment, fins a assolir una cobertura del 27% de la població d'entre 50 i 69 anys d'edat per a tots dos sexes, amb una participació de 46.482 assegurats, un 14,25% més que en l'exercici anterior.

També es va dur a terme la campanya de prevenció del Càncer de Coll Uterí, amb un nou programa de cribratge de càncer de cèrvix per a dones d'entre 35 i 65 anys d'edat, basada en la detecció de DNA HPV, adaptant-lo a les estratègies actuals de Prevenció del Càncer del Sistema Nacional de Salut. A un total de 8.116 dones se'ls va fer la prova de detecció de virus de HPV mitjançant detecció de DNA.



Xerrades en empreses

1 xerrada sobre **prevenció del càncer de mama**

2 xerrades sobre **dermoprotecció solar**

1 xerrada sobre **higiene del Son**

2 xerrades sobre **prevenció del càncer de còlon**

8 xerrades sobre **prevenció i afrontament de l'estrès**

1 xerrada sobre **prevenció de l'ictus**

Adeslas
Nº 1 en Seguros de Salud

La **prevención** es el salvavidas de **tu corazón**



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Promoció de l'assegurament**

Pel que fa a formació en hàbits de vida saludable s'ha donat continuïtat a l'elaboració de consells, articles i notícies sobre prevenció i control de malalties, accessibles als assegurats a través de diversos canals de comunicació (webs, col·laboracions en revistes, accions de comunicació en empreses i socis estratègics).

Respecte a formació sobre malalties cròniques, el 2018 el Servei de Coaching de Salut ha atès 1.500 usuaris amb diverses patologies, i ha mantingut una alta taxa de participació i una consecució en objectius de salut superior al 80%. A més, s'han ampliat els protocols d'atenció per tal d'adaptar-los a les necessitats dels assegurats.

Adeslas ha presentat un Protocol d'Atenció Primària per a la detecció de manera precoç de cara a la prevenció de l'ICTUS.



Articles publicats

10 articles publicats
en **Col·legis d'Enginyers**

8 articles publicats
a la **revista de Port Aventura**

2 articles publicats
a la **revista del Grupo Orenes**

4 articles publicats
a les **revistes de Mutua Madrileña**

1.500 usuaris atesos pel Servei de Coaching de Salut.



Promoció de l'esport

SegurCaixa Adeslas ha continuat sent patrocinador del World Padel Tour i del Circuit Amateur Adeslas, refermant els valors positius associats a l'activitat física per tenir una vida saludable. El 2018 s'ha renovat per dos anys més l'acord de patrocini amb el torneig. Adeslas patrocina la parella masculina formada per Belasteguín-Lima i la femenina formada per Salazar-Marrero.



Les parelles femenina Salazar-Marrero i masculina Belasteguín-Lima, patrocinades per Adeslas.





La companyia també contribueix a la societat a través de les seves relacions amb proveïdors, generant riquesa arreu del territori, a través de la col·laboració amb diverses fundacions, o complint les seves obligacions legals en matèria tributària o en la cura de l'impacte en el medi ambient que genera la seva activitat.



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Altres contribucions

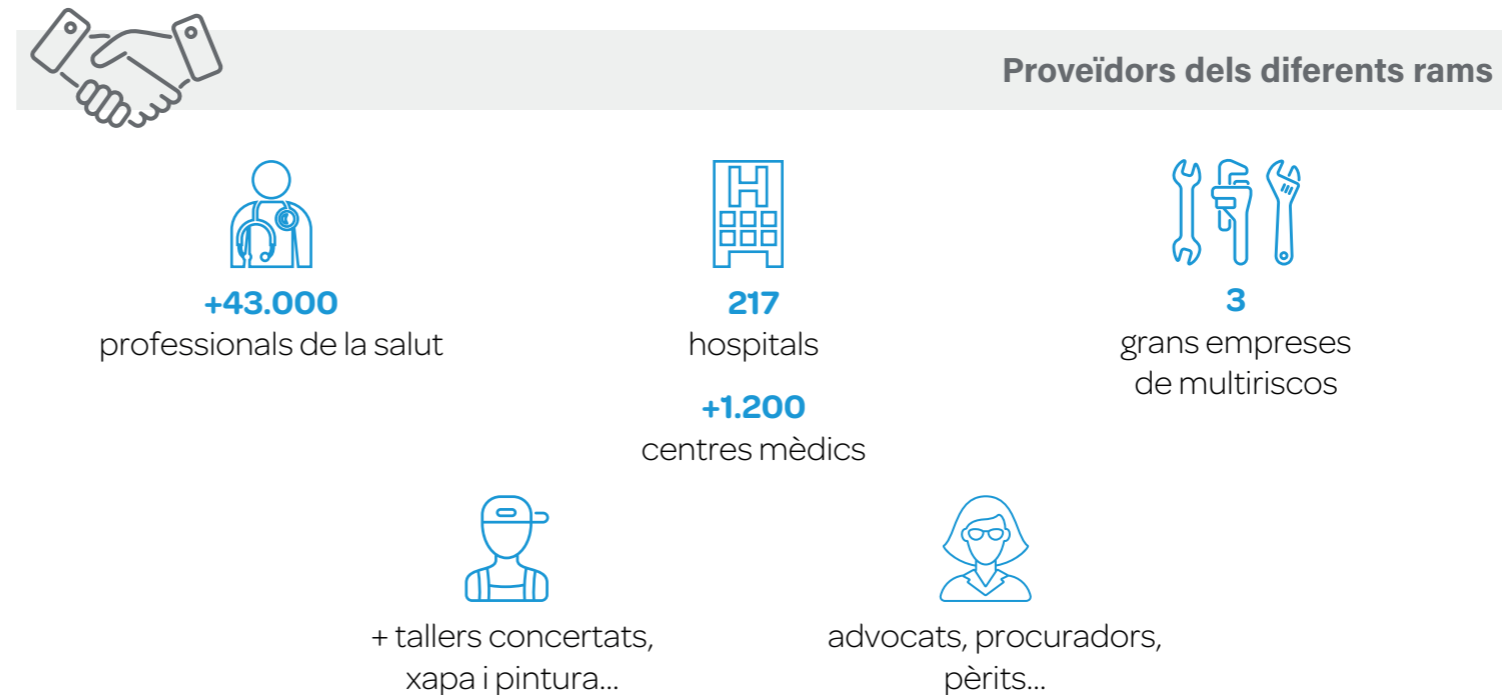
Proveïdors de serveis

Les relacions que SegurCaixa Adeslas estableix amb tots els seus proveïdors es basen en la confiança mútua i en la voluntat de mantenir relacions de col·laboració que tinguin continuïtat a llarg termini. Cada ram en què la companyia és present disposa del seu propi model de relació amb els proveïdors prestacionals, si bé tots ells comparteixen de la base comuna del model de SegurCaixa Adeslas.

