



# 2019

Informe Anual  
Integrat

 **SegurCaixa Adeslas**

## Sumari

<b>1 Carta del President</b>	
Carta del President .....	3
<b>2 SegurCaixa Adeslas</b>	
Coneix-nos .....	6
Govern Corporatiu .....	13
Any 2019 .....	14
Conjuntura econòmica 2019 .....	15
Pla Estratègic 2018-2020 .....	16
<b>3 Protecció integral per als nostres assegurats</b>	
Oferta asseguradora .....	18
Canal Bancassegurances .....	19
Canal Assegurador .....	21
Campanyes comercials .....	23
<b>4 Assegurats en el focus de l'estratègia</b>	
Salud .....	25
Dental .....	27
Multiriscolos .....	28
Autos .....	30
Resta de rams .....	31
Experiència de client .....	32
Mesurament de la qualitat .....	35
<b>5 Persones</b>	
Confiança en els nostres professionals .....	38
<b>6 La nostra contribució a la societat</b>	
Promoció de la salut i de l'assegurament .....	43
Altres contribucions .....	47
Informació especial davant l'emergència COVID-19 .....	53
<b>7 Resultats i rigor</b>	
Creixement sostingut .....	55
Gestió prudent .....	57
<b>8 Annexos</b>	
Materialitat .....	63
Consell d'Administració i Comissions .....	66
Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions .....	68
Equip .....	69

## Carta del President



**Javier Mira**  
President Executiu  
SegurCaixa Adeslas

Benvolguts amics,

Quan llegiu aquesta carta el nostre país, i el món sencer, estaran encara mirant de pal·liar els efectes de la pandèmia causada per la COVID-19. Per això vull, en primer lloc, transmetre la meva solidaritat a tots els afectats i agrair l'enorme esforç a totes les persones que han lluitat, i encara ho fan, contra aquesta malaltia des de les seves diferents responsabilitats. Com a president executiu d'una companyia especialment centrada en l'àmbit de la salut vull destacar, per la seva abnegada tasca, molt especialment, tot els professionals sanitaris, entre els quals es troben molts dels professionals que integren el quadre mèdic d'Adeslas.

Però atès que aquesta carta és la presentació de l'informe anual del passat exercici, cal que us recordi, tot i que sigui breument, l'entorn en el qual durant l'any passat vam desenvolupar les nostres activitats i els resultats obtinguts per la nostra gestió, més enllà del nostre primer objectiu, que és sempre donar un servei excel·lent als nostres assegurats, i més quan es tracta de la seva salut o de millorar la seva qualitat de vida.

Deixeu-me dir-vos, en primer lloc, que un any més ens hem de felicitar per haver realitzat un bon exercici. El 2019, SegurCaixa Adeslas va tornar a créixer per damunt del mercat i ho vam fer de manera rendible, mantenint a més unes excel·lents ràtios de qualitat en el servei, cosa a la qual, creieu-me, dediquem importants esforços.

El creixement de la companyia durant l'any passat es va produir, tanmateix, en un context complicat: l'economia va veure com s'alentia el seu creixement durant el 2019, la competència en preus va continuar incrementant-se, es va produir l'entrada de nous operadors en el mercat i vam haver de combinar la nostra adequació a aquest entorn canviant amb la dedicació plena al procés de transformació tecnològica que estem impulsant en la nostra companyia.

CARTA DEL  
PRESIDENT



SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS



Malgrat aquest escenari, l'excel·lent treball que desenvolupen dia a dia els nostres equips, unit a la magnífica tasca que duu a terme la nostra xarxa de bancassegurances i els canals tradicionals, van permetre que els ingressos per primes de SegurCaixa Adeslas arribessin als 3.863 milions d'euros, un 4,2% més que l'any anterior, superant així el creixement de la mitjana del sector, que va ser del 3,4%. Al mateix temps, el BDI va augmentar un 10,5% i va superar els 386 milions d'euros.

L'àrea d'activitat que va obtenir un millor comportament va ser, un any més, el ram de Salut. Adeslas, líder d'aquest mercat, va reforçar la seva posició en augmentar el seu volum d'ingressos un 6,5%, fins als 2.688 milions d'euros, la qual cosa va suposar assolir una quota de mercat del 30,1%, més que la suma de les dels seus dos immediats competidors.

Però l'evolució també va ser bona en altres rams com Multirisc o Auto. La nostra potent xarxa de distribució, recolzada en la xarxa de CaixaBank, continua sent un factor diferencial davant la competència. En conjunt, la cartera de la companyia va tornar a créixer el 2019 i va superar al final de l'exercici els 10,2 milions d'assegurats/pòlisses.

### Segon any del Pla Estratègic 2018-2020

SegurCaixa Adeslas segueix abordant amb èxit els eixos fonamentals del seu Pla Estratègic 2018-2020, un dels objectius bàsics del qual és reforçar la confiança dels nostres clients, autèntica base de la sostenibilitat de la nostra empresa i sense la qual tots els esforços que fem en les diferents àrees de gestió seran sempre insuficients.

Per consolidar l'assoliment d'aquest primer objectiu és clau el procés de transformació tecnològica i digitalització que hem emprès, al qual estem dedicant importants inversions que ja estan donant el seu fruit en múltiples àmbits de l'atenció als nostres assegurats, com demostren les més d'1,5 milions d'autoritzacions digitals ja efectuades.

Per acabar, en nom del Consell d'Administració que presideixo, m'agradaria agrair als nostres accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, la seva confiança i suport a la companyia, així com reconèixer l'excel·lent treball del Comitè de Direcció i de tots els nostres professionals, a més de la gran col·laboració dels nostres mediadors, proveïdors de serveis i institucions amb les quals treballem en la consecució d'aquestes fites. Tots ells, juntament amb els nostres assegurats i ja més de 6.100 empleats, són la raó de ser d'aquesta companyia, i per ells continuarem esforçant-nos a donar el millor de nosaltres mateixos.

Gràcies per compartir el nostre projecte i una cordial salutació.

**Javier Mira**  
President Executiu  
SegurCaixa Adeslas

## SEGURCAIXA ADESLAS



Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	13
Any 2019	14
Conjuntura econòmica	15
Pla Estratègic 2018-2020	16

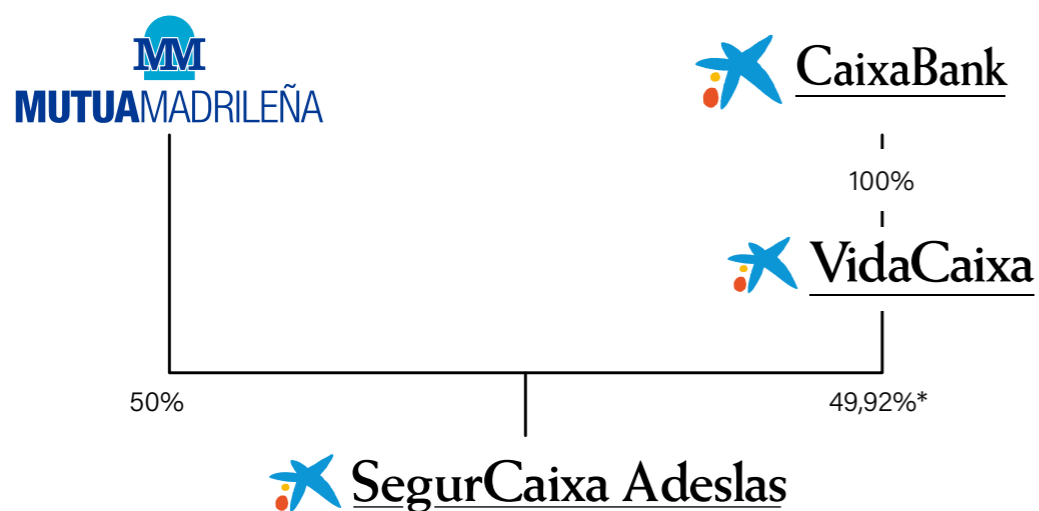
## Coneix-nos

### Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2019 la companyia ha obtingut 386,6 milions d'euros de benefici net i ha comercialitzat un volum de primes de 3.863 milions d'euros.

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2019, per segon any consecutiu, com la primera asseguradora de No Vida a Espanya i és l'accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas, amb un 50% de l'estructura accionarial. Ha tancat l'exercici 2019 amb uns ingressos per primes de 5.454,8 milions d'euros i un benefici consolidat de 289,1 milions d'euros.

CaixaBank és, a través de VidaCaixa, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas. Es consolida el 2019 com a líder en banca minorista ibèrica, amb un total de 15,6 milions de clients.



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



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Els nostres accionistes

### GRUP MUTUA MADRILEÑA

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2019, per segon any consecutiu, com la primera asseguradora de No Vida a Espanya, ja que va aconseguir uns ingressos per primes de 5.454,8 milions d'euros, xifra un 3,5% superior a la de l'any anterior. El benefici consolidat després d'impostos, per la seva banda, es va situar en 289,1 milions, la qual cosa representa un augment del 8,3%, i el nombre de pòlisses totals va superar els 8,7 milions, amb un increment del 3,7% respecte al 2018.

Aquesta positiva evolució va permetre al Grup Mutua continuar guanyant quota de mercat i consolidar-se, a més de com la primera entitat en el rànquing nacional d'assegurances No Vida, també com a líders en el rànquing d'assegurances de Salut, segons en assegurances d'Auto i primers en el ram d'Accidents.

Així mateix, el marge de solvència del Grup, segons els criteris de Solvència II, es va situar al tancament de l'any en el 322%, ràtio que manté la companyia al capdavant dels grups asseguradors espanyols pel que fa al cas.



2019

#### LÍDER EN ASSEGURANCES GENERALS



**5.454,8** MM€ primes totals  
**289,1** MM€ de benefici net

2019

#### MUTUACTIVOS, PRIMERA GESTORA DE FONDS INDEPENDENT



**7.843** MM€ de patrimoni gestionat

2019

#### PRESENCIA INTERNACIONAL



**40%** BCI Seguros (Xile)  
**45%** Seguros del Estado (Colòmbia) <sup>1</sup>

2019

#### IMPULS DE LA CONCILIACIÓ I LA DIVERSITAT



- Empresa Familiarment Responsable (EFR) amb qualificació Excel·lent.
- Sense bretxa salarial.

2019

#### COMPROMESOS AMB LA SOCIETAT I EL SEU DESENVOLUPAMENT



- Més de 10 MM€ anuals destinats per la Fundació Mutua Madrileña a les seves quatre línies d'actuació: recerca mèdica, acció social, suport a la cultura i seguretat viària.
- 2 MM€ anuals dedicats a la recerca mèdica.
- 49.000 persones beneficiades per la nostra acció social el 2019.
- Programa 360° per a la lluita contra la violència de gènere.

<sup>1</sup> Subjecte a l'aprovació del regulador

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS



PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## GRUP MUTUA MADRILEÑA

### Segon any del Pla Estratègic 2018-2020

Mutua continua desenvolupant amb èxit els eixos principals del seu actual Pla Estratègic 2018-2020, basats fonamentalment a garantir el manteniment del creixement rendible i sostingut del Grup Mutua, així com accelerar el procés de diversificació i transformació digital de la companyia.

Una de les línies principals del nou pla és l'aposta decidida pel creixement en la gestió de patrimonis. En poc més d'un any Mutua ha pres el control d'Alantra Wealth Management, especialitzada en banca privada, de la qual posseeix un 50,01% del seu capital; d'EDM, gestora de fons independent i especialitzada en renda variable, de la qual controla el 54% del capital, i ha adquirit un 20% de Cygnus, gestora especialitzada en estratègies d'inversió alternativa.

Pel que fa al negoci internacional, el 2019 el Grup Mutua va anunciar la compra del 45% de Seguros del Estado, la segona companyia del mercat d'assegurances No Vida a Colòmbia i que també té presència en assegurances de Vida. Aquesta operació suposa un pas clau dins l'estratègia de diversificació geogràfica que està desenvolupant el grup amb l'objectiu d'obrir noves vies de creixement en el negoci assegurador internacional.

### Reforçament de la responsabilitat social

La Fundació Mutua Madrileña, per la seva banda, va arribar el 2019 als 10 milions d'euros de pressupost anual, que va distribuir entre les seves quatre grans àrees d'actuació: acció social, ajudes a la recerca científica en matèria de salut a Espanya, suport a la cultura i promoció de la seguretat viària, el comú denominador de les quals és el suport a la infància, els joves i els col·lectius desfavorits, amb una atenció especial a la lluita contra la violència de gènere i l'assetjament escolar.

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

2019

### RECONeixEMENTS DE MARCA PREMIUM



#### PREMI SERES

Premi Seres a la innovació i el compromís social pel seu programa de 360° contra la violència de gènere.



#### PREMI DE L'AGÈNCIA ESPANYOLA DE PROTECCIÓ DE DADES (AEPD)

per la tasca en aquesta matèria desenvolupada per donar suport a les dones víctimes de violència de gènere.



#### MERCO RSC

Mutua, entre les 13 empreses més responsables i amb millor govern corporatiu d'Espanya.



#### MERCO TALENTO

Mutua, una de les millors empreses per treballar (13è lloc del rànquing general).



Enllaç Mutua Madrileña

Enllaç Fundació Mutua Madrileña



## Els nostres accionistes

### CAIXABANK

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, consolida el 2019 el seu lideratge en el mercat i se situa en una òptima posició competitiva en un entorn d'elevada exigència operativa. L'entitat, líder en banca minorista, se situa el 2019 amb un total de 15,6 milions de clients (inclosos els clients de BPI).

En el primer any del Pla Estratègic 2019-2021 cal destacar els excel·lents resultats comercials i financers, i també els avanços més que significatius en el procés de transformació digital i de negoci.

CaixaBank segueix fermament compromesa a oferir la millor experiència als seus clients i alinea sempre els projectes amb aquest objectiu innovador, amb el millor servei al client i com a referent en banca socialment responsable.

Amb relació a la sostenibilitat, s'estan formalitzant ambicioses polítiques mediambientals, així com l'adhesió al compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides. A més d'aquesta, inclosa en els principals índexs de sostenibilitat, el 2019 es va emetre el primer bo social, lligat a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible, i es va adherir als Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides.

La gestora d'actius CaixaBank Asset Management va aconseguir la màxima qualificació (A+) en els principis d'inversió responsable de Nacions Unides en l'apartat d'estratègia i governança. Aquesta alta qualificació s'uneix a la que ja ostentava l'asseguradora VidaCaixa des del 2018.

CaixaBank té un model d'empresa diferencial, que comporta un compromís ferm amb el benestar d'accionistes, clients, empleats, proveïdors i el conjunt de la societat. El seu accionista de referència, la Fundació Bancària "la Caixa", inspira el posicionament estratègic del banc, així com els nostres valors i la seva cultura corporativa, i ofereix una visió inclusiva i una orientació de llarg termini que beneficia tots els grups d'interès.

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

01

### LÍDER EN BANCA MINORISTA



**15,6** MM de clients

**391.414** MM€ d'actius totals

02

### APOSTA CONTÍNUA PER LA INNOVACIÓ



**+61,7** % dels clients de CaixaBank són **digitals**

03

### COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT



**41,3** % dones en **posicions directives**

04

### REFERENT EN LA BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE



**1.000** MM€ emissió del **primer Bo Social** lligat als ODS

**725** MM€ **microcrèdits** i **altres finances** amb **impacte social** concedits el 2019

**14<sup>a</sup>** posició en el Down Jones Sustainability Index

**2.453** MM€ volum de **finançament** en **energies renovables**

## CAIXABANK

### 2019 RECONeixEMENTS DE MARCA PREMIUM



- Millor Banc a Espanya
- Millor Banca Responsable a Europa Occidental
- Millor Transformació Bancària a Europa Occidental



- Millor Banc a Espanya
- Millor Banca a Europa Occidental



- Entre els bancs TOP del món en RSC *Dow Jones Sustainability Indices*



- Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu

### 2019 AMPLI RECONeixEMENT COM A LÍDER EN INFRAESTRUCTURES



- Millor entitat de banca privada del món per la seva comunicació digital el 2019 *PwM (FT Group)*



- Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2019 *Global Finance*



- Projecte tecnològic de l'any en la "Categoria canals de prestació de servei" 2019



- Millor banc de particulars digital a Espanya i a Europa Occidental 2019
- Millor aplicació mòbil de banca de particulars al món 2019 *Global Finance*



**Enllaç** CaixaBank

**Enllaç** Obra Social "la Caixa"

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Model de negoci

SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat en el sector d'assegurances, operant en els rams de No Vida. La companyia comercialitza productes d'assegurança de diferents rams com salut, dental, multiriscos, autos, decessos, accidents i responsabilitat civil, entre d'altres.

La comercialització dels productes es duu a terme a través de les xarxes comercials, que es divideixen principalment en la de bancassegurances, mitjançant la xarxa de distribució de CaixaBank, i la de canals tradicionals, composta per agents de xarxa pròpia, agents externs, corredors, brokers, i mitjançant acords de distribució amb grans companyies, entre d'altres.

La societat opera en el mercat espanyol i disposa d'uns serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i Barcelona.

Pel que fa a prestacions d'assistència sanitària, la companyia és propietària de la societat Adeslas Salut S.A.U., composta per 27 centres mèdics d'atenció sanitària. També disposa d'acords de col·laboració amb proveïdors sanitaris externs, que contribueixen al lideratge en el ram de Salut de la companyia.

La companyia també és propietària d'Adeslas Dental S.A.U., que té una extensa xarxa formada per 194 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 que l'asseguradora manté al territori.

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.

La visió de SegurCaixa Adeslas és la de ser la companyia de No Vida amb el creixement rendible més gran del mercat espanyol, recolzada en el lideratge de salut i la distribució bancasseguradora.



SEGURCAIXA  
ADESLAS



PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## 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.

### LES NOSTRES MARQUES

 **SegurCaixa Adeslas**

**Adeslas**

**Centre Mèdic Adeslas**

**Clínica Dental Adeslas**

 **Annex** Materialitat

## 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.



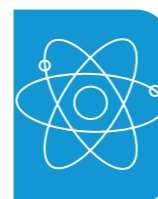
#### Confiança

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



#### Proximitat

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



#### Dinamisme

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

SEGURCAIXA  
ADESLAS



PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Govern Corporatiu

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 recolzen 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 delegades, 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.





PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Any 2019

2019

### DADES ECONÒMIQUES



**3.863** MM€ en primes



**155%** de ràtio de solvència



**386,6** MM€ de **Benefici neto** consolidat

2019

### ALTRES MAGNITUDS RELLEVANTS



**Núm. 1** en **Salut**. Lideratge en el mercat espanyol



**5,6** MM d'**assegurats** en Salut



**27,3** MM de **consultes** en el ram de Salut



**19,5** MM€ invertits en Transformació  
Tecnològica el 2019



**194** clíniques dentales pròpies



**187.000** operacions de la **nova gamma** de  
productes MyBox Salut, Llar i Auto



**501.000** sinistres del Llar **gestionats**

2019

### Primes en els diferents rams

### Primes

### Quota de mercat

Primes en els diferents rams	Primes	Quota de mercat
<b>Total SegurCaixa Adeslas</b>	<b>3.863</b> MM€	<b>10,5%</b>
Salut	<b>2.688,46</b> MM€	30,1%
Multirisc	<b>524,39</b> MM€	7,0%
Llar	<b>428,61</b> MM€*	9,5%
Auto	<b>236,94</b> MM€	2,1%
Accidents	<b>142,38</b> MM€	12,4%
Decessos	<b>124,47</b> MM€	5,1%
Resta	<b>146,32</b> MM€	-



\* Les primes de Llar queden compreses dins del ram Multirisc.

## Conjuntura econòmica 2019

El 2019 va ser un any marcat per l'alentiment econòmic a nivell mundial. La incertesa provocada per les tensions comercials entre els Estats Units i la Xina o les implicacions polítiques i econòmiques que pugui arribar a tenir el Brexit, entre d'altres, van afectar el comerç i la inversió internacional.

A Espanya, l'economia va créixer, si bé a un ritme inferior que el 2018. Així, el PIB es va situar en un 2% davant el 2,6% aconseguit el 2018<sup>1</sup>. Aquest creixement va permetre generar un increment en l'ocupació d'un 2% en termes interanuals.

D'altra banda, el consum de les llars espanyoles va continuar la seva desacceleració, tot i que les previsions per als propers anys mostraven un cicle de ritme més gran de despesa abans de la declaració de la pandèmia mundial de la COVID-19.

En el sector de les assegurances, les primes de No Vida van créixer a Espanya un 3,4% més que el 2018 i van arribar als 36.632 milions d'euros<sup>2</sup>.

Per rams, Salut ha mantingut un bon ritme de creixement al llarg de l'exercici, amb un 4,8% de creixement respecte al 2018. El volum de primes en assegurances de multiriscos ha experimentat també un creixement important el 2019, ja que ha assolit un 4,0% d'increment. Les assegurances de la Llar destaquen dins d'aquesta tipologia d'assegurances, el volum de primes de les quals suposa ja el 60% del total de multiriscos.

El ram d'Autos va experimentar un menor creixement el 2019, aconseguint un 1,5% més que l'any anterior, i on s'ha produït una elevada competència en el sector.

En aquestes circumstàncies, SegurCaixa Adeslas ha estat capaç de créixer en els principals rams en què opera, al mateix temps que conté la sinistralitat, la qual cosa ha repercutit en l'obtenció d'una major rendibilitat.

1 Font: INE.  
2 Font: ICEA.

### Total No Vida

Milions d'euros

Variació 19/18

**+3,4%**

**36.632**



2019

### Salut

Milions d'euros

Variació 19/18

**+4,8%**

**8.923**



2019

### Multiriscos

Milions d'euros

Variació 19/18

**+4,0%**

**7.521**



2019

### Autos

Milions d'euros

Variació 19/18

**+1,5%**

**11.307**



2019

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Pla Estratègic 2018-2020

L'any 2019 és el segon de l'actual pla estratègic en què es troba immersa la companyia.

Aquest pla posa el focus a donar resposta a les expectatives dels clients i les seves necessitats canviant en la manera en què es vulguin relacionar amb la companyia. Un altre objectiu fonamental de l'actual pla estratègic és incrementar la qualitat del servei que la companyia presta als seus assegurats, prioritant l'experiència de client com a element fonamental en la fidelització i retenció dels assegurats.

El present pla se centra en tres mòduls: reforçar el lideratge en salut, desenvolupament del canal bancari i transformació del model de la companyia. El 2019 s'ha continuat avançant en tots tres. Cal destacar que en transformació del model de la companyia, amb un horitzó que va

més enllà del present pla estratègic, s'hi ha invertit un total de 19,5 milions d'euros el 2019.

El desenvolupament de la gamma de productes MyBox en Salut, Llar i Autos, la rearquitecturització de la plataforma de Salut i Benestar per fer front a un nombre cada cop més gran d'usuaris connectats, el desenvolupament d'Advanced Analytics per optimitzar accions segmentades, la posada en marxa del canal xat a Salut i Benestar, la videoconsulta o la digitalització massiva d'autoritzacions en Salut, són ja realitats de la bona evolució del pla, al mateix temps que es treballa en solucions que redundin en la millora de l'experiència de client, com la selecció d'una nova CRM o de noves arquitectures en els sistemes informacionals, entre d'altres.

### EL PRESENT PLA ES CENTRA EN 3 MÒDULS



**Reforçar el lideratge en Salut:  
transformació en canals de distribució i  
innovació en productes i serveis.**



**Desenvolupament del canal bancari:  
millora de l'eficiència comercial i  
desenvolupament de noves fonts d'ingressos.**



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

SEGURCAIXA  
ADESLAS



PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS



## Protecció integral per als nostres assegurats



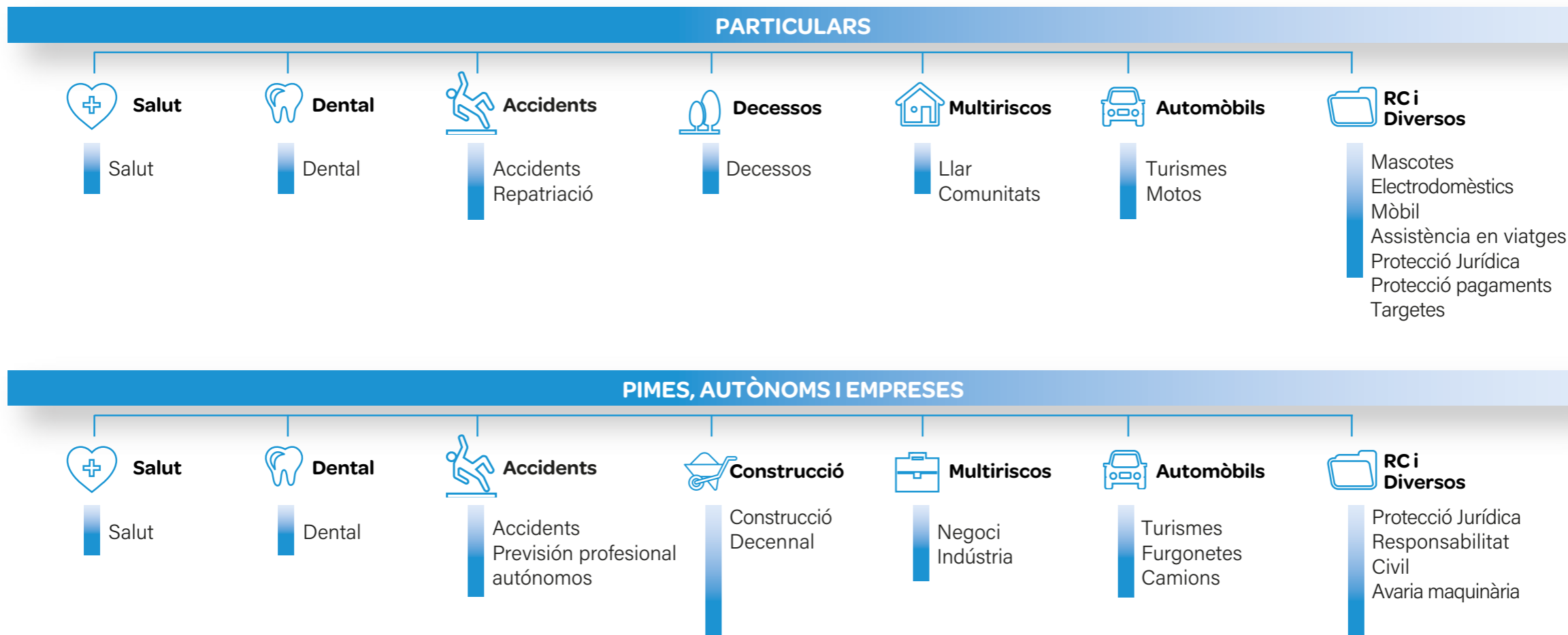
Oferta asseguradora	18
Canal Bancassegurances	19
Canal Assegurador	21
Campanyes comercials	23



## Oferta asseguradora

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.



## Canal Bancassegurances

Per al desenvolupament del mòdul del pla estratègic de bancassegurances, l'equip comercial de SegurCaixa Adeslas manté la seva estructura organitzativa a imatge de la xarxa territorial de CaixaBank. Així, les Delegacions Comercials van donar suport a les Direccions Territorials del banc, més la DT inTouch, creada específicament per a clients digitals, que gestionen les seves necessitats de manera remota.

La comunicació amb la xarxa de distribució de CaixaBank és constant i fluida a través de les diferents figures de l'estructura comercial de la companyia.



La figura del **Delegat Comercial**, que és qui lidera els equips comercials de cada delegació.



Els **Executius Comercials** de Bancassegurances (ECOB), responsables de la formació, l'impuls i la implantació de les estratègies comercials, entre altres funcions.



Els **Executius d'Empreses**, especialistes en productes complexos per a grans empreses, i que donen suport als centres d'Empreses del banc.



Els **Executius de la xarxa comercial d'AGENCAIXA**, especialistes en assegurances de negocis i pimes per a persones jurídiques.