SegurCaixa Adeslas disposa d'un gran nombre de proveïdors de serveis en els diferents rams en què opera i aquests es troben repartits al llarg de tot el territori i contribueixen a generar riquesa a tot Espanya. Així, pel que fa a les assegurances de Salut es disposa d'un ampli Quadre Mèdic, en multiris-

cos es manté una relació molt sòlida i estable amb les empreses d'assistència, en Autos es compta amb proveïdors que gestionen la xarxa de tallers, i la companyia manté a més relacions amb proveïdors com pèrits, advocats, etc.

La companyia també disposa de proveïdors de caràcter general, per als quals s'ha posat en marxa el 2018 el Portal de Compres, que permet el seu registre i qualificació interna per desenvolupar el seu servei. Aquesta eina permet la valoració d'aspectes d'interès des de la perspectiva dels principals eixos de risc, com el legal, operatiu, mediambiental, responsabilitat social corporativa i bon govern.



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Altres contribucions**

Altres aportacions a la societat

Al llarg del 2018, l'entitat ha col·laborat amb Fundacions dels seus accionistes en diferents tipus d'esdeveniments. Així, el 2018 Adeslas va participar un any més en la convocatòria d'Ajudes a la Investigació en Salut de la Fundació Mutua Madrileña.

Aquestes Ajudes tenen com a principal objectiu donar suport a la recerca, per aconseguir la millora dels tractaments mèdics i assolir avenços científics que millorin la qualitat de vida de les persones. Per això, aquestes ajudes disposen d'una convocatòria específica per a metges pertanyents al quadre mèdic d'Adeslas que desenvolupin projectes en qualsevol àrea d'investigació clínica, i d'una dotació específica per un valor de 200.000 euros.

Amb l'Obra Social de "la Caixa" ha continuat el patrocini d'un dels 5 equips guanyadors del Programa "Desafiament Emprèn", que aquest any celebrava la seva 5a edició. El projecte "apadrinat" per SegurCaixa Adeslas s'anomena 'Green Breath' i consisteix en una polsera ideada per tres estudiants de Batxillerat Internacional del Col·legi dels Salesians de Sarrià de Barcelona, i que neix amb la idea d'ajudar a prevenir les malalties respiratòries. La polsera adverteix el seu portador dels nivells de contaminació de l'aire.

S'han desenvolupat també accions a favor del Banc dels Aliments en col·laboració amb l'Obra Social de "la Caixa" en la recollida de llet a l'edifici de Juan Gris a Barcelona. També s'ha col·laborat un any més amb l'Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), liderada a Espanya per la Fundació Bancària "la Caixa".

A més, s'han mantingut col·laboracions amb altres fundacions com la Fundació Menudos Co-

razones, on es va animar el personal de la companyia a desenvolupar una activitat saludable mitjançant l'exercici físic en la qual, per cada quilòmetre recorregut per l'empleat, la companyia feia un donatiu a persones amb cardiopaties congènites o als seus familiars.

Així mateix, durant la celebració del Fòrum de Salut, la companyia va col·laborar amb l'associació "Kimo-Kap". Aquesta associació té com a missió produir petites gorres de roba amb detalls i colors vius en benefici de nens amb processos oncològics. S'han dut a terme diferents donatius a fundacions i entitats com la Fundació Avedis Donabedian i la Fundació Espanyola de Senologia.

D'altra banda, la intensa activitat desplegada pel grup SegurCaixa Adeslas genera un gran impacte econòmic en la societat, més enllà dels pagaments a proveïdors o l'impacte en sous a empleats del grup. La inversió constant en immobles, l'adquisició de béns d'equipament, on

el 100% són proveïdors nacionals, així com el compliment de les càrregues tributàries i socials, repercuteixen en el desenvolupament i el benestar de la nostra societat.

| |
|-----------------------------------|
| 223.530.000 €¹ |
| Pagament Impostos a Administració |
| 55.735.000 € |
| Seguretat Social |
| 65.872.000 € |
| IRPF |
| 24.932.000 € |
| Inversió en equips tecnològics |
| 8.292.000 € |
| Inversió en tecnologia sanitària |

¹ Inclou Impost de Beneficis, IBI, IAE, IPS, IVA i Recàrrec del Consorci.

Hi ha medicaments
que no s'haurien
de mantenir fora de
l'abast dels infants

Aliança Empresarial
per a la Vacunació Infantil



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Altres contribucions**

Medi ambient







Malgrat que l'activitat de SegurCaixa Adeslas genera un impacte en el medi ambient limitat, la companyia no és aliena a les preocupacions actuals sobre qüestions ambientals i de canvi climàtic. La companyia està compromesa a proporcionar recursos i capacitats per aconseguir la màxima eficiència, a fi de minimitzar el seu impacte ambiental i fomentar la protecció del medi ambient. Cada any es duen a terme iniciatives destinades a gestionar els seus efectes potencials sobre el medi ambient i optimitzar la utilització de recursos naturals, apostant per un consum més eficient i responsable d'aquests recursos, que engloba també la gestió de residus per tal de tractar-los i reciclar-los.

El 2018 s'ha ampliat el servei de sales amb servei de videoconferència mitjançant la compra de cinc nous equips durant el 2018, repartits entre els diferents Serveis Centrals de SegurCaixa Adeslas de Barcelona i Madrid, amb la qual cosa es contribueix a reduir el desplaçament d'empleats entre els diferents Serveis Centrals de Madrid i Barcelona.







S'ha continuat implementant el pla d'oficines 2018 per a la minimització de l'impacte ambiental, utilitzant criteris per a un ús més eficient dels recursos: il·luminació tipus LED i sistemes de climatització eficients (Inverter). D'altra banda, els equips d'impressió possibiliten la impressió segura, la qual cosa minimitza el risc d'impressions no desitjades.

En matèria de reciclatge, es procedeix a recollir selectivament el paper, equips electrònics i plàstics usats, segons els diferents tipus de centres i àrea geogràfica en què es troben.



Consums SegurCaixa Adeslas

| | | |
|--------------|---|--|
| Energia (GJ) |  14.041,2 |  14.183,33 |
| Paper (t) |  62,9 |  67,6 |
| Aigua (m³) |  8.806,2 |  10.727,5 |

Reciclatge SegurCaixa Adeslas

| | | |
|---------------|--|---|
| Tònners (un.) |  1.078 |  1.468 |
| Paper (kg) |  120.542,0 |  70.706 |
| Plàstic (kg) |  3.246,5 |  3.377 |
| | 2017 | 2018 |

Càlcul de la petjada de CO₂

| | |
|--|--|
| Emissions associades al consum elèctric (tones de CO ₂ eq) | Emissions associades a viatjes d'empleats (tones de CO ₂ eq) |
|  1.544 |  1.244 |



SegurCaixa Adeslas

MÉS PROTECCIÓ **AQUÍ** TAMBÉ

SegurCaixa ACCIDENTS COMPLET

Ara, **50 €**¹ en una targeta regal



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT **Altres contribucions**

Adeslas Salut

Adeslas Salut disposa de la certificació medi ambiental ISO 14001 en la seva versió 2015. En la seva Política de Medi Ambient, Adeslas Salut es compromet a fer compatible l'eficàcia d'aquests serveis amb la preservació del Medi Ambient. Això es tradueix en els següents compromisos específics:

- Fer compatible l'eficàcia del servei amb la preservació del Medi Ambient.
- Complir la normativa vigent i futura, així com la millora contínua de l'acompliment ambiental.
- Prevenir la contaminació, reduir residus i utilitzar racionalment els recursos naturals en tot el cicle de prestació del servei.
- Promoure entre els empleats un major grau de sensibilització, responsabilitat i consciència.
- Mantenir un canal de comunicació mediamiental, intern i extern.