Aquesta comunicació permanent amb la xarxa bancària, potenciada mitjançant reunions periòdiques amb els diferents equips directius del banc, permet el coneixement directe de les necessitats que la xarxa de CaixaBank detecta en els seus diferents segments de clients. Aquestes necessitats es traslladen posteriorment a la companyia, on es desenvolupa una àmplia oferta asseguradora que respongui a aquesta demanda de protecció, i així donar resposta en els seus diferents punts de venda (Stores, oficines 'All in One', AgroBank, HolaBank).

**3a Edició del Curs Universitari d'Assegurances per a Negocis en col·laboració amb la Universitat de Barcelona i ICEA amb 253 Gestors de Negoci de CaixaBank matriculats**

Entre les diferents propostes asseguradores, el 2019 destaca el llançament, per a Banca Retail, de la gamma de productes d'assegurança MyBox, en què s'ofereixen assegurances de Salut, Llar i Auto. Aquesta gamma de producte ha tingut una molt bona acceptació i s'han aconseguit 187.000 operacions MyBox, de les quals 120.000 corresponien a l'assegurança de la Llar, seguides d'Auto i Salut.

Per als Centres d'Empreses també es disposa d'un important portfolio de productes, que abraça les diferents modalitats d'assegurances de Responsabilitat Civil i de Danys, però també per a la cobertura de ciberriscos, transports i accidents.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS



ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



2019

## DISTRIBUCIÓ BANCASSEGURADORA

**3.911** Oficines de  
**Banca retail**

**1** Centre de  
**Banca Corporativa**

**125** Centres de  
**Banca d'Empreses**

**20** Centres  
**Institucionals**

**603.400.000** € en **primes comercials**  
de **nova producció**

**1.034.000** operacions d'**assegurances**

**179.600** **formularis** de bancassegurances  
**rebuts i gestionats**  
per Call Center

**662.000** converses amb  
**l'assistent cognitiu**

Per als segments Business i Empreses s'han elaborat peces de comunicació inserides en pantalles dinàmiques en oficines Agro i centres Business i s'ha treballat en dos sites dins de la intranet de CaixaBank, per donar accés unificat a tots els materials comercials a disposició d'aquests segments.

Pel que fa al suport de la xarxa de vendes d'AgenciaCaixa, integrada per 237 gestors, s'ha focalitzat el 2019 en els Centres de Negoci Immobiliari a través de la pòlissa Decennal i d'Immables, Crèdit, Accidents Col·lectius o Salut Col·lectius.

D'aquesta manera, cada àmbit d'actuació que marca el banc troba a SegurCaixa Adeslas respostes asseguradores de primer nivell.

Totes aquestes accions potencien el creixement a curt termini, i unides amb la potenciació de la cura de la cartera, busquen mantenir la rendibilitat, el creixement i la sostenibilitat a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a la formació que CaixaBank sol·licita per a la correcta preparació dels professionals que conformen el canal bancari, aquesta s'ofereix a través de l'actualització del catàleg de productes i procediments, disponibles per a tota la xarxa, en el qual s'han creat i mantingut un total de 105 materials formatius, a més de desenvolupaments d'accions de suport puntual que s'executen amb caràcter anual.



## Canal Assegurador

SegurCaixa Adeslas disposa dels canals asseguradors, on inclou una varietat de canals de venda, enfocats en segments diferenciats i que mantenen una àmplia representació a tot el territori.



**Gestors comercials:** són empleats de companyia i estan ubicats a les delegacions, on comercialitzen productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



**Agents de Xarxa:** són agents exclusius i comercialitzen productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



**Oficines d'Atenció Comercial:** són agents exclusius i combinen l'atenció del client de la companyia amb la venda de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



**Corredors:** col·laboradors mercantils independents que comercialitzen i assessoren sobre productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, també de Col·lectius de Salut, i en Particulars Multiram.



**Executius de Canal Empreses:** són empleats de companyia especialistes en assegurances per a Pimes i Col·lectius.



**Brokers:** són corredors especialitzats en la comercialització de Col·lectius de Salut i productes especialitats d'empreses.



**Acords de Distribució:** tenim acords de distribució amb grans empreses que permeten la comercialització massiva de productes de particulars de salut i multiram, a través de les figures de distribució legalment establertes.

A través d'aquesta àmplia varietat de distribució es detecten les necessitats de protecció dels assegurats i es traslladen a la companyia per al desenvolupament de noves solucions asseguradores.

La relació que s'estableix amb els diferents canals és propera i contínua, i a més de les visites i reunions periòdiques, se celebren diferents esdeveniments al llarg de l'any, com el Fòrum de Salut, la Convenció Comercial de Canals d'Empreses, la de Canals Asseguradors Tradicionals, o les Convencions semestrals de les Direccions Regionals Comercials, en els quals s'aprofita per llançar les campanyes comercials i novetats.

Som One és un premi específic de distinció entre les Oficines d'Atenció Comercial, que certifica la seva excel·lència en la consecució dels seus objectius comercials, el compliment de la normativa d'imatge i gestió de la marca (tant física com virtual) i el compliment de cursos de formació proposats per la companyia.



2019

## DISTRIBUCIÓ DE CANALS ASSEGURADORS

**100** gestors comercials  
propis en 68 delegacions

**191** Oficines d'Atenció Comercial

**1.513** assessors de xarxa pròpia

**1.839** corredors

**1.134** agents externs

**20** executius de Grans Empreses

**76** brokers

**7.672** peticiones electròniques cursades  
i gestionades pel **Call Center**

**245.600.000** € volum de primes  
de **nova producció**

**729.756** noves altes d'assegurats el 2019

Pel que fa a la xarxa comercial amb contracte mercantil, l'àrea de Formació de la companyia ha dut a terme diferents accions formatives tant als assessors de xarxa pròpia, amb 52.000 hores formatives, com als agents d'Oficines d'Atenció Comercial, amb 1.913 hores. En la resta de canals, és la mateixa estructura comercial de SegurCaixa Adeslas qui està en contacte per canalitzar la informació i orientació necessària per facilitar la comercialització dels productes.

Pel que respecta a millores implantades en les eines tecnològiques, en aquest exercici destaquem les següents:

- ECO (Escriptori Comercial), l'eina de gestió de la xarxa comercial, ha incorporat com a suport a la venda un comparador de cobertures dels productes de Llar, Salut i Auto.
- Addicionalment, ha estat dotada d'un gestor de coneixement que facilita la consulta dels procediments de la companyia.
- A més, disposa d'un Punt d'Accés Únic des del qual és possible consultar l'estat de les sol·licituds en curs de contractació, els rebuts de les pòlisses i sol·licitar el duplicat de la targeta sanitària des de la mateixa pòlissa.
- La plataforma de Salut i Benestar s'ha revelat com una eina fonamental, ja que facilita la vinculació en col·lectius amb nivells d'enrolament, participació i valoració molt positius.
- La consolidació d'Adeslas 360 com a solució d'autoservei en la gestió i consulta de pòlisses col·lectives per part de prenedors i mediadors, triplicant el 2019 bona part dels seus serveis.



## Campanyes comercials

La companyia, per activar les vendes al llarg de l'any, emprèn diferents accions de suport i campanyes per als diferents canals –bancaris, asseguradors, web–, on es focalitza en la promoció d'una o diverses tipologies d'assegurances i dirigida a diferents segments.

Per al canal bancari, durant el mes de març es va donar suport a la campanya Family Assegurances, on es promociona la protecció als clients bancaris per a riscos de diversa índole, com Llar, Salut, Autos, Dental i Accidents. La campanya es va centrar en persones físiques i va disposar, com a element promocional, d'una targeta regal amb diversos imports, en funció del nombre d'assegurances contractades. La campanya es va visualitzar a través dels vinils exteriors que van decorar les oficines bancàries en el període de campanya, i va disposar també de la presència d'impactes digitals en accedir-hi a través de CaixaBank Now.

La principal campanya per al canal assegurador és la de Més Protecció, llançada al llarg del mes de març i dirigida també a persones físiques. Aquesta campanya posa el focus en la protecció davant múltiples riscos als quals les persones i els seus patrimonis es troben exposats. Així, es va potenciar la possibilitat de contractació d'assegurances de Salut, Dental, Llar i Auto, i també va disposar de l'oferta d'una targeta regal en funció dels productes contractats. Els canals asseguradors han disposat de fullets digitals a través de l'Escriptori Comercial i també ha utilitzat el web de la companyia, on va estar present durant tot el període de campanya.

Durant els mesos de setembre i octubre es va llançar la campanya de publicitat d'Adeslas, on es va impulsar la notorietat de la marca, al mateix temps que es busca el reforçament del lideratge en assegurances de Salut i Dental. Aquesta campanya transmet els valors pels quals és coneguda la companyia, basada en la proximitat i en l'accessibilitat.

Així, mitjançant el missatge "la salut és el que realment importa a les persones", es va posar en valor l'ampli quadre mèdic de la companyia i la facilitat de poder gestionar cites i autoritzacions *online*. Aquesta campanya va disposar d'anuncis per televisió de 20" i 10" i telepromocions als espais del temps, i es va fer present també al mobiliari urbà en ciutats com Madrid, als cubers de Plaza Castilla, en centres comercials i pantalles digitals de llocs emblemàtics, al Trambaix de Barcelona, el tramvia de Sevilla o a l'autobús rodant a la Comunitat de València.

Les campanyes comercials i les promocions també es duen a terme utilitzant entorns web, com les realitzades a través de les pàgines web de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Dental, o mitjançant el suport a CaixaBank Now. La utilització de promocions digitals permet arribar a segments que es mouen en entorns exclusivament digitals, per la qual cosa s'han efectuat accions a través de publicitat en cercadors, campanyes de bàners, publicitat en xarxes socials, i accions de recomanació amb *microinfluencers*.



## Assegurats en el focus de l'estratègia



Salut	25
Dental	27
Multiriscos	28
Autos	30
Resta de rams	31
Experiència de client	32
Mesurament de la qualitat	35



## Salut

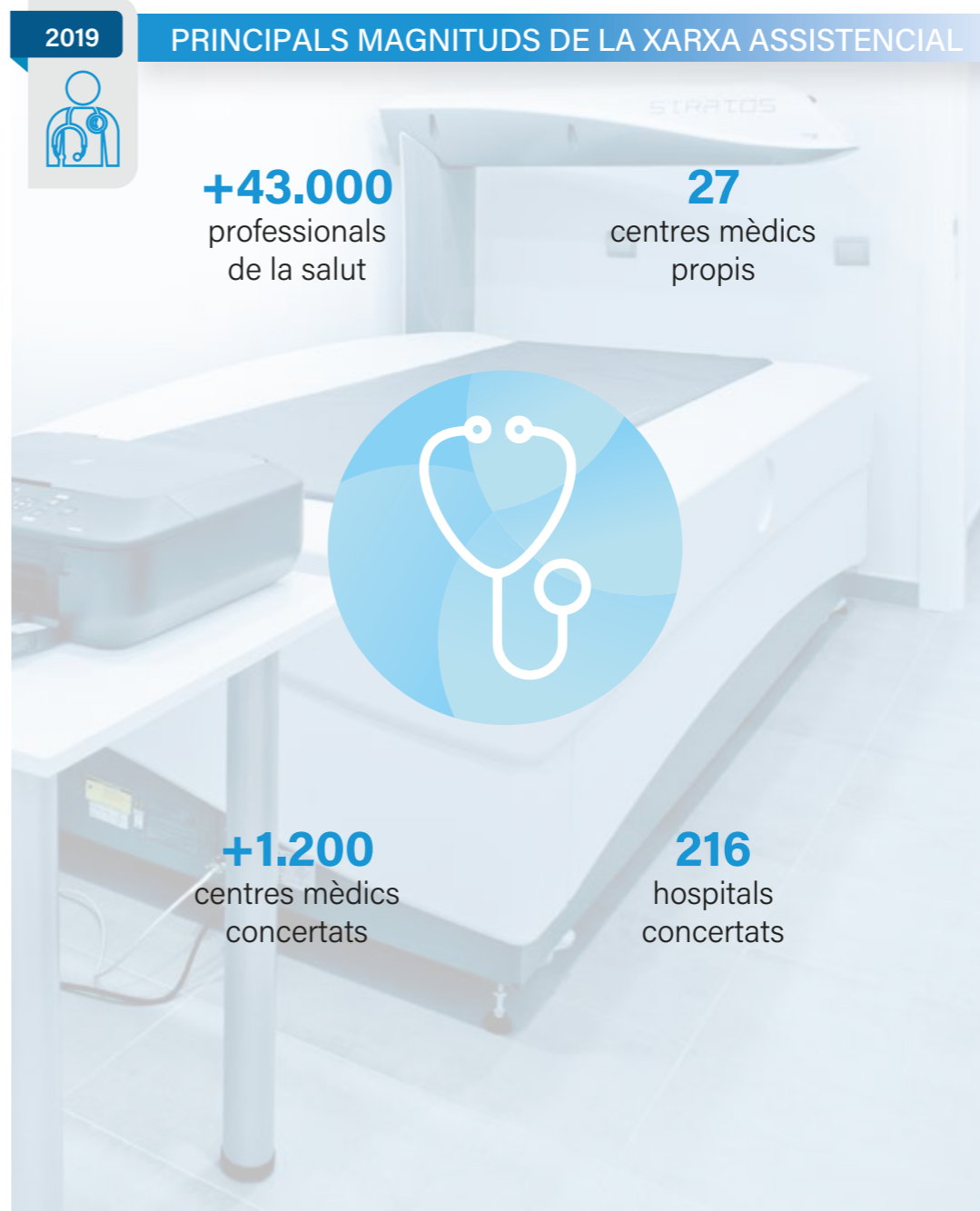
SegurCaixa Adeslas ofereix cobertura sanitària als seus més de 5,6 milions d'assegurats a través del Quadre Mèdic més ampli que existeix a Espanya.

Aquesta oferta prestacional es duu a terme a través d'Adeslas Salut, amb els seus 27 Centres Mèdics propis, i amb els acords de col·laboració amb 216 hospitals privats, així com amb els més de 1.200 centres mèdics i policlínics, tots els quals sumen més de 43.000 professionals de la salut, accessibles a través de l'àrea privada al web d'Adeslas.

Tots els centres mèdics d'Adeslas Salut tenen la certificació de Qualitat ISO 9001:2015, que garanteix la bona praxi en matèria assistencial, així com de la norma ISO 14001:2015 de medi ambient, les quals disposen d'un sistema de gestió integrat que vetlla per la correcta aplicació i supervisió dels diferents protocols d'actuació, tant en l'atenció a pacients com en la recollida selectiva dels diferents residus tenint en compte la seva perillositat.

**Centre mèdic Adeslas de Còrdova primer a Espanya a aconseguir la certificació UNE 179003:2013 de Serveis Sanitaris**

En funció de les necessitats de cada territori, les diferents delegacions de SegurCaixa Adeslas determinen els equipaments dels diferents centres mèdics, dotant-los d'àrees de radiodiagnòstic, aparells de mamografia o densitometria, i ecògrafs, en funció de les diferents especialitats, com ginecologia, cardiologia, rehabilitació, urologia, etc. Tot plegat en benefici del pacient, ja que es dota els centres de sistemes de diagnòstic menys invasius.



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

Per reforçar la seguretat al pacient el 2019 es va seleccionar el centre mèdic d'Adeslas Salut, a Còrdova, on es va obtenir la certificació UNE 179003:2013 de "Serveis Sanitaris. Gestió de riscos per a la seguretat del pacient". És la primera vegada que un centre mèdic a Espanya aconseguix aquesta certificació, que fins ara només s'havia atorgat a hospitals.

L'objectiu de la companyia és reforçar la seguretat i la protecció al pacient i de la resta de les parts interessades, especialment del personal sanitari.

Sobre els centres mèdics d'Adeslas Salut, cal destacar que en algunes poblacions aquests centres mèdics representen l'única alternativa de l'atenció sanitària privada al conjunt de la població, la qual cosa contribueix a ampliar l'oferta assistencial en la zona d'influència.

El 2019 es van potenciar prestacions garantides per Adeslas, com les proves diagnòstiques d'alta tecnologia que permeten un diagnòstic precoç, com ara la ressonància multiparamètrica de pròstata o la tomosíntesi. També tractaments més innovadors i menys invasius com el làser de litiasi renal, les diferents tècniques per al tractament de varius mitjançant microespuma, làser i CHIVA, o les tècniques bariàtriques endoscòpiques, així com la cirurgia de Parkinson i epilèpsia. Tots aquests tractaments i tècniques presenten una ràtio de resolució efectiva de la malaltia.

2019

## PRINCIPALS MAGNITUDS EN PRESTACIÓ ASSISTENCIAL



**27.332.000**

consultes  
ateses

**400.500**

ingressos  
hospitalaris

**22.300**

parts atesos<sup>1</sup>



**752.000**  
ressonàncies  
magnètiques i TAC

**522.400**  
intervencions  
quirúrgiques<sup>2</sup>

**235.200**

serveis ambulatoris  
atesos

<sup>1</sup> Inclou cesàries.

<sup>2</sup> No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Dental

Adeslas Dental va complir 30 anys d'existència el 2019, una dilatada experiència en la cura de la salut bucodental d'assegurats i clients, que demostren la pervivència en el temps tant de la bona praxi professional dels equips d'odontòlegs, així com de la resta de professionals que operen a la companyia, com la solvència i rigor en la gestió, la qual cosa marca unes diferències respecte a altres casos de clíniques dentals marquistes que han tingut una repercussió negativa en els mitjans de comunicació en els darrers anys.

El 2019 es van obrir un total de cinc noves clíniques dentals, dues a Madrid, Santander, Tarragona i Barcelona. A més, es van realitzar dos trasllats, millorant les instal·lacions i la capacitat d'atenció als pacients, a Saragossa i a Andújar, alhora que es van ampliar unes altres cinc a Madrid, Barcelona, Cadis i Huelva i es van efectuar millores en unes altres set, com les de Móstoles o Almeria entre d'altres.

La inversió en immobles duta a terme en aquest exercici ha superat els 5,1 milions d'euros, mentre que la inversió en equips d'alta tecnologia sanitària ha superat els 2 milions d'euros. Tot plegat amb el ferm propòsit de dotar totes les clíniques dentals amb la millor tecnologia, que ofereixi la millor atenció assistencial a assegurats i clients. Així, el 100% de les clíniques dentals Adeslas disposen d'equips de diagnòstic per imatge.

El 2019 s'ha donat continuïtat al desenvolupament de noves tècniques d'ortodòncia i s'han reforçat les certificacions de professionals, com la formació en ortodòncia lingual (incògnit 3M). De la mateixa manera, s'han desenvolupat avenços en l'ortodòncia invisible Invisalign (Aligh Technology), ortodòncia d'alt nivell estètic, i s'han dut a terme dos nous cursos formatius amb certificació. També s'ha treballat en la implantologia de càrrega immediata (càrrega de fase protètica postcirurgia).



Nota: La volumetria aquí recollida correspon exclusivament a la realitzada per les clíniques dentals d'Adeslas Dental. 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.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Multiriscos

D'acord amb el valor corporatiu de Qualitat, SegurCaixa Adeslas manté unes altes quotes de qualitat en l'atenció i en el servei que ofereix als seus assegurats des del mateix moment en què s'inicia la gestió amb la declaració d'un sinistre.

Les assegurances de multiriscos comprenen diferents tipus d'assegurances i diferents segments d'assegurats. Dins d'aquest grup trobem des d'assegurances de la llar, assegurances de comerç o indústries, fins a comunitats de veïns. Dins de les assegurances de multiriscos destaca la cartera d'assegurances de la Llar, on s'han gestionat 501.000 sinistres.

L'empenta comercial de la gamma d'assegurances MyBox Llar va anar acompanyada amb una sèrie de compromisos en la gestió de sinistres focalitzats a mantenir alts estàndards de qualitat. Aquests compromisos s'estenien tant a les empreses d'assistència i a la xarxa pericial com a la mateixa gestió de la indemnització. La companyia va formar un equip de persones per dur a terme un seguiment especial en aquests sinistres amb l'objectiu de garantir la satisfacció de client en tot moment i el compliment dels compromisos adquirits.

D'altra banda, les figures dels "Implant", personal de la companyia ubicat en empreses d'assistència per mantenir un control més directe en la gestió dels sinistres on intervé un o més d'un gremi de reparadors, ha tingut una especial rellevància. La seva ràpida actuació en el moment de sorgir qualsevol tipus d'incidència en el servei o en la detecció de desviacions en procediments ha contribuït a mantenir la qualitat deguda en els més de 5.000 sinistres en què han intervingut de manera activa.

2019



### PRINCIPALS MAGNITUDS EN MULTIRISCOS

**501.000**

sinistres de la Llar gestionats

**+196.000**

sinistres de danys per aigua a Llar

**+80.000**

sinistres de vidres a Llar

**+56.000**

sinistres de danys elèctrics a Llar

**+41.000**

sinistres per fenòmens atmosfèrics a Llar i Negoci



**+13,8 MM€**

en indemnitzacions de danys en sinistres climatològics<sup>1</sup>

**2,54**

dies de termini mitjà de pagament en indemnitzacions a assegurats<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Suma total d'indemnitzacions pagades el 2019 per danys climatològics en multiriscos de particulars, pimes i empreses.

<sup>2</sup> Dada per a multiriscos de Llar i Negoci.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

A l'abril del 2019 es va posar en marxa la figura del coordinador territorial. Aquests desenvolupen la tasca d'interlocució amb les àrees de xarxa de professionals de les empreses d'assistència, i és una figura nova en el sector assegurador espanyol.

A partir del novembre del 2019 es va iniciar un procés d'integració de l'eina de videoperitatge en els nostres sistemes informacionals, facilitant l'elecció del mitjà més idoni per al peritatge, ja sigui presencial o videoperitatge, en funció del tipus de sinistre i perfil de client, la qual cosa permet més agilitat en la gestió del sinistre, fet que redunda en un menor temps de resposta a client. Després d'un període de prova pilot, el mes de desembre es va obrir a la totalitat de la xarxa pericial l'ús d'aquesta eina integrada.

El segon semestre de l'any va ser especialment virulent en episodis climatològics, que van obligar a activar els protocols especials d'actuació de la companyia. Així, el mes de juliol es van produir importants pluges a Navarra. Al setembre, octubre i desembre van tenir lloc episodis associats a Depressions Aïllades en Nivells Alts (DANA) que van ocasionar nombrosos danys a València, Alacant, Múrcia i Catalunya. Només en aquest tipus de sinistres, SegurCaixa Adeslas ha protegit el patrimoni dels seus assegurats desemborsant més de 13,8 milions d'euros en concepte de reparacions o indemnitzacions tant en sinistres de particulars com d'empreses.

Menció a part mereix la lluita contra el frau, on la companyia, a més de mantenir alertes de tipus automàtic que es disparen en el moment en què es compleixen determinats paràmetres, disposa d'un equip expert en la detecció i gestió d'aquest tipus de sinistres. En 2019 es va evitar el pagament de gairebé 3,9 milions d'euros en sinistres fraudulents, fet d'una gran transcendència, atès que repercuteix en els resultats tècnics del ram i evita correccions en la prima d'assegurança en la resta d'assegurats.



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Autos

El ram d'Autos disposa de més de 488.000 pòlisses d'assegurança, que garanteixen la protecció material als nostres assegurats tant en danys propis com a tercers. Al llarg de l'any passat es van arribar a gestionar més de 227.000 sinistres.

Cal destacar que la sinistralitat el 2019 en el ram d'Auto va obtenir bons resultats, bàsicament a causa de la disminució de la freqüència sinistral, així com el control de la resta de paràmetres, com la composició del cost mitjà dels sinistres del ram d'Autos o la política de subscripció en les noves pòlisses en el moment de la seva contractació.

L'atenció als assegurats ha millorat el 2019 mitjançant l'enviament de nous missatges enviats a través d'SMS o via correu electrònic als clients informant-los de manera proactiva de fites o accions en els seus expedients de sinistres que evitin la necessitat d'efectuar consultes, tot plegat a partir de l'aplicació de les anàlisis obtingudes a través de l'eina de speech analytics en trucades d'aquesta tipologia.

Els episodis adversos en temes mediambientals que es van viure el 2019 van tenir també efectes sobre el ram d'Autos. Així, es van declarar diferents tipus de danys produïts per pluges, vent i pedra de diversa intensitat, que van motivar l'obertura de 513 sinistres, dels quals més de la meitat han estat declarats consorciables.

Les poblacions afectades amb un nombre més gran de sinistres van ser Múrcia i Barcelona, Alacant, Tarragona i Lleida entre els mesos de setembre i octubre. Madrid va tenir també afectació el mes d'agost, si bé no de les proporcions de les anteriors; també, tot i que en menys mesura, ho van ser Pontevedra i Navarra el mes de juliol.

2019



### PRINCIPALS MAGNITUDS EN AUTOS

**117.350**  
assistències  
en viatge

**26.323**  
reparacions  
en tallers concertats

**19.600**  
sinistres de vidres

**55.753**  
sinistres  
de danys propis

**53.317**  
sinistres  
de danys a tercers

**10.064**  
sinistres  
amb lesionats



**749**  
sinistres  
amb animals cinegètics

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Resta de rams

La protecció que ofereix SegurCaixa Adeslas als seus assegurats comprèn, a més de les principals assegurances, un ampli ventall de solucions asseguradores que cobreixen un conjunt de riscos molt variat.

La companyia ofereix així cobertura en assistència en viatge, en protecció de pagaments amb targetes, responsabilitat civil, protecció jurídica, avaria de maquinària, assegurances de repatriació, decessos o assegurances per a mascotes entre d'altres.

La companyia, per garantir una cobertura completa i oferir un servei eficient, estableix múltiples acords de col·laboració i sempre tenint com a objectiu la relació professional a llarg termini amb tots aquests actors, basant-se la relació en la mútua confiança.



**Assegurances per a tu i la teva família**

**TOT EL QUE NECESSITES  
PER A CUIDAR-TE TU I LA  
TEVA FAMÍLIA**

**SegurCaixa Adeslas**

2019



### PRINCIPALS MAGNITUDS EN LA RESTA DE RAMS

**13.777**  
sinistres en Grans  
Empreses de RC

**1.338**  
sinistres de RC de pimes,  
autònoms, negoci

**10.527**  
sepelis amb 19 trasllats internacionals

**736**  
sinistres  
de mascotes

**17.691**  
assistències  
veterinàries a mascotes



**1.428**  
sinistres oberts  
d'Assistència en Viatge

**482**  
repatriacions gestionades, on  
Àfrica, amb 153, és el continent  
amb més demanda

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Experiència de client

L'experiència de client és entesa per la companyia com el conjunt d'oportunitats per superar les expectatives del client i aconseguir la seva fidelització, aprofitant tots i cadascun dels contactes que aquest tindrà amb la companyia al llarg de la vida de la seva pòlissa. Per tal de vetllar perquè aquesta experiència estigui sempre a l'altura que la companyia exigeix, hi ha multitud de processos que tendeixen a assegurar que aquests contactes compleixin paràmetres d'alt nivell d'exigència.

La determinació d'oferir productes adequats a les necessitats dels seus assegurats, amb estàndards de qualitat exigents, s'inicia des del mateix moment en què es preveu el disseny del producte o servei. Pren especial rellevància en el moment en què l'assegurat requereix els nostres serveis en una assistència o en un sinistre, sense oblidar els contactes més administratius en processos de gestió de pòlisses, com ara peticions de duplicats o temes de rebuts.

La companyia, en el moment de dissenyar els seus productes, procura sempre donar la millor cobertura a les necessitats dels seus clients i vetllar així pels seus interessos. En línia amb això, i després de la publicació de la Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD) 2016/97, el seu Consell d'Administració va aprovar una Política de Control i Governança de Producte, que atribueix al Comitè Tècnic de Governança, i al Comitè de Producte al qual reporta, les competències necessàries per desenvolupar aquesta tasca. SegurCaixa Adeslas es va avançar així a la transposició d'aquesta Directiva europea a la legislació espanyola.