Adeslas Dental

Adeslas Dental disposa també de la certificació ISO 14001:2015 sobre gestió mediambiental per al conjunt de les clíniques dentals, comproment-se amb el medi ambient, protegint el seu entorn i prenent mesures preventives davant la contaminació. També promou el mateix compromís entre els seus proveïdors i regula de manera eficient els seus recursos.



Dins del Sistema Integrat de Gestió s'estableixen els procediments per a la planificació i la fixació d'objectius en qüestions mediambientals en funció d'una anàlisi prèvia dels impactes que la seva activitat genera i d'aquells processos en els quals pot incidir per complir el seu compromís.

A partir d'aquesta anàlisi s'elabora el Programa de Gestió Ambiental, que recull els objectius concrets que cal assolir, així com les accions que s'han de dur a terme







Consums Adeslas Salut

| | | |
|--------------|--|--|
| Energia (GJ) |  7.925,6 |  6.671,3 |
| Paper (t) |  10,3 |  9,3 |
| Aigua (m³) | n. d. |  8.680 |





Reciclatge Adeslas Salut

| | | |
|---------------|-------|--|
| Tònners (un.) | n. d. |  144,5 |
| Paper (kg) | n. d. |  5.526 |
| | 2017 | 2018 |

Consums Adeslas Dental

| | | |
|--------------|---|---|
| Energia (GJ) |  26.268,1 |  25.149,9 |
| Paper (t) |  40,7 |  46,4 |
| Aigua (m³) |  22.436 |  25.893 |

Reciclatge Adeslas Dental

| | | |
|---------------|---|---|
| Tònners (un.) |  911 |  774 |
| Paper (kg) |  13.325 |  15.323 |
| | 2017 | 2018 |



PERSONES



ANNEXOS



RESULTATS I RIGOR



PERSONES



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS



SEGURCAIXA ADESLAS



CARTA DEL PRESIDENT





Confiança en els nostres professionals

El creixement del negoci de SegurCaixa Adeslas ha anat acompanyat paral·lelament per l'augment de la seva plantilla. El 2018, la plantilla del grup SegurCaixa Adeslas ha arribat a les 6.076 persones, que conformen un equip professional preparat per oferir un servei excel·lent als assegurats i per donar resposta als reptes futurs del sector.

A través d'una gestió de les persones en línia amb els valors corporatius, la Companyia de-

fineix les polítiques de manera centralitzada i executa directament les relatives a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i AgenCaixa, i indirectament, a través d'un equip específic, les d'Adeslas Dental. SegurCaixa Adeslas està compromesa amb els principis de respecte, diversitat, no discriminació i igualtat d'oportunitats, alhora que assegura el desenvolupament professional, la potenciació del talent i el benestar al lloc de treball.

■ Annex Equip

Un excel·lent lloc per treballar

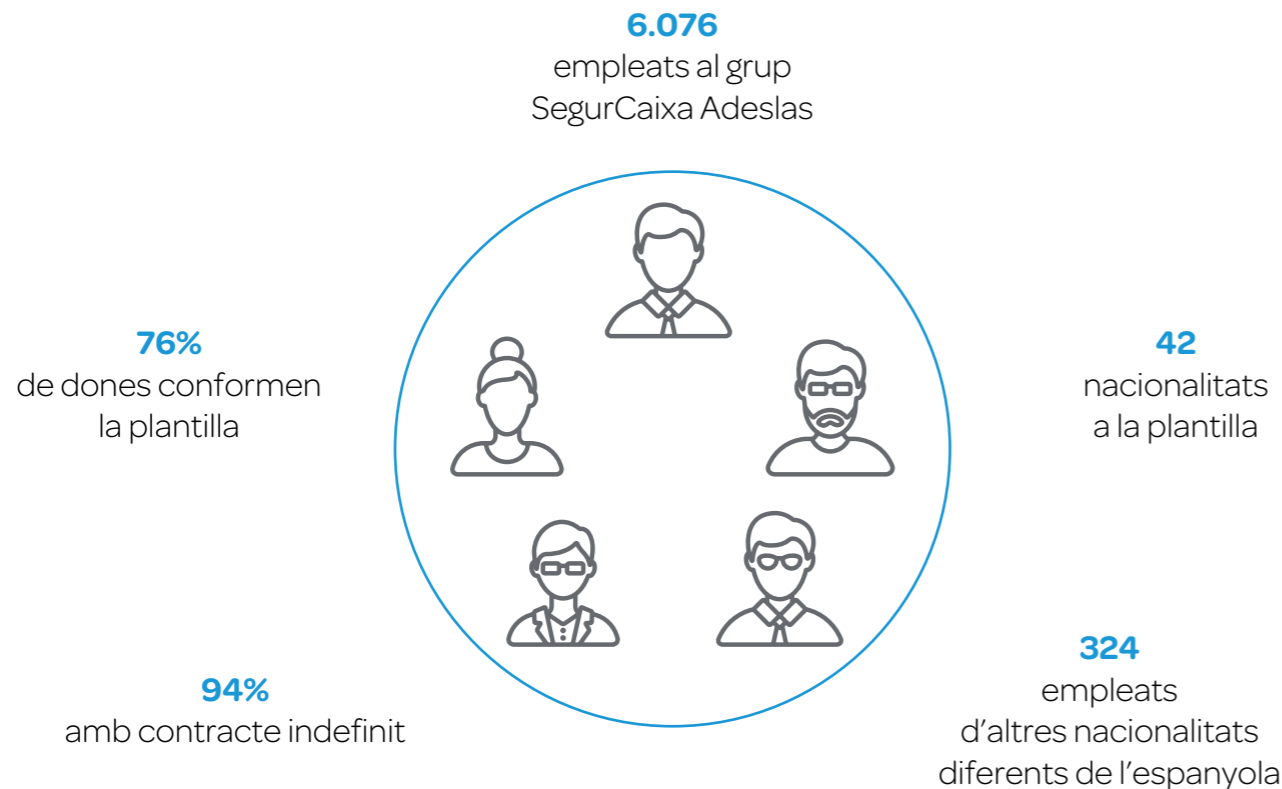
El 2018 s'han signat dos nous acords laborals, a SegurCaixa Adeslas i a AgenCaixa, amb una vigència de 4 anys, que permetran avançar en l'homogeneïtzació de les condicions laborals i la millora dels beneficis socials.

SegurCaixa Adeslas, a través del nou projecte Concilia, promou entre els seus empleats la utilització de tots els recursos que la Companyia posa a la seva disposició per facilitar un major equilibri entre l'activitat professional i la vida personal.

El projecte Concilia de SegurCaixa Adeslas disposa de 57 mesures per afavorir la conciliació entre els seus empleats.