La companyia també és sensible a la necessitat d'oferir la màxima claredat en la redacció dels seus contractes i en la seva manera de procedir. És per això que adopta les diferents Guies de Bones Pràctiques d'Unespa. També va implantar el 2018 l'IPID en tots els seus productes i canals de distribució, facilitant d'aquesta manera informació normalitzada, clara i

2019



### PRINCIPALS MAGNITUDS EN DIGITALITZACIÓ

**178.740**  
cites  
*online*  
en Dental

**+65.000**  
persones beneficiades  
del servei digital  
de Salut i Benestar

**+150.000**  
usuaris únics al mes  
detectats al web  
d'Adeslas Dental



**+1,5**  
milions d'autoritzacions  
digitals en Salut des de  
la seva posada en marxa

**33**  
*microsites* actius per a  
empreses el 2019 amb  
més de 53.445 visites

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS



precisa amb caràcter previ a la contractació. A més, col·labora estretament amb CaixaBank en el projecte "friendly" que el banc està duent a terme per dotar els contractes d'un major esforç en transparència.

En matèria de publicitat, fullets i campanyes comercials en el canal bancari, se segueixen les directrius que comunica CaixaBank en matèria de regulació pel fet d'estar adherits a Autocontrol, i que SegurCaixa Adeslas reproduceix també en el canal assegurador.

El 2019 destaca sobretot la posada en marxa de la gamma de productes d'assegurança MyBox, que comprèn tant assegurances de Llar com d'Auto i de Salut. La innovació comercial d'aquest producte ha representat un avantatge competitiu respecte al sector, a més dels avantatges que ha comportat per al client, com els compromisos per serveis en Llar, el manteniment de primes i un seguit d'avantatges exclusius inherents al producte.

Pel que fa a les oportunitats que ofereix la tecnologia en l'experiència de client s'han dut a terme múltiples accions, que s'afegeixen a les que ja s'han anat implementant al llarg dels anys anteriors.

Així, el llançament del nou producte de MyBox Salut va comportar la creació d'un nou *microsite*, on es comuniquen al client tots els avantatges del producte i es promou el seu accés a la plataforma d'Adeslas Salut i Benestar. Aquesta, a més, es va beneficiar d'un procés de rearquitecturització per suportar el fort creixement experimentat en usuaris connectats.

Destaca també el llançament del servei de videoconsulta en qualsevol tipus d'assegurança de Salut, per donar resposta immediata a qualsevol dubte sobre aspectes sanitaris, evitant així el desplaçament al centre mèdic. També, en la plataforma de Salut i Benestar, s'ha posat en marxa el servei del xat mèdic.



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



La cita *online* en l'assegurança de Salut és també una realitat que permet la comoditat de gestió de les cites en qualsevol moment a través del cercador del Quadre Mèdic, i en aquest sentit s'han dut a terme pilots tant a Toledo com a Girona. La idoneïtat de la seva posada en marxa s'ha demostrat amb més de 800 cites realitzades *online* diàriament el mes de desembre.

El 2019 també es va posar en marxa la targeta electrònica com a mitjà d'identificació i autenticació virtual addicional a la targeta física que permet l'accés a la prestació de servei.

Una altra innovació en Salut va ser la implantació del posicionament de Google en el Quadre Mèdic per obtenir-ne l'adreça completa geolocalitzada.

S'han efectuat millores en l'accessibilitat en entorns mòbils i en tablets en els *microsites* creats per a les diferents empreses, incloent-hi el seu accés a la plataforma de Salut i Benestar.

En Dental es va llançar el projecte de signatura digital a la clínica d'Hortaleza, a Madrid, que simplifica les gestions, i s'ha introduït en l'anamnesi el document de LOPD, o en documents de consentiments informats.

S'ha millorat el sistema de videoperitatge en Llar, en integrar-se en els sistemes informacionals de la companyia, cosa que permet alliberar temps per a gestions de més valor afegit.

En Auto s'han llançat missatges SMS i correus electrònics de manera proactiva, gràcies als coneixements obtinguts a partir de l'anàlisi generada per *speech analytics*.

S'ha digitalitzat el Welcome Pack en els productes de negoci del canal bancari.

D'altra banda, s'està treballant també en diferents projectes amb diversos horitzons temporals. Entre aquests, per exemple, s'ha treballat en el

disseny i desenvolupament del nou CRM, que permetrà optimitzar la gestió de clients tant a nivell comercial com la gestió de la cartera.

SegurCaixa Adeslas, tenint cura de tota la cadena de valor en l'atenció als seus clients, reforça la confiança d'aquests amb la companyia, contribuint així a la seva fidelització, la qual cosa repercuteix en la generació de valor a mitjà i llarg termini.

Assegurances per a tu i el teu negoci

**TOT EL QUE VOLS  
PER A CUIDAR-TE TU  
I EL TEU NEGOCI**

SegurCaixa Adeslas

## Mesurament de la qualitat

La trajectòria de SegurCaixa Adeslas al llarg dels anys ha estat marcada per la profunda convicció d'oferir un servei de qualitat als seus assegurats. Aquesta és la raó per la qual manté rigorosos procediments, fites de control, millora de processos i formació contínua als seus empleats per tal de vetllar per la plena satisfacció dels seus assegurats en el moment en què aquests requereixin els serveis de la companyia.

Per mesurar l'impacte que el servei de la companyia ofereix als seus assegurats, la companyia, a través del departament de Qualitat Corporativa, realitza una mostra d'enquestes utilitzant diferents mitjans (telèfon, SMS, correu electrònic), de manera que el 2019 es van dur a terme 83.350 enquestes.

**83.350 enquestes de satisfacció realitzades el 2019**

La companyia, líder en assegurances de salut i en prestació de serveis d'assistència sanitària, exigeix uns alts nivells de qualitat tant als professionals de la salut que treballen per a Adeslas Salut com a la resta de professionals del quadre mèdic. Els resultats obtinguts en les enquestes llançades en assegurances de salut mostren una continuïtat respecte als globals obtinguts l'any passat, pròxims al 90%, fins i tot assolint quotes molt elevades en la pregunta centrada sobre l'atenció sanitària rebuda, on s'arriba al 94,55% de satisfacció. Dental manté també alts índexs de satisfacció, i hi destaca la prestació assistencial, amb percentatges molt elevats.

Cal esmentar també la tasca que efectua el departament de Qualitat Assistencial sobre l'atenció mèdica proporcionada pel quadre mèdic de la companyia, els quals monitoren mitjançant indicadors específics les principals dimensions de la qualitat tant científicotècnica, o l'acompliment

2019



### SATISFACCIÓ GLOBAL PER RAM

Salut **88,07%**

Dental **86,17%**

Llar **73,73%**

Autos **84,07%**

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



**Enllaç**

Reglament per a la Defensa del Client de SegurCaixa Adeslas



**Annex**

Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

professional, com la qualitat percebuda, més vinculada a l'atenció rebuda i l'experiència dels pacients.

També els 27 centres d'Adeslas Salut disposen de sistemes d'enquestes en què es pregunta als pacients sobre l'atenció rebuda al mateix centre mèdic.

Pel que fa a la resta d'assegurances, Llar manté indicadors de satisfacció estables respecte a l'any anterior, la qual s'incrementa en els processos de contractació i atenció al client. Mentre que en Autos els resultats de satisfacció s'incrementen en processos vinculats a la gestió de sinistres i atenció al client, i se situen en quotes properes a l'excel·lència en assistència en carretera, on arriben a un 97,60%.

### Renovació de les certificacions ISO 9001:2015 de Sistemes de Gestió de la Qualitat i 14001:2015 sobre Medi Ambient

Amb relació a les reclamacions, la companyia disposa d'una unitat específica que duu a terme una supervisió de manera contínua i vetlla per reduir els terminis de resposta. Aquesta unitat ha emprès millores en el seu funcionament que han permès reduir les queixes i reclamacions dels assegurats.

Al llarg del 2019 s'ha potenciat el procés d'interacció de la companyia amb organismes municipals d'informació al consumidor, entre d'altres, a través de l'Administració Electrònica. Aquest mecanisme d'interlocució ha permès una major capacitat de resolució davant els assegurats en aquells casos on hi ha hagut desacords.

A més d'aquest control intern, la companyia se sotmet voluntàriament de manera anual als exigents estàndards de qualitat que exigeix la certificació internacional ISO 9001:2015 sobre els requisits necessaris

que han de demostrar les organitzacions, mantenint un Sistema de Gestió de la Qualitat que certifiqui la seva capacitat per subministrar productes i/o serveis. Aquests han de satisfer i incrementar els requisits del client establint una cultura de millora contínua. El 2019, Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas han tornat a renovar un any més aquesta certificació.

De la mateixa manera, tant Adeslas Salut com Adeslas Dental també disposen de la certificació ISO 14001:2015, en què regeixen els mateixos criteris en matèria mediambiental.



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA



PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Persones

Confiança en els nostres professionals | 38

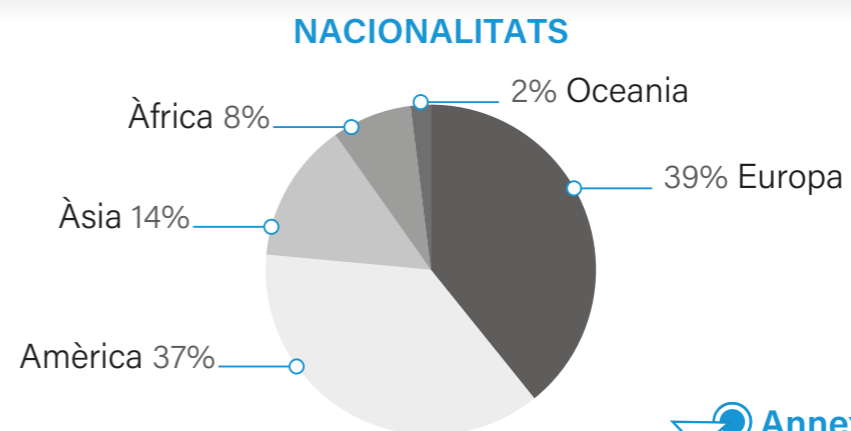
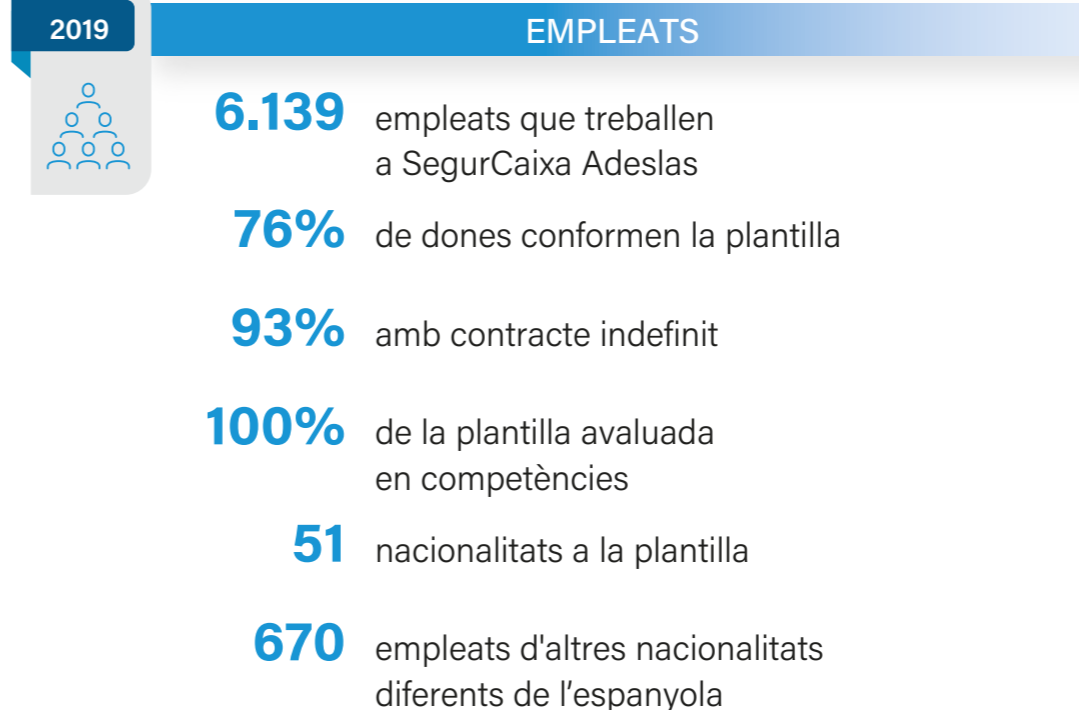
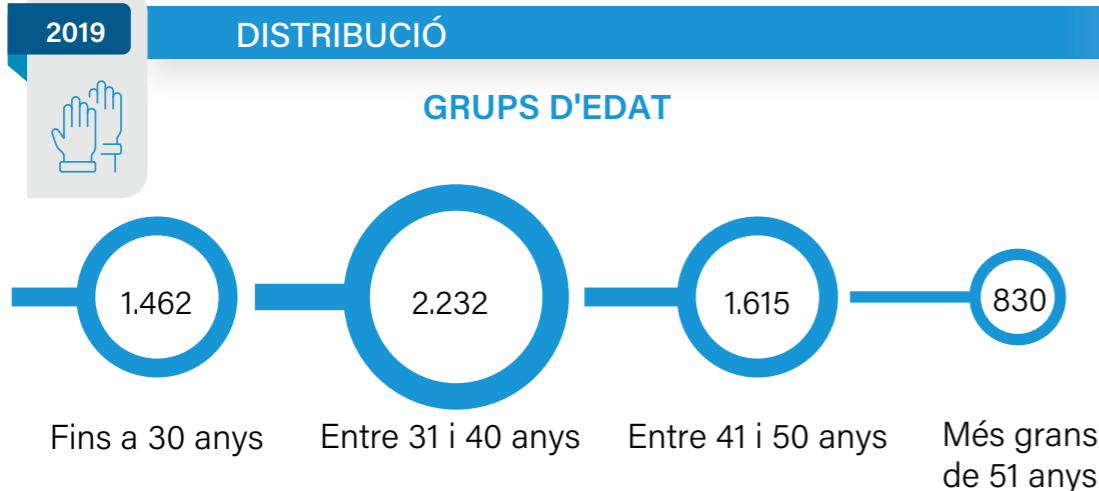


## Confiança en els nostres professionals

El 2019, la plantilla del grup SegurCaixa Adeslas ha continuat el seu creixement en línia amb l'increment del negoci, i ha arribat a les 6.139 persones.

La gestió de les persones que conformen la plantilla de la companyia es realitza en línia amb els valors corporatius i en coherència amb les polítiques definides de manera centralitzada i que s'executen directament, a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i AgenCaixa, i indirectament, a través d'un equip específic, a Adeslas Dental.

El compromís de l'organització en temes com la igualtat d'oportunitats, el respecte, la diversitat, la no discriminació, el desenvolupament professional i el benestar al lloc de treball es materialitza en l'avanç i la millora de les polítiques de gestió. El 2019, cal destacar entre les múltiples activitats desenvolupades, el pla de reducció de la bretxa salarial, el pla integral de gestió del canvi, emmarcat dins del pla de transformació tecnològica de la companyia, el pla de benvinguda per millorar l'experiència dels nous empleats i les noves mesures per facilitar la flexibilitat i la conciliació.



Nota: Dada de nacionalitats diferents de l'espanyola



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES



LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Un excel·lent lloc per treballar

SegurCaixa Adeslas s'esforça per atreure el millor talent, amb l'objectiu de cobrir les necessitats del negoci. El 2019, s'hi han incorporat un total de 1.475 professionals, la qual cosa posa de manifest el dinamisme de la companyia.

Per atreure aquest talent, SegurCaixa Adeslas aposta per la creació d'unes condicions excel·lents per treballar.

Entre les mesures que desenvolupa la companyia en aquest àmbit, cal destacar la flexibilitat temporal amb l'objectiu de facilitar la conciliació familiar i professional. El 2019, s'ha treballat conjuntament amb la representació sindical en l'aplicació del registre de la jornada i en un pla per facilitar el dret a la desconexió digital dels professionals, després de la jornada laboral. Així mateix, a Adeslas Dental s'han reubicat 62 empleats en clíniques dentals més pròximes als seus domicilis.

**SegurCaixa Adeslas a través del seu programa Concilia, posa a disposició dels seus empleats 57 mesures per afavorir la conciliació**

En l'àmbit de la igualtat, SegurCaixa Adeslas, a través de la Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat, estableix el control i l'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. Per garantir aquests compromisos, s'han desplegat un conjunt d'actuacions en les àrees de llenguatge i comunicació, compromís amb la conciliació i prevenció de

l'assetjament. Entre aquestes actuacions cal destacar l'elaboració d'una guia per a la promoció de la dona, que comprèn la implementació de mesures que impulsin en determinats grups professionals la correcció de la bretxa salarial.

**El 2019, s'han produït 113 promocions amb canvi de categoria professional, de les quals un 69% corresponen a dones**



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES



LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

SegurCaixa Adeslas avalua l'acompliment de tots els empleats. D'aquesta manera, garanteix l'aplicació de criteris de valoració objectiva pel que fa al grau de contribució als objectius, identifica millor el potencial de cada professional i promou la transparència en la comunicació a cada empleat sobre el nivell de competències esperat. En línia amb el sistema d'avaluació de competències, SegurCaixa Adeslas té establert un model de remuneració basat en un component fix, un component variable i una oferta de beneficis socials. A nivell de grup, la companyia també disposa de polítiques de remuneració específiques per a cadascuna de les societats en les quals es defineix la retribució fixa i variable. En aquest àmbit, SegurCaixa Adeslas és sensible amb els criteris d'equitat salarial i des de fa temps treballa a promoure la reducció de la bretxa salarial. El 2019, la companyia ha compromès una partida equivalent al 20% del total del pressupost destinat a la revisió salarial anual per corregir aquesta desviació.

**El 2019, més de 300 professionals de SegurCaixa Adeslas van veure revisada la seva retribució, reduint així la bretxa salarial**

En tota l'organització es promou la comunicació interna amb l'objectiu de compartir l'estratègia i els objectius per part dels empleats. El 2019, s'ha llançat el blog Updeslas per acompanyar en el procés de transformació tecnològica de la companyia.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas disposa d'una política de prevenció de riscos laborals definida per a totes les seves societats i que garanteix la protecció dels seus empleats. Per a la gestió preventiva, SegurCaixa Adeslas i Adeslas Dental tenen un servei de prevenció propi.

En el cas de SegurCaixa Adeslas, s'ha auditat per tercer any el sistema de prevenció dels serveis centrals i de les seves delegacions, i ha obtingut la màxima qualificació en el certificat d'excel·lència preventiva. Així mateix, Adeslas Dental ha aconseguit el 2019 la qualificació d'excel·lència preventiva després de la realització de l'auditoria voluntària del sistema de gestió de la prevenció. Durant el 2019, s'ha dut a terme també l'avaluació de riscos psicosocials a la totalitat de les plantilles de SegurCaixa Adeslas i d'AgenCaixa.

**En l'avaluació de riscos psicosocials, 7 de 9 factors analitzats han tingut resultats positius**

En l'àmbit de la salut laboral, SegurCaixa Adeslas disposa del seu programa Salut i Benestar obert per a la plantilla, on poden trobar consells i pautes de conducta per millorar en estils de vida saludables i augmentar el seu benestar.



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS





## Apostant a favor del desenvolupament professional

SegurCaixa Adeslas aposta per la formació dels seus empleats per tal de promoure el desenvolupament professional i fer créixer el talent.

A través d'“Itinere”, el programa de formació dirigit a tots els professionals de serveis centrals i de la xarxa territorial no comercial, a excepció dels quadres intermedis i de la direcció, SegurCaixa Adeslas ha format un total de 1.200 empleats. El focus del programa aquest any ha estat la millora contínua, i s'han abordat a més altres temàtiques com el coneixement de la companyia, del sector, del negoci i de la cartera de productes. Així mateix, a través del programa “Àgora”, dirigit a la línia intermèdia i en el qual han participat un total de 154 empleats, SegurCaixa Adeslas ha continuat formant sobre coneixements i competències relacionades amb el rol del *manager*. Addicionalment, s'han realitzat accions formatives sobre temes legislatius, com el Nou Reglament General de Protecció de Dades o la normativa sobre Responsabilitat Penal de les Persones Jurídiques. Així mateix, emmarcat dins del pla de transformació tecnològica, s'ha format en matèries relacionades amb la seguretat de la informació.

El 2019 els empleats  
han rebut **67.046,80** hores de formació  
presencial i *online*

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, coneixements tècnics sobre el negoci i compliment dels requeriments normatius. En aquest sentit, cal esmentar el programa de lideratge de canals bancaris, dirigit als delegats comercials, que combina l'àmbit presencial amb l'*online* i que els forma sobre aspectes de lideratge directiu.

El 2019, a Adeslas Dental s'ha implantat el pla de formació, en el qual han participat 114 professionals i que ha tingut com a objectiu millorar l'atenció al pacient. A més, 275 professionals han estat formats en noves tècniques per a odontòlegs, s'han potenciat les habilitats de lideratge dels coordinadors de clíniques i, finalment, s'ha dut a terme una formació sobre el codi ètic a un total de 142 persones.

A Adeslas Salut s'han planificat diverses accions formatives amb un doble objectiu: millorar la gestió del centre mèdic i millorar la qualitat assistencial.



## LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Promoció de la salut i de l'assegurament 43

Altres contribucions 47

Informació especial davant l'emergència COVID-19 53



## Promoció de la salut i de l'assegurament

SegurCaixa Adeslas, líder en salut, promou l'assegurament privat col·laborant amb diferents entitats i amb el sector, i patrocina el Fòrum de les assegurances de Salut, a més de col·laborar amb la sanitat pública contribuint a la seva sostenibilitat mitjançant els acords assolits amb les diverses mutualitats de funcionaris. També promou l'educació per adquirir hàbits de vida saludable amb una visió a llarg termini, per contribuir a un envelliment de la població amb millors condicions de salut, i promou l'esport amb aquesta finalitat.

### Promoció de l'assegurament

SegurCaixa Adeslas, líder en assegurances de salut, promou l'assegurament privat col·laborant amb diferents fundacions i organitzacions, així com amb el sector assegurador. 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 entre el sector públic i la iniciativa privada i la col·laboració entre sectors, per tal de donar resposta als reptes econòmics i socials de l'envelliment de la població.

Així mateix, la companyia forma part de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa més de 68 asseguradores de salut de 24 països. El 2019, a més de participar en els seus grups de treball, SegurCaixa Adeslas ha organitzat la jornada de l'“Executive Development Programme”, en la qual han participat directius d'asseguradores de diferents països.

La companyia és membre i col·labora activament amb l'associació empresarial Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA) 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), a través de la qual la companyia dona a conèixer la importància que exerceix al país l'assegurança de salut i la sanitat privada.

**388 professionals dels recursos humans i directors mèdics de les principals empreses espanyoles, van assistir al VIII Fòrum de Salut d'Adeslas**

### VIII Fòrum de Salut

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha organitzat el Fòrum d'Assegurances de Salut, en el qual es van abordar els principals temes relacionats amb la transformació tecnològica del sector com un dels principals reptes en l'aportació de valor al pacient, en un moment de pressió creixent sobre els marges. A més, es va destacar que la innovació obre oportunitats perquè els ciutadans assumeixin un paper més conscient i responsable en la cura de la seva salut. Amb la col·laboració de les empreses als empleats de les quals atén, Adeslas introdueix solucions innovadores per ajudar els seus assegurats a seleccionar els millors recursos sanitaris en cada moment de la seva vida.



Javier Murillo, Director General, durant la seva intervenció en el Fòrum d'Assegurances de Salut.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



## Col·laboració amb la sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas aposta per la col·laboració entre la sanitat pública i privada com a model per millorar la qualitat assistencial i assegurar la sostenibilitat del sistema de salut. Des de fa quatre dècades, SegurCaixa Adeslas ha estat escollida per més de 800.000 funcionaris de les diferents mutualitats de l'Estat per protegir 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. SegurCaixa Adeslas és l'asseguradora privada de salut preferida pel percentatge més gran de funcionaris assegurats.

**+800.000** funcionaris assegurats

Al llarg del 2019, s'ha continuat amb el desenvolupament del sistema de recepta electrònica, el qual funcionarà de manera semblant a com ho fa a la resta del Sistema Nacional de Salut, la qual cosa contribuirà a millorar el servei i la satisfacció de l'assegurat.

SegurCaixa Adeslas, d'acord amb les indicacions de les mutualitats de funcionaris, ha presentat una anàlisi de la situació en el maneig de l'ictus en atenció especialitzada i el programa de derivació de pacients a les unitats de dany cerebral i rehabilitació.

**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 salut dels seus funcionaris**





## Promoció de l'educació per a la salut

Davant els reptes del canvi demogràfic i, especialment, l'increment de l'esperança de vida, la corresponsabilitat del ciutadà en la cura de la seva salut és fonamental, sobretot per afrontar amb qualitat de vida l'etapa de la vellesa. En aquesta línia, SegurCaixa Adeslas disposa, entre les seves prioritats, de l'educació per a la salut i la prevenció de la malaltia dels seus assegurats.

Dins del programa Adeslas Salut i Benestar dirigit a empreses i clients del producte MyBox Salut, s'han ofert continguts i serveis a través de canals digitals per promoure hàbits saludables i s'han efectuat campanyes sobre conducta alimentària, accidents infantils, trastorns d'esquena, i prevenció del càncer de mama, còlon, coll d'úter i pròstata. Del total d'empleats d'empreses que s'han inscrit al programa, un 40% d'ells ha participat en algun dels plans de salut recomanats.

D'altra banda, s'han continuat organitzant xerrades formatives i informatives en empreses que, en total, han suposat 42 xerrades celebrades, amb un alt nivell de satisfacció, ja que s'ha aconseguit un 9 sobre 10 en les valoracions dels assistents.

**19 col·lectius d'empresa han desplegat el programa d'Adeslas Salut i Benestar com a part de les seves estratègies de salut corporativa**

També en aquest any, s'han dut a terme campanyes preventives sobre prevenció de càncer de còlon i recte per als beneficiaris de Muface i Isfas, aconseguint una cobertura del 37% de la població d'entre 50 i 69 anys entre tots dos sexes, i on aquest any s'ha incorporat Mugeju. En la campanya de prevenció de càncer de coll uterí s'ha convidat el 10% de beneficiàries de Muface d'entre 25 i 35 anys a participar en el nou programa de cribratge de càncer de cèrvix.

2019

## TALLERS PER A EMPRESES

- 3 nutrició i dieta mediterrània
- 4 acció dermatològica
- 3 higiene del son
- 5 prevenció del càncer de mama
- 1 prevenció del càncer de còlon
- 1 risc cardiovascular
- 11 prevenció i afrontament de l'estrès
- 2 deshabitució tabàquica
- 1 prevenció de l'ictus



**Adeslas**  
Nº 1 en Seguros de Salud

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



Sobre 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. Entre aquests cal destacar el blog de salut, a Salut i Benestar, que ha augmentat un 200% les visites, fins a les 40.000. Al llarg del 2019, s'han publicat 156 nous posts sobre temes d'actualitat, com la vacunació contra la grip o la protecció de la pell durant l'estiu.

També a Adeslas Dental s'han realitzat 31 xerrades d'educació bucodental en centres escolars, arribant a més de 5.100 nens d'entre 3 i 9 anys.

Pel que fa a formació sobre malalties cròniques, el Servei telefònic de Coaching de Salut ha continuat augmentant el nombre de pacients. El 2019, s'ha continuat ampliant el servei amb un nou protocol sobre diabetis, obtenint un 9,17 sobre 10 el nivell de satisfacció. A través del programa Salut i Benestar s'ofereixen també serveis d'acompanyament a pacients amb patologies com diabetis, hipertensió i malalties cardiovasculars. Aquest any se n'han beneficiat més de 1.200 pacients, que han participat en plans virtuals o coaching telefònic. El mes d'octubre s'ha llançat l'orientació mèdica general a través de xat per resoldre dubtes sobre medicina general, pediatria, ginecologia i embaràs.