Avanços en conciliació

El 2018, s'han incorporat noves mesures com la percepció de l'ajuda d'àpat per al personal a jornada partida que es troba en situació de reducció per guarda legal, la gratuïtat de la pòlissa d'assistència sanitària i dental per a empleats que s'acullin a una excedència per tenir cura d'un familiar, la possibilitat de rebre una part de la retribució mitjançant xecs guarderia per a empleats amb fills menors de tres anys i la posada en marxa d'una campanya de sensibilització sobre els drets davant la violència de gènere.



PERSONES **Confiança en els nostres professionals**

En l'àmbit de la igualtat, SegurCaixa Adeslas ha constituït una Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat que és responsable del seu control i avaluació de resultats. A més, la Companyia garanteix, a través del Codi Ètic i de la bústia de correu accessible a tots els empleats, el compliment dels principis de dignitat personal, privacitat, garantia dels drets individuals, no discriminació i assetjament o comportaments ofensius o abusius.

Cal destacar que el Codi Ètic explicita l'obligació de la plantilla de rebutjar qualsevol manifestació de violència, assetjament físic, sexual, psicològic o moral, així com l'abús d'autoritat en l'àmbit laboral i altres conductes que generin intimidació envers els drets personals dels empleats.

Cada companyia del grup disposa del seu propi codi ètic i d'una bústia per denunciar qualsevol vulneració de les normes de conducta que es produeixi.

A més, a SegurCaixa Adeslas es duu a terme l'avaluació de l'acompliment de tots els empleats de la plantilla, la qual cosa garanteix una valoració objectiva de la seva contribució als objectius, permet conèixer a més el potencial de cada professional a curt, mitjà i llarg termini, i facilita a l'empleat un coneixement més gran dels nivells d'acompliment que espera la companyia.

En línia amb el sistema d'avaluació de competències, SegurCaixa Adeslas té establert un model de remuneració basat en un component fix i un de variable en funció de l'assoliment d'objectius corporatius, grupals i individuals. Pel que fa al

grup, la companyia també disposa de polítiques de remuneració específiques per a cadascuna de les societats.

En tota l'organització es promou la comunicació interna amb l'objectiu de compartir l'estratègia i els objectius per part dels empleats.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas té una política de prevenció de riscos laborals definida per a totes les seves societats i que garanteix la protecció dels seus empleats. De manera específica, per exemple, a Adeslas Dental i Adeslas Salut s'han dut a terme accions per detectar, avaluar i mitigar els riscos en el col·lectiu d'empleades en estat. Per a la gestió preventiva, SegurCaixa Adeslas i Adeslas Dental disposen d'un servei de prevenció propi. En el cas de SegurCaixa Adeslas, s'ha auditat per segon any el sistema de prevenció, el qual ha obtingut la qualificació d'excel·lència preventiva.

La companyia manté el programa de Salut i Benestar obert per a la plantilla, on poden trobar consells i pautes de conducta per millorar en estils de vida saludables i millorar la qualitat de vida dels empleats.



S'han publicat a la intranet de SegurCaixa Adeslas consells per sensibilitzar i prevenir sobre el càncer de mama amb motiu del Dia Mundial d'aquesta malaltia.

**SEGURCAIXA
LLAR**

SegurCaixa Adeslas

PERSONES **Confiança en els nostres professionals**

Apostant a favor del desenvolupament professional

SegurCaixa Adeslas aposta per la formació dels seus empleats a fi de millorar i retenir el talent, element clau de l'estratègia de negoci i dels excel·lents resultats de la Companyia.

El pla de formació corporatiu de SegurCaixa Adeslas, a través del seu programa "Itinere", canalitza la formació dels professionals de serveis centrals i de la xarxa territorial no comercial (exceptuant els quadres intermedis). Un total de 1.200 empleats han participat en aquest programa, el focus del qual s'ha centrat aquest any a incrementar el coneixement sobre la Companyia, el negoci i el sector. Així mateix, a través del programa "Àgora", dirigit a la línia intermèdia i en el qual han participat un total de 149 empleats, s'ha focalitzat a promoure la innovació, la creativitat i el lideratge.

A més, per als empleats dels canals comercials, SegurCaixa Adeslas disposa del pla de formació específic, amb cursos i itineraris de formació per formar en habilitats comercials, coneixement de les necessitats del negoci i compliment dels requeriments normatius.

A Adeslas Salut s'ha impartit formació en reanimació cardiopulmonar bàsica a 126 participants, i avançada a 178 participants. S'ha impartit formació específica a coordinadors, a més de formació *online* sobre el nou Reglament General de Protecció de Dades a 283 persones.

Un total de 744 empleats d'Adeslas Dental han rebut formació tècnica específica i de gestió eficaç de pacients, per tal de potenciar el servei i l'experiència del client. També s'han dut a terme

formacions tècniques com per exemple: cursos sobre noves tècniques per a odontòlegs (tècnica incògnit, tractament Invisalign i tècnica de Piezo Surgery), formació específica per al càrrec d'assessors de tractament i formació al personal higienista.



El 2018 els empleats han rebut 63.895 hores de formació presencial i *online*.



RESULTATS I RIGOR



Creixement sostingut 39



Gestió prudent 40



ANNEXOS



RESULTATS I RIGOR



PERSONES



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS



SEGURCAIXA ADESLAS



CARTA DEL PRESIDENT





Creixement sostingut

La companyia ha continuat creixent de manera sostinguda un any més i ha obtingut un benefici net consolidat de 350 milions d'euros, un 11,4% més que el 2017. Els ingressos per primes han pujat fins als 3.709 milions d'euros, amb un creixement del 4,6% per sobre del mercat No Vida.

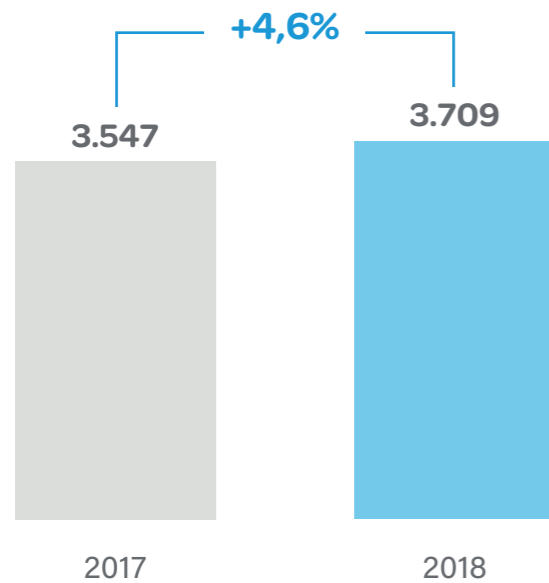
Adeslas, la marca de Salut de la companyia, un any més continua reforçant la seva posició de lideratge en el mercat assegurador espanyol, on ha incrementat la seva quota de mercat, fins a arribar al 29,6%. D'entre les deu primeres empreses del sector, va ser la que més va augmentar els seus ingressos.

Dins de la diversificació d'ingressos de la companyia, la resta de rams de No Vida diferents de Salut van assolir els 1.184,7 milions d'euros en primes, xifra que gairebé representa un terç del total dels ingressos.