## Promoció de l'esport

SegurCaixa Adeslas patrocina el World Padel Tour i el Circuit Amateur Adeslas, amb la qual cosa referma els valors positius associats a l'activitat física per tenir una vida saludable. La companyia patrocina les parelles masculines formades per Fernando Belasteguín-Agustín Tapia i Pablo Lima-Alejandro Galán i les parelles femenines formades per Marta Marrero-Marta Ortega i Alejandra Salazar-Ariana Sánchez.

D'altra banda, SegurCaixa Adeslas manté un acord amb Ingesport, propietari dels centres esportius GO fit, mitjançant el qual els clients i empleats de l'asseguradora obtenen beneficis en la contractació dels diferents serveis que ofereixen aquests centres esportius. Aquesta col·laboració s'emmarca dins de l'objectiu d'Adeslas de fomentar hàbits de vida saludables, com ho és la pràctica de l'exercici físic, no tan sols com una activitat preventiva, sinó per millorar les condicions i adoptar hàbits que ajudin a viure més i millor.



Les parelles de pàdel patrocinades per SegurCaixa Adeslas

## Altres contribucions

El 2019 la companyia ha col·laborat amb les Fundacions dels seus accionistes en diferents projectes.

SegurCaixa Adeslas ha participat un any més en la convocatòria anual d'Ajudes a la Investigació en Salut a Espanya 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, que tenen una dotació econòmica total de 2 milions d'euros, disposen d'una convocatòria específica per a especialistes pertanyents al quadre mèdic d'Adeslas, dotada amb 200.000 euros, amb l'objectiu que desenvolupin projectes en qualsevol àrea d'investigació clínica.

SegurCaixa Adeslas participa des del seu inici en el programa "Desafiament Emprèn" de l'Obra Social de CaixaBank, una iniciativa que busca impulsar entre escolars una cultura d'emprenedoria i innovació.

El projecte patrocinat per SegurCaixa Adeslas s'anomena 'Plastic Air City' i proposa un model de ciutat més sostenible des del punt de vista mediambiental, a través de la producció de mobiliari urbà fabricat amb plàstic reciclat.

També els empleats de l'edifici de Juan Gris, a Barcelona, van col·laborar amb l'Obra Social de "la Caixa" per a la recollida de llet, a favor del Banc dels Aliments.

D'altra banda, SegurCaixa Adeslas ha renovat la seva col·laboració amb l'Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), liderada a Espanya per la Fundació Bancària "la Caixa".

## Altres aportacions a la societat

En l'àmbit de la salut, SegurCaixa Adeslas ha patrocinat la II Trobada d'Economia Senior, un cicle de conferències on es van abordar les conseqüències de la longevitat i les oportunitats que la innovació tecnològica comporta. Carlos Hernández, Director General Adjunt Comercial de la companyia, va destacar els reptes de les asseguradores de salut, els marges de les quals estan cada cop més pressionats per l'increment dels costos assistencials, així com l'evolució de les malalties cròniques, davant l'envelliment de la població. També va destacar les possibilitats que obren avenços com la intel·ligència artificial, el 5G o el blockchain com a vies d'anticipació al repte demogràfic.



Carlos Hernández, Director General Adjunt Comercial, en la seva intervenció al II Encuentro de Economía Senior

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

El 2019, i dins de l'àmbit de la salut, la companyia va emprendre diferents iniciatives, com l'acord amb la Fundació Espanyola de Sinologia i la Societat Espanyola de Sinologia i Patologia Mamària per a la millora de la qualitat assistencial en la prevenció i el tractament de la patologia mamària, especialment del càncer de mama, o l'adhesió al Barcelona Health Hub, que promou el desenvolupament d'un ecosistema d'empreses i organitzacions en l'àmbit de la salut digital.

SegurCaixa Adeslas genera progrés i riquesa per al país, crea valor compartit per als seus grups d'interès i contribueix al benestar de la societat.

A més de generar ocupació directa i indirecta, SegurCaixa Adeslas dona suport al teixit empresarial local, a través de proveïdors presents al territori nacional, ha contribuït el 2019 amb més de 220 milions d'euros en

concepte de pagament d'impostos a l'Administració, ha invertit més de 2,5 milions d'euros en tecnologia sanitària i ha continuat amb el seu suport a fundacions, sense oblidar el seu compromís a favor del medi ambient.

### IMPACTE ECONÒMIC

**220.024.000 €** pagament impostos a Administració <sup>1</sup>

**58.459.000 €** Seguretat Social

**2.564.000 €** inversió tecnologia sanitària

**66.121.000 €** IRPF

<sup>1</sup> Inclou impost de Beneficis, IBI, IAE, IPS, IVA i Recàrrec de el Consorci.



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



## Proveïdors de serveis

SegurCaixa Adeslas disposa d'un gran nombre de proveïdors tant en els diferents rams de negoci en què opera com de béns i serveis de caràcter general. Tots ells es troben repartits per tot el territori i contribueixen a generar riquesa al llarg de la geografia espanyola.

Cada ram en què la companyia opera disposa del seu propi model de relació amb els seus proveïdors prestacionals. Tots els models parteixen de la base comuna del model de SegurCaixa Adeslas, alhora que adopten aquelles qüestions que són específiques de cada ram i de la naturalesa dels proveïdors.

SegurCaixa Adeslas, líder en assegurances de salut, disposa d'un ampli quadre mèdic on la relació amb tots ells es basa en principis de transparència i igualtat d'oportunitats. Tots els proveïdors de salut són avaluats per poder ser contractats per la companyia d'acord amb especificacions econòmiques, tècniques i altres requisits no econòmics derivats de les seves especialitats i serveis. L'existència d'un procediment intern garanteix que el procés de concertació fixi els requeriments d'habilitació professional i tècnica, així com les garanties de compliment legal de les exigències de les instal·lacions on els professionals desenvolupen la seva activitat. Tant l'un com l'altre aspecte s'estableixen de manera legal a través dels títols oficials d'habilitació professional i la seva validació per part dels col·legis professionals, i a través de les autoritzacions d'instal·lacions sanitàries que estableix cada comunitat autònoma, de manera que tot plegat és fonamental en el procés d'incorporació de professionals a la companyia.

El 2019 s'ha digitalitzat tot aquest procés a través del portal de proveïdors de salut, la qual cosa permet més agilitat i traçabilitat del procés i una major comoditat per al proveïdor de salut en la seva gestió administrativa.

2019

### PROVEÏDORS DELS DIFERENTS RAMS

- +43.000** professionals de la salut
- 217** hospitals privats
- +1.200** centres mèdics concertats
- 535** tallers concertats de xapa i pintura
- 4** grans empreses de multiriscos

**SegurCaixa Adeslas ha obtingut la Certificació de la Norma UNE 15896 de Gestió de Compres de Valor Afegit**



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

De cara a mantenir els alts estàndards de qualitat que exigeix la companyia, tots els professionals són avaluats de manera contínua per la companyia en termes d'eficiència i qualitat de servei, per tal d'assegurar el correcte funcionament de la relació. A més, a Adeslas Salut s'estableix un període de prova com a reforç a l'inici de la relació, on s'avalua la capacitat del proveïdor per complir els requisits definits per la companyia.

En la resta de rams de negoci destaquem els proveïdors del ram de multiriscos, on es manté una relació molt sòlida i estable amb les empreses d'assistència, a través d'un seguiment diari de la prestació del servei i amb una exigència d'un alt nivell de qualitat. La companyia els proporciona formació per garantir els estàndards de qualitat que d'ells espera. En autos es disposa de proveïdors vinculats a la xarxa de tallers, i un altre tipus de proveïdors com pèrits, advocats, etc.

Respecte a la resta de proveïdors de caràcter general hi ha una Política i un Manual de Compres i Contractació de Béns i Serveis. Aquests regulen el marc estratègic i de gestió de les compres corporatives, i en garanteixen el funcionament eficient i eficaç; el marc de relació amb els proveïdors que assegura processos ètics i transparents, amb l'objectiu de

promoure relacions comercials sòlides que generin beneficis mutus.

L'àmbit d'aplicació per a les compres de béns i serveis arriba a la totalitat de societats del grup SegurCaixa Adeslas.

La companyia té un Compromís Ètic de Compliment Normatiu exigible a aquests proveïdors, els quals s'hi adhereixen en el moment d'iniciar la seva relació comercial amb SegurCaixa Adeslas, amb la qual cosa assumeixen un comportament basat en la integritat i en l'ètica professional.

La companyia posa a disposició d'aquests un portal de Compres, a través del qual promou el seu registre i qualificació, on es valoren els principals eixos de risc: legal, operatiu, financer, seguretat i salut laboral, gestió de la qualitat, protecció de dades personals i gestió mediambiental, entre d'altres.

Dins de la millora contínua, el 2019 es va obtenir la Certificació en la Norma UNE 15896 – "Gestió de compres de valor afegit", on s'especifiquen els requisits que ha de complir la funció de compres, així com el conjunt de polítiques, processos i procediments de compres ben estructurats.



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS

## Medi ambient

Malgrat que l'activitat de SegurCaixa Adeslas genera un impacte en el medi ambient limitat i aquest no és un tema rellevant per al negoci, la companyia és sensible a les demandes de la societat d'un major compromís ambiental.

Un any més, la companyia ha mantingut el seu compromís ambiental i ha posat en marxa noves iniciatives destinades a gestionar el seu impacte sobre el medi ambient, optimitzant la utilització de recursos naturals, apostant per un consum més eficient i responsable d'aquests recursos i millorant la gestió de residus per al seu posterior reciclatge. S'han dut a terme obres de condicionament i d'eficiència energètica en diversos immobles de SegurCaixa Adeslas, en centres mèdics i en clíniques dentals.





A més, dins del pla d'oficines 2019, s'ha millorat la gestió dels residus de paper, equips electrònics i plàstics.

Des de ja fa uns quants anys la companyia va iniciar un procés de digitalització que ha significat una reducció creixent del volum de paper consumit, tenint en compte l'increment del volum de negoci de la companyia dels darrers anys. La digitalització de simulacions, de les condicions generals i particulars, la introducció de la signatura digital en documents, la substitució de l'enviament postal per correu electrònic en comunicacions, la creació de fullets electrònics, i l'increment de les opcions d'ús a través de CaixaBank Now o de l'àrea privada en assegurances de Salut al web d'Adeslas, han contribuït a la reducció progressiva de l'ús de paper que s'encarregava a proveïdors. N'és un exemple la reducció d'impressions dels welcome packs, que va arribar el 2019 al 98% en format digital.

La companyia compleix de manera escrupolosa totes i cadascuna de les mesures de seguretat per protegir assegurats, clients, empleats i medi ambient en matèria de residus biològics i en matèria de seguretat i protecció radiològica. Els residus biològics que es produeixen tant als centres mèdics d'Adeslas Salut com a les clíniques dentals d'Adeslas Dental, es dipositen en contenidors específics i degudament etiquetats en funció de la seva perillositat. La gestió de la seva retirada es realitza a través d'un gestor autoritzat.

Pel que fa a les mesures de protecció i seguretat radiològica, aquestes s'adopten a causa de l'ús de maquinària d'alta tecnologia utilitzada tant en centres mèdics com en clíniques dentals, on es compleix tota la normativa que estableix la legislació fixada pel Reial Decret 1085/2009, de 3 de juliol, del Reglament sobre instal·lació i utilització d'aparells de raigs X amb finalitats de diagnòstic mèdic.

### SEGURCAIXA ADESLAS

	2018	2019
<b>CONSUMS</b>		
<b>Energia</b> (GJ) 	14.183,33	14.026,96
<b>Paper</b> (t) 	67,6	55,14
<b>RECICLATGE</b>		
<b>Tònners</b> (un.) 	1.468	1.378,50
<b>Paper</b> (kg) 	70.706	65.968,80

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT



RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS



**Adeslas Salut** disposa d'un sistema integrat de gestió de qualitat i medi ambient d'acord amb les certificacions ISO 9001 i 14001 en la seva versió 2015. En la seva política de qualitat i medi ambient, Adeslas Salut es compromet a fer compatible l'eficàcia d'aquests serveis amb la preservació de l'entorn. Això es tradueix en:

- 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 cycle de prestació del servei.
- Promoure entre els empleats un major grau de sensibilització, responsabilitat i consciència.
- Mantenir un canal de comunicació mediambiental, intern i extern.

**Adeslas Dental** també disposa de la certificació ISO 14001:2015 sobre gestió mediambiental per al conjunt de les clíniques dentals, comproment-se així amb el medi ambient, protegint el seu entorn i prenent mesures preventives davant la contaminació. També promou el mateix compromís amb 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. El 2019, es van establir dues línies d'actuació, una en matèria de consums responsables i gestió de residus i una altra en matèria d'eficiència energètica.

		ADESLAS SALUT			
		2018	2019	2019	
		<b>CONSUMS</b>		<b>Residus perillosos<sup>1</sup></b>	
<b>Energia</b> (GJ)		6.671,3	6.339,84	<b>Grup III</b> (kg)	1.513
<b>Paper</b> (t)		9,3	9,2	<b>Grup IV</b> (kg)	66
		<b>RECICLATGE</b>		<sup>1</sup> Grup III inclou residus biosanitaris tallants i punxants. Grup IV comprèn els residus citotòxics i reactius de laboratori (només generats en Centres Mèdics)	
<b>Tònners</b> (un.)		144	235		
<b>Paper</b> (kg)		5.526	4.852		

		ADESLAS DENTAL			
		2018	2019	2019	
		<b>CONSUMS</b>		<b>Residus perillosos<sup>1</sup></b>	
<b>Energia</b> (GJ)		25.149,9	29.665	<b>Grup III</b> (kg)	7.055
<b>Paper</b> (t)		46,4	54,1		
		<b>RECICLATGE</b>		<sup>1</sup> Grup III inclou residus biosanitaris tallants i punxants.	
<b>Tònners</b> (un.)		774	833		
<b>Paper</b> (kg)		15.323	13.128		

### Informació especial davant l'emergència COVID-19

Davant l'emergència sanitària, social i econòmica que està vivint el nostre país actualment com a conseqüència de la COVID-19, creiem oportú destacar l'actuació que s'està duent a terme en aquests moments, tot i produir-se el 2020. La companyia ha refermat el seu compromís amb la societat contribuint de manera rellevant a la lluita per frenar la malaltia i mitigar-ne els efectes. SegurCaixa Adeslas ha participat amb 2,8 milions d'euros en el fons impulsat pel sector assegurador, per tal de constituir una assegurança col·lectiva de vida i un subsidi per hospitalització a favor dels professionals sanitaris que s'estan implicant contra la pandèmia: metges, infermers, auxiliars d'infermeria i zeladors, tant públics com privats, afectats per la malaltia. Així mateix, la companyia ha creat un fons de suport de 160 milions d'euros per facilitar liquiditat als professionals i centres sanitaris que integren el nostre quadre mèdic afectats per la crisi de la COVID-19. A causa de la reducció de la seva activitat habitual des de la instauració de l'estat d'alarma, aquests professionals i centres sanitaris han suportat un important impacte financer, que la companyia contribueix a mitigar assumint la seva responsabilitat en el sosteniment de la xarxa assistencial privada a Espanya. Aquestes accions se sumen a d'altres ja adoptades per SegurCaixa Adeslas per reduir les conseqüències de la crisi entre aquest col·lectiu.

Adeslas està facilitant l'assistència sanitària que requereixen els assegurats afectats pel coronavirus a través del quadre mèdic concertat. Les innovacions tecnològiques desplegades en els darrers anys han demostrat la seva eficàcia en l'atenció als pacients que estan confinats als seus domicilis, ja sigui via telefònica o mitjançant videoconsulta, evitant desplaçaments i riscos de contagi. Els 27 centres mèdics Adeslas, per la seva banda, romanen oberts al servei dels pacients, d'acord amb les directrius marcades per les autoritats sanitàries. Les clíniques dentals han restringit temporalment

l'activitat ordinària per assegurar la salut tant dels professionals com dels mateixos pacients. Durant aquest període, s'ha mantingut ininterrompudament l'activitat d'urgències en 50 clíniques dentals Adeslas, repartides per tot el país, per tal d'atendre les urgències odontològiques des de la declaració de l'estat d'alarma.

La companyia ha mantingut tots els seus compromisos i l'operativitat en la resta de rams, mantenint l'atenció presencial imprescindible a les Delegacions després de dotar-les de les mesures de seguretat necessàries, i ha possibilitat el teletreball a la resta dels seus empleats.

SegurCaixa Adeslas ha assumit decididament el seu paper de companyia líder en Salut, prioritzant la seguretat dels seus clients, empleats i col·laboradors i ajudant els professionals que són a primera línia de la lluita contra aquesta malaltia.



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT



RESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Resultats i rigor



Creixement sostingut | 55

Gestió prudent | 57

## Creixement sostingut

SegurCaixa Adeslas manté any rere any un creixement sostingut i ho ha tornat a fer el 2019, aconseguint un creixement en primes del 4,2%, per sobre del mercat d'assegurances No Vida, i arribant als 3.863 milions d'euros.

Un any més, la companyia ha obtingut uns resultats molt positius, ja que ha aconseguit un benefici net consolidat de 386,6 milions d'euros.

El principal negoci de la companyia, Salut, manté i reforça el seu lideratge en assolir el 30,1% de la quota de mercat. Pel que fa al volum de primes de salut, es va situar en 2.688 milions d'euros, un 6,5% més que en l'exercici precedent, 1,7 p. p. més que la mitjana del mercat. Cal destacar que Adeslas va experimentar el creixement més gran en primes entre les 5 primeres asseguradores de Salut a Espanya.

En Multiriscos es van aconseguir 524 milions d'euros, amb un augment d'un 6,7% respecte a l'any anterior i incrementant la seva penetració en el mercat fins al 7%.

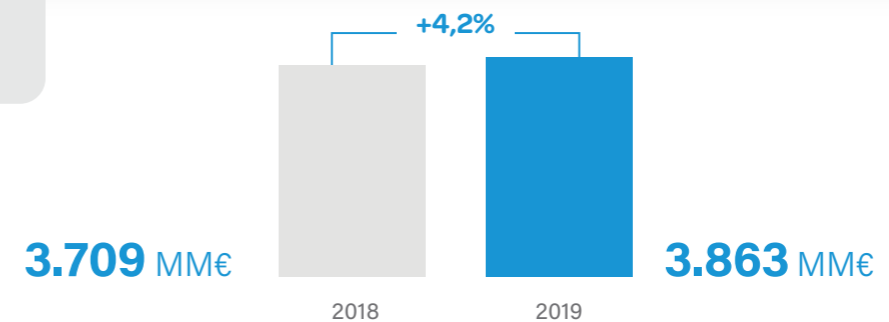
Dins d'aquesta tipologia destaca la importància de les assegurances de la Llar, on es va arribar als 429 milions d'euros en primes, un 11,3% més que el 2019. D'aquesta manera, SegurCaixa Adeslas va reforçar la seva segona posició amb un 9,5% del total del mercat.

En el ram d'Auto es van aconseguir 237 milions d'euros en primes, on la companyia va incrementar els seus ingressos en un 9,8%.

Pel que fa a la resta de rams, Accidents va obtenir 142 milions d'euros en primes, amb una quota de mercat del 12,4%, i va mantenir un any més el lideratge, pel fet de ser la primera asseguradora espanyola en aquest ram en aquests dos conceptes.

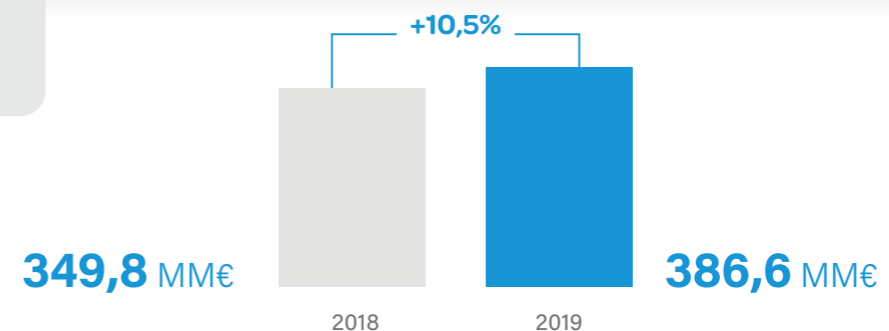
2019

### EVOLUCIÓ PRIMES



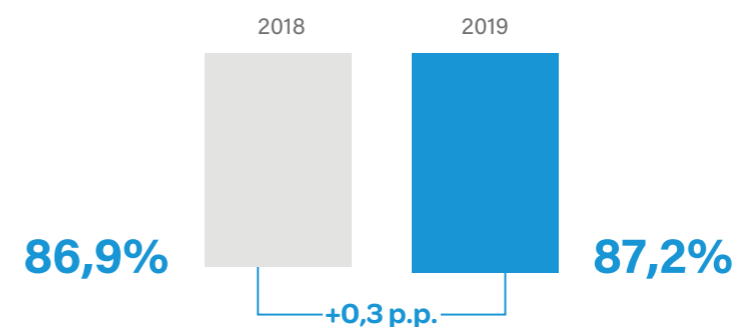
2019

### BENEFICI NET



2019

### RÀTIO COMBINADA



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR



ANNEXOS

En el ram de Decessos es van aconseguir 124 milions d'euros, quedant en 5a posició en el rànquing del ram, i la seva quota de mercat va arribar al 5,1%, dada que cal destacar atesa la curta trajectòria que la companyia porta comercialitzant aquest ram.

Pel que fa a l'evolució de la ràtio combinada, l'indicador que posa en relació les despeses en què incorre una companyia asseguradora motivades pels sinistres als quals ha de fer front respecte al volum de primes ingressats, cal destacar que s'ha comportat millor del que estava previst, amb tan sols un avanç de 0,3 p. p.

La companyia té el suport dels seus dos accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, els quals estan plenament compromesos en la transformació de la companyia realitzant el seguiment tant del Pla Estratègic com del Pla de Transformació Tecnològica que s'està duent a terme.

En el moment d'escriure aquestes línies, Espanya i el món es troben immersos en la pandèmia provocada per la COVID-19, de manera que les previsions econòmiques que s'havien estimat inicialment per a aquest exercici 2020, amb un alentiment de l'economia i una forta competència en algun dels rams principals, es veuran també molt alterades per la paràlització que està patint l'economia a escala mundial, i que afectarà greument el teixit industrial i de serveis, amb un alt risc d'increment de la taxa d'atur. Encara avui no s'albira el final d'aquesta crisi i les seqüeles que deixarà, tant a nivell humà com econòmic i social, però la companyia donarà el millor de si mateixa per oferir sempre el millor servei als seus clients i contribuir al manteniment del benestar social.

**La prestigiosa publicació internacional "Global Banking & Finance" ha premiat SegurCaixa Adeslas, per tercer any consecutiu, com la Millor companyia asseguradora d'Espanya 2019**



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

ASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS I  
RIGOR



ANNEXOS



## Gestió prudent

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.



## Reassegurança

L'àrea de reassegurança a les companyies d'assegurances desenvolupa la funció fonamental de vetllar per la fortalesa financera de cadascun dels rams on les companyies operen. Així mateix, estableix contractes amb els reasseguradors per traslladar-los part del risc, per tal que en cas de sinistres punta o a conseqüència d'una elevada freqüència sinistral no quedi compromesa la viabilitat del negoci assegurador per falta de recursos econòmics per fer front als seus compromisos amb els assegurats.

Una de les principals missions de la reassegurança és donar suport a tots els rams en el seu desenvolupament, ja que redueix els riscos i contribueix a establir les carteres de les asseguradores.

SegurCaixa Adeslas disposa d'una Política de Reassegurança on queden establerts els criteris per a l'assumpció de riscos que superen les previsions actuàries i els límits de risc que l'asseguradora pot assumir sense desequilibrar el seu patrimoni.

Mitjançant el Programa de Reassegurança, que s'elabora amb caràcter anual, es proposa al Comitè de Direcció la renovació dels principals contractes de reassegurança per a la següent anualitat.

La funció de l'àrea de reassegurança adquireix, doncs, una importància cabdal en la viabilitat econòmica d'una companyia d'assegurances.

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGUATSASSEGUATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Seguretat Informàtica

Una de les principals amenaces que s'estan desenvolupant en els darrers anys i que cada vegada suposen un risc més gran a escala mundial en qualsevol tipus d'organització, ja sigui pública o privada, són les vinculades a ciberriscos i que engloben una gran varietat de modalitats d'atacs que van des de l'obtenció d'informació confidencial, segrest de dades, frau financer, *phishing*, utilització dels propis sistemes de la companyia amb finalitats delictives o la interrupció d'operacions per afectar el negoci.

La companyia disposa d'un Comitè de Seguretat de la Informació, el qual també es fa càrrec d'Adeslas Salut i Adeslas Dental. És el responsable de formular i aplicar les corresponents polítiques de Seguretat de la

Informació d'acord amb les directrius estratègiques recollides en els manuals de seguretat i documents relacionats.

L'àrea de Seguretat de la Informació acompanya el procés de Transformació Tecnològica per garantir que les noves solucions tecnològiques disposin de les mesures de seguretat oportunes per afrontar els eventuais riscos informàtics que es puguin produir. Així, el desenvolupament del Servei d'Operació de Seguretat (SOC), dins del Pla Director de Seguretat, té la missió d'oferir cobertura als processos de Transformació i mitigar els principals riscos de seguretat del Legacy. La seva comesa és, a més, el monitoratge d'incidències, l'alerta precoç en cas de producció d'atacs, així com la gestió de vulnerabilitats.

### Delegat de Protecció de Dades

De la mateixa manera, SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i Adeslas Dental disposen de la figura del Delegat de Protecció de Dades, encarregat de:

- Informar i assessorar les persones que s'ocupen del tractament de dades.
- Supervisar el compliment de les disposicions normatives de protecció de dades.
- Oferir l'assessorament sobre l'avaluació de l'impacte relativa a la protecció de dades.
- Cooperar i actuar com a punt de contacte de l'autoritat de control.

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS



## Compliment Normatiu

El principal objectiu del departament de Compliment Normatiu de SegurCaixa Adeslas és assegurar l'adequat compliment de la normativa i de la legalitat a què es troba subjecta la companyia, assessorant l'òrgan d'administració sobre els requisits normatius que li són aplicables.

Així, entre les seves funcions es troba la de supervisar els sistemes de prevenció i les mesures implantades per la companyia per evitar el frau, la corrupció, el suborn o la comissió de qualsevol altre il·lícit penal. SegurCaixa Adeslas disposa, en aquest sentit, d'un Sistema de Prevenció de Riscos Penals (SPRP) que els relaciona i identifica, defineix l'òrgan amb competència per prendre decisions sobre aquests, així com els procediments que s'han de seguir.

Aquest SPRP s'articula a partir de tres aspectes:

1. **Ambient de control**, la definició i establiment del qual correspon al Consell d'Administració per mitjà dels instruments següents:
  - a. Polítiques d'Alt Nivell: Codi Ètic i Política de Prevenció de Riscos Penals.
  - b. Polítiques corporatives de bon govern i procediments específics.
  - c. Controls i procediments operacionals que emanen dels documents anteriors.

La companyia disposa d'una matriu de riscos operacionals i normatius i, compresos en aquests últims, es troben els de caràcter penal.

Com a part d'aquest ambient de control es troba el Comitè de Compliment Normatiu, òrgan designat pel Consell d'Administració per a

la supervisió del funcionament i del compliment de l'SPRP i que gaudeix de poders autònoms d'iniciativa i de control, d'acord amb el que preveu el Codi Penal.

2. **Sistema de control intern**, que s'organitza mitjançant tres línies de defensa:
  - a. Les diferents unitats operatives (1a línia).
  - b. Les funcions de gestió de riscos, compliment normatiu i, per la seva activitat asseguradora, la funció actuarial (2a línia).
  - c. Auditoria interna (3a línia).

La companyia, dins del marc del seu control intern, avalua els riscos de caràcter penal en l'activitat desplegada per cadascuna