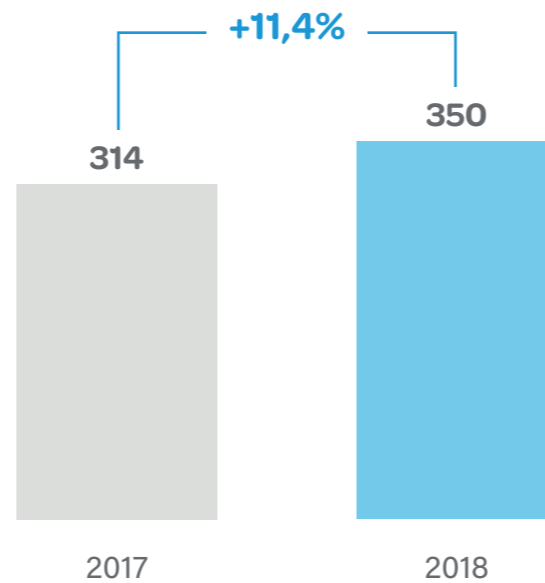
A aquests bons resultats hi ha contribuït també una contenció en la sinistralitat, la qual cosa ha repercutit en un decrement de la ràtio combinada, indicador que posa en relació les despeses en què incorre una companyia asseguradora per fer front als sinistres generats i el seu volum d'ingressos per primes.



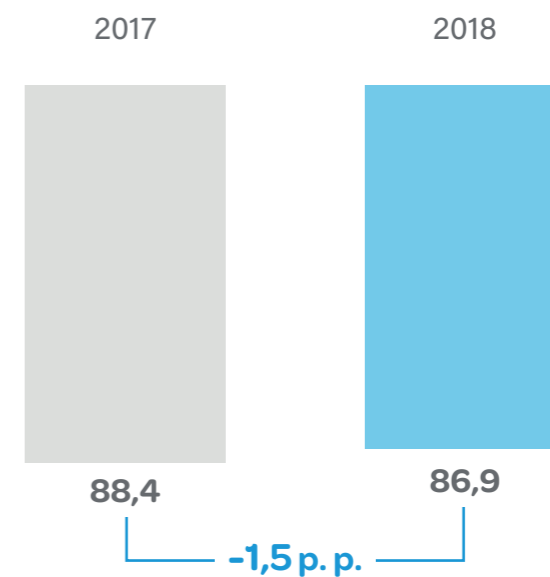
Evolució primes
Milions d'euros



Benefici Net
Milions d'euros



Ràtio Combinada
%





Per aconseguir aquests resultats, la companyia gaudeix de la confiança dels seus accionistes i s'ha dotat dels controls de gestió prudent del negoci per tal d'assegurar la bona marxa de la Societat a llarg termini. SegurCaixa Adeslas compleix tots els requeriments que marca la llei i les exigències de control de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda, així com de les normes que provenen de la Unió Europea.

Té, a més, tota mena de controls interns que vetllen pel compliment de la legalitat vigent, disposa d'òrgans per prevenir casos de corrupció i suborn i desenvolupa funcions per a una gestió prudent i solvent del negoci, mitjançant una comunicació fluida amb els seus accionistes.

S'ha creat l'Oficina de Privacitat, s'ha publicat la normativa interna de Privacitat i Protecció de Dades, i s'han reforçat els nivells de protecció en el tractament i custòdia de dades personals per a tot el grup SegurCaixa Adeslas¹.

¹ Arran del nou marc jurídic harmonitzat per la protecció de dades en l'àmbit de la Unió Europea, RGPD, Reglament (UE) 2016/679 del Reglament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.

Compliment Normatiu

La funció de verificació de compliment té com a objectiu assegurar l'adequat compliment de la normativa i de la legalitat, assessorant a més l'òrgan d'administració sobre el compliment dels requisits normatius.

La companyia té implementat un model de Prevenció de Delictes que es basa en tres aspectes:

- Ambient de control, la definició i establiment del qual correspon al Consell d'Administració i que comprèn la Política d'Alt Nivell (Codi Ètic), Normes internes que regulen l'operativa (Polítiques corporatives de bon govern i procediments específics) i Controls i procediments operacionals. SegurCaixa Adeslas disposa d'una matriu de riscos, operacionals i normatius, entre els quals es troben els supòsits de possibles il·lícits penals.
- Sistema de control intern. Organitzat en tres línies de defensa:
 - Primera: correspon a les diferents unitats operatives.
 - Segona: inclou funcions de control intern, gestió de riscos i compliment normatiu.
 - Tercera: integrada per la funció d'auditoria interna.
- Sistema de formació. SegurCaixa Adeslas inclou una formació contínua i adequada al seu personal que incorpora un mòdul específic relatiu a la responsabilitat penal.

Gestió prudent

El Comitè de Compliment supervisa el funcionament i compliment del model de prevenció implantat i té poders autònoms d'iniciativa i de control amb la finalitat de supervisar l'eficàcia dels controls interns implantats a la companyia.

La Companyia disposa d'una Política de Verificació de Compliment on els seus procediments de desenvolupament estableixen les directrius que cal seguir per part de l'organització davant supòsits de frau, corrupció, suborn o qualsevol altre possible il·lícit penal.



Gestió de Riscos

SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat un Sistema de Gestió de riscos l'objectiu final del qual és garantir la seva solvència contribuint a la consecució dels objectius estratègics.

El Sistema de Gestió de riscos comprèn les estratègies i els processos i procediments necessaris per identificar, mesurar, vigilar, gestionar i comunicar de manera periòdica els riscos als quals, a nivell individual i agregat, està o podria estar exposada i les seves interdependències.

Els principals elements que conformen la gestió del risc són:

- Estratègia del Negoci: l'Estratègia de Negoci es troba totalment alineada amb l'Estratègia de Riscos, materialitzada a través dels límits de tolerància i propensió a cadascun dels riscos.

- Govern del Risc: a través dels diferents òrgans, comissions i comitès de SegurCaixa Adeslas, suportat per una gestió del risc basada en el model de les "Tres Línies de Defensa".
- Procés de Gestió de Riscos: a través dels processos d'identificació, mesurament, gestió, monitoratge i informació dels riscos als quals està exposada la Societat.

Aquest Sistema de Gestió de riscos es basa en un sòlid Sistema de Control Intern constituït pels processos i estructures que guien el personal en tots els nivells de l'organització durant l'exercici de les seves responsabilitats.

Al llarg de l'exercici 2018, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de gestió de riscos, fonamentalment, a través de procediments de control i seguiment del perfil de risc i dels riscos més rellevants.

Riscos identificats de SegurCaixa Adeslas:



Risc operacional. És el risc de pèrdua derivat de la inadequació o la disfunció de processos interns, del personal o dels sistemes, o de successos externs.



Risc financer. Són els riscos derivats d'una altra activitat principal que duu a terme SegurCaixa Adeslas i que es correspon amb la gestió dels actius i la seva relació amb els passius.



Risc de negoci. Són els riscos derivats de l'operativa asseguradora de subscripció de contractes d'assegurança.



Risc d'entorn. Es defineix el risc d'entorn com aquells riscos que impacten en el negoci de l'Entitat a mitjà i llarg termini i que no tenen una relació directa amb l'operativa general del negoci.

Auditoria Interna

La funció d'Auditoria Interna comprèn la comprovació de l'adequació i eficàcia del sistema de control intern i d'altres elements del sistema de govern de l'Entitat. A aquest efecte, estableix un pla d'auditoria en el qual es determina la feina d'auditoria que s'efectuarà durant els anys següents, tenint en compte totes les activitats i el sistema de govern de l'Entitat.

El resultat, les conclusions i les recomanacions dels diferents treballs realitzats per la funció d'Auditoria Interna són comunicats a la Direcció i a la Comissió d'Auditoria de l'Entitat, al mateix temps que es reporta anualment un informe sobre el resultat de les seves activitats a la mateixa Comissió i al Consell d'Administració.

■ Enllaç Informe de solvència

La prestigiosa publicació internacional *Global Banking & Finance* ha premiat SegurCaixa Adeslas, per segon any consecutiu, com la "Millor companyia asseguradora d'Espanya 2018".



ANNEXOS

Informe de materialitat 43

Consell d'Administració. Comissions 45

**Enquestes de satisfacció i
gestió de les reclamacions** 46

Equip 47





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 2017 i implementar-les en l'actual informe.
- Realització de 69 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

La informació interna de la companyia és reportada de manera clara i amb un llenguatge adequat per al públic al qual s'adreça.

Els experts consultats recalquen la importància de seguir avançant amb la integració de la informació econòmica, social i ambiental, per tal d'adaptar-se a la Directiva Europea. En aquest sentit, consideren que l'informe de SegurCaixa Adeslas és un bon exemple d'informe integrat i destaquen l'agilitat de la companyia a l'hora de dur a terme ja l'any passat l'informe d'informació no financera.

Pel que fa al disseny i la navegabilitat de l'informe, demanen que es continuï avançant en formats atractius i ben estructurats, que ajudin a una lectura còmoda i accessible per a tots els grups d'interès.

Grup d'Interès

- Acadèmia: ESADE
- Associacions de consumidors: Consultor/a expert/a
- Mitjans de comunicació: Corresponsables
- Entitats socials: Fundació Paliaclic
- Entitats mediambientals: Consultor/a expert/a

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

- Avaluar l'acompliment econòmic, ambiental i social de la companyia mitjançant indicadors.
- Oferir als seus clients una informació més detallada dels seus proveïdors de salut.
- La integració en la Responsabilitat Social Empresarial dels Objectius del Desenvolupament Sostenible i els acords sobre el canvi climàtic de París.

Riscos potencials

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

- La resiliència del sector per anticipar-se als riscos associats a l'envelliment de la població, els hàbits (sedentarisme, alimentació de baixa qualitat), canvi climàtic i la revolució tecnològica com a grans protagonistes en el canvi de paradigma en la societat.
- La importància de dur a terme polítiques proactives que estiguin enfocades a la millora de la salut dels assegurats i provoquin canvis d'hàbits en la societat.
- L'entrada de nous agents amb capacitat d'innovació tecnològica i/o amb preus més competitius, així com la necessitat de col·laboració entre el sistema públic de sanitat i el sector assegurador per oferir un servei més eficient i de la màxima qualitat possible als ciutadans.

[Tornar a Coneix-nos](#)



ANNEXOS Informe de materialitat

Metodologia en l'anàlisi de tendències en el sector financer i d'assegurances

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

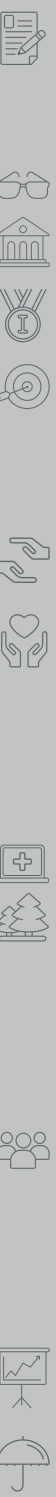
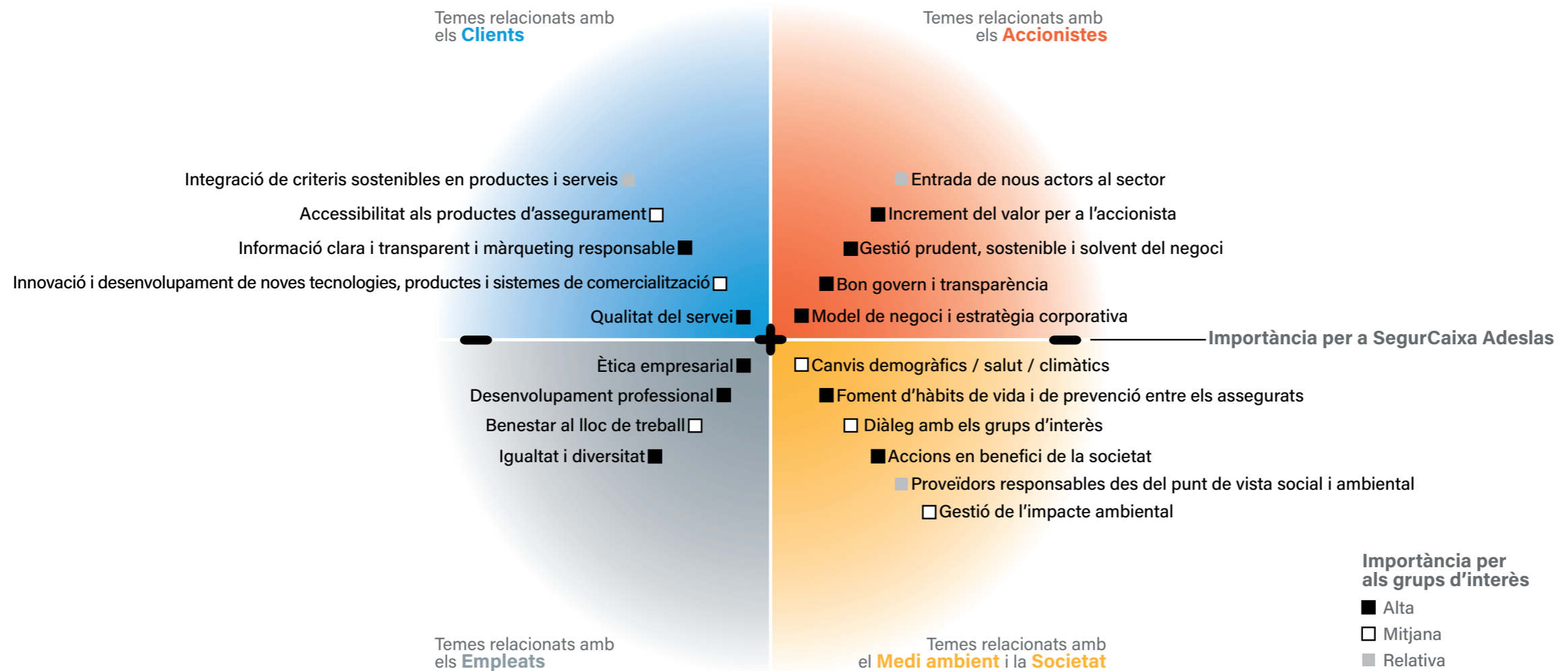
- Les tendències en el sector mitjançant l'eina Google Trends, que permet observar l'impacte de SegurCaixa Adeslas respecte a la competència i identificar les notícies que han tingut més repercussió.

- 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 2018.

El volum més gran de cerques a Google sobre SegurCaixa Adeslas a Espanya se situa a les comunitats de Madrid, Catalunya, Castella-la Manxa, Canàries i Andalusia. Les principals cerques d'Adeslas a Google es vinculen al quadre mèdic, informació sobre assegurances i a adreces i telèfons.

Per a la revisió i l'anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes als mitjans sobre SegurCaixa Adeslas, 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).

Matriu de materialitat





Consell d'Administració. Comissions

Consell d'Administració

El Consell d'Administració està encapçalat per un President, amb facultats delegades, i, juntament amb ell, està compost per dotze membres, dels quals deu tenen el caràcter de do-

minicals, d'acord amb l'estructura accionarial, i dos d'independents. El Consell d'Administració disposa, a més, d'un Secretari i un Vicesecretari no Consellers.

| Nom | Càrrec |
|---|-------------------------------|
| Sr. Javier Mira Prieto-Moreno | President – Conseller Delegat |
| Sr. Tomás Muniesa Arantegui | Vicepresident |
| Sr. Pedro Nebot José | Conseller |
| Sr. Juan Antonio Alcaraz García | Conseller |
| Sra. Milagros Villa Oliveros | Consellera |
| Sra. María del Carmen Gimeno Olmos | Consellera |
| Sr. Ernesto Mestre García | Conseller |
| Sr. Juan Manuel Granados Curiel | Conseller |
| Sr. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero | Conseller Independent |
| Sra. Esperanza del Hoyo López | Consellera Independent |
| Sr. Rafael Arnedo Rojas | Conseller |
| Sr. Tristán Pasqual del Pobil Alves | Conseller |
| Sr. Juan Antonio Olmedilla Almarza | Secretari no Conseller |
| Sr. Luis Bermúdez Odriozola | Vicesecretari no Conseller |

Comissió d'Auditoria

Es regeix pel que disposa la normativa legal aplicable, especialment l'article 529 *quaterdecies* de la Llei de Societats de Capital, així com pel Reglament de la mateixa Comissió d'Auditoria, el Reglament del Consell d'Administració i els Estatuts Socials. La formen quatre membres, nomenats pel Consell d'Administració, dos dels quals són independents, i disposa de la figura d'un President i un Secretari. Entre altres funcions, la seva missió és supervisar la informació financera i no financera, així com informar sobre el resultat de l'auditoria de la companyia i de la supervisió de l'eficàcia del control intern, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos de la Societat.

Comissió d'Inversions

Integrada per quatre membres, nomenats pel Consell d'Administració. Disposa de la figura d'un President i un Secretari. La Comissió d'Inversions informa el Consell d'Administració dels assumptes i decisions rellevants que prengui en les seves sessions. Entre les seves funcions hi ha la de proposar al Consell d'Administració la política d'inversions i els límits de risc, d'acord amb els requeriments dels accionistes i la normativa legal i de govern aplicables, així com supervisar el pressupost i el seguiment dels resultats financers i del seu impacte en el patrimoni.

[Tornar a Govern Corporatiu](#)





Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

| Distribució de les enquestes realitzades per ram de negoci | Unitats | Percentatges |
|--|---------------|--------------|
| Llar | 14.261 | 16,4% |
| Autos | 25.291 | 29,1% |
| Negoci | 585 | 0,7% |
| Salut | 23.307 | 26,8% |
| Dental | 23.427 | 27,0% |
| Total | 86.871 | 100% |

| Nombre total de queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas | Unitats | Índex Q/R per cada 100.000 assegurats |
|--|---------------|---------------------------------------|
| Salut | 8.836 | 166,9 |
| Multirisc i RC Particulars i Negocis | 3.089 | 165,6 |
| Multirisc i RC Empreses | 42 | 188,5 |
| Personals | 619 | 34 |
| Autos | 421 | 86,5 |
| Total | 13.007 | 137,0 |

| Queixes i reclamacions per ram presentades davant el Servei d'Atenció al Client | Unitats | Índex Q/R per cada 100.000 assegurats |
|---|------------|---------------------------------------|
| Salut | 483 | 9,1 |
| Multirisc i RC Particulars i Negocis | 171 | 9,2 |
| Multirisc i RC Empreses | 6 | 26,9 |
| Personals | 45 | 2,5 |
| Autos | 17 | 3,5 |
| Total | 722 | 7,6 |

| Queixes i reclamacions notificades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions | Unitats | Índex Q/R per cada 100.000 assegurats |
|--|------------|---------------------------------------|
| Salut | 82 | 1,5% |
| Multirisc i RC Particulars i Negocis | 99 | 5,3% |
| Multirisc i RC Empreses | 4 | 17,9% |
| Personals | 36 | 2,0% |
| Autos | 22 | 4,5% |
| Total | 243 | 2,6% |

| Queixes i reclamacions tramitades a SegurCaixa Adeslas | Exercici 2018 |
|--|---------------|
| Desestimades | 4.922 |
| Estimades | 6.566 |
| SCA omet pronunciar-se | 1.444 |
| No admeses a tràmit | 4 |
| Total | 12.936 |

| Queixes i reclamacions resoltes pel Servei d'Atenció al Client | Exercici 2018 |
|--|---------------|
| Desestimades | 406 |
| Estimades | 239 |
| SCA omet pronunciar-se | 49 |
| No admeses a tràmit | - |
| Total | 694 |



Equip



| Nre. total d'empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas | 2018 |
|--|--------------|
| Serveis Centrals | 899 |
| AgenCaixa | 226 |
| Oficines pròpies | 811 |
| Centres mèdics i dentals | 4.140 |
| Total | 6.076 |

| Distribució de la plantilla per gènere | 2018 |
|--|--------------|
| Nre. total d'homes | 1.462 |
| Nre. total de dones | 4.614 |
| Total | 6.076 |

| Edat mitjana de la plantilla | 2018 |
|------------------------------|-----------|
| Serveis Centrals | 44 |
| AgenCaixa | 43 |
| Oficines pròpies | 46 |
| Centres mèdics i dentals | 35 |
| Edat mitjana del Grup | 38 |

| Nre. total d'empleats per trams d'edat | 2018 |
|--|------|
| Serveis Centrals | |
| Fins a 30 anys | 42 |
| Entre 31 i 40 anys | 250 |
| Entre 41 i 50 anys | 410 |
| Més grans de 51 anys | 197 |
| AgenCaixa | |
| Fins a 30 anys | 6 |
| Entre 31 i 40 anys | 84 |
| Entre 41 i 50 anys | 99 |
| Més grans de 51 anys | 37 |

| Oficines pròpies | |
|----------------------|-----|
| Fins a 30 anys | 11 |
| Entre 31 i 40 anys | 210 |
| Entre 41 i 50 anys | 341 |
| Més grans de 51 anys | 249 |

| Centres mèdics i dentals | |
|--------------------------|-------|
| Fins a 30 anys | 1.555 |
| Entre 31 i 40 anys | 1.657 |
| Entre 41 i 50 anys | 657 |
| Més grans de 51 anys | 271 |

| Antiguitat de la plantilla | 2018 |
|------------------------------------|------|
| Directius | 10 |
| Plantilla Serveis Centrals | 11 |
| AgenCaixa | 11 |
| Plantilla Oficines pròpies | 14 |
| Plantilla Centres mèdics i dentals | 4 |

| Distribució de la plantilla per tipus de contracte | 2018 |
|--|-------|
| Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet | 3.047 |
| Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial | 2.654 |
| Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet | 154 |
| Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial | 221 |

| Distribució de la plantilla per categoria professional | 2018 |
|--|-------|
| Directius | 50 |
| Quadres intermedis | 201 |
| Resta plantilla | 5.825 |

Tornar a Confiança en els nostres professionals



| Nacionalitat de la plantilla | 2018 |
|---|-------------|
| Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla | 42 |
| Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola | 324 |
| Rotació no desitjada. Índex de rotació no desitjada per sexe | 2018 |
| Serveis Centrals | |
| Homes | 3,5% |
| Dones | 2,3% |
| Total general | 3,3% |
| AgenCaixa | |
| Homes | 0,0% |
| Dones | 0,6% |
| Total general | 0,4% |
| Oficines pròpies | |
| Homes | 4,7% |
| Dones | 3,1% |
| Total general | 3,2% |
| Centres mèdics i dentals | |
| Homes | 22,1% |
| Dones | 19,3% |
| Total general | 19,8% |
| Selecció, noves incorporacions i promoció interna | 2018 |
| Nre. total de vacants publicades internament | 40 |
| Nre. total de nous professionals incorporats | 2.035 |
| % d'homes sobre les noves incorporacions | 22,0% |
| % de dones sobre les noves incorporacions | 78,0% |
| Nre. total de promocions horitzontals realitzades | 18 |
| Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional | 114 |
| % d'homes sobre les promocions | 30,7% |
| % de dones sobre les promocions | 69,3% |

| Formació | 2018 |
|--|-------------|
| Inversió total en formació | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 268 |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 734 |
| Total | 1.002 |
| Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 0,43% |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 0,65% |
| Mitjana invertida per empleat | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 239 € |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 148 € |
| Subvencions i compensacions rebudes per a formació | |
| Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats | 0 € |
| Nre. total d'accions de formació realitzades | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | |
| Formació presencial | 118 |
| Formació <i>online</i> + distància | 78 |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | |
| Formació presencial | 319 |
| Formació <i>online</i> + distància | 83 |
| Total formació presencial | 437 |
| Total formació online + distància | 161 |
| Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 1.133 |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 3.041 |
| Total | 4.174 |
| Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla | |
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 99,4% |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 61,6% |



Hores de formació impartides

Nre. total d'hores de formació presencial impartides

| | |
|---|-------|
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 1.128 |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 3.651 |
| Total | 4.778 |

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

| | |
|---|-------|
| Serveis Centrals i AgenCaixa | 1.400 |
| Oficines pròpies i centres mèdics i dentals | 581 |
| Total | 1.981 |

Mitjana d'hores de formació 2018

Serveis Centrals i AgenCaixa

| | |
|---|-------|
| % d'hores de formació impartides a directores | 0,6% |
| % d'hores de formació impartides a quadres intermedis | 5,1% |
| % d'hores de formació impartides a resta plantilla | 94,3% |

Oficines pròpies i centres mèdics i dentals

| | |
|---|-------|
| % d'hores de formació impartides a directores | 0,99% |
| % d'hores de formació impartides a quadres intermedis | 7,57% |
| % d'hores de formació impartides a resta plantilla | 91,4% |

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

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Hores dedicades a formació (homes) | 31,4% |
| Hores dedicades a formació (dones) | 68,6% |
| Hores de formació per empleat (homes) | 13,7% |
| Hores de formació per empleat (dones) | 9,5% |

Integració laboral 2018

| | |
|---|------|
| Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat | 42 |
| % d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total | 0,7% |

Taula de retribució 2018

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

| | |
|--------------------------|------|
| Serveis Centrals | 100% |
| AgenCaixa | 100% |
| Oficines pròpies | 100% |
| Centres mèdics i dentals | 6,2% |

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

| | |
|--------------------------|-------|
| Serveis Centrals | 100% |
| AgenCaixa | 100% |
| Oficines pròpies | 100% |
| Centres mèdics i dentals | 41,7% |

% de la retribució variable sobre la massa salarial

| | |
|--------------------------|-------|
| Serveis Centrals | 18,5% |
| AgenCaixa | 59,6% |
| Oficines pròpies | 16,4% |
| Centres mèdics i dentals | 27,3% |

Representants per empresa 2018

Serveis Centrals

| | |
|----------------------|----|
| Comitès d'empresa | 2 |
| Delegats de personal | 30 |
| CCOO | 22 |
| UGT | 8 |
| CSI | 0 |
| Independents | 0 |

AgenCaixa

| | |
|----------------------|---|
| Comitès d'empresa | 1 |
| Delegats de personal | 9 |
| CCOO | 9 |
| UGT | 0 |
| CSI | 0 |
| Independents | 0 |



Oficines pròpies

| | |
|----------------------|----|
| Comitès d'empresa | 2 |
| Delegats de personal | 32 |
| CCOO | 20 |
| UGT | 12 |
| CSI | 0 |
| Independents | 0 |

Centres mèdics i dentals

| | |
|----------------------|----|
| Comitès d'empresa | 3 |
| Delegats de personal | 39 |
| CCOO | 33 |
| UGT | 5 |
| CSI | 0 |
| Independents | 1 |

Comitès de seguretat i salut 2018

| | |
|--|-----|
| Nre. total de comitès de seguretat i salut | 6 |
| % d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut | 26% |
| Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la companyia | 30 |

Absentisme 2018

Absentisme per accidents al centre de treball

| | |
|---|-------|
| Nre. total d'accidents sense baixa laboral | 186 |
| Nre. total d'accidents amb baixa laboral | 54 |
| Nre. total d'accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i> | 41 |
| Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball | 2.388 |
| Taxa d'absentisme per accidents (homes) | 0,04% |
| Taxa d'absentisme per accidents (dones) | 0,13% |

Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat

| | |
|--|--------|
| Nre. total de jornades perdudes per absentisme | 54.803 |
| Nre. total de baixes per malaltia comuna | 2.493 |
| Taxa d'absentisme per malaltia (homes) | 1,61% |
| Taxa d'absentisme per malaltia (dones) | 3,4% |

Reincorporació i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

| | |
|--|--------|
| Nre. total de baixes per maternitat/paternitat | 316 |
| Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat | 22.947 |
| Empleats que van gaudir del permís de paternitat | 70 |
| Empleades que van gaudir del permís de maternitat | 246 |
| Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat | 211 |
| Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat | 67 |
| 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 | 203 |
| 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 | 48 |
| Percentatge d'empleades que es van reincorporar després de la baixa per maternitat | 86% |
| Percentatge d'empleats que es van reincorporar després de la baixa per paternitat | 96% |
| 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 | 85% |
| 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 | 81% |



2018 Informe Anual Integrat



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

 **SegurCaixa Adeslas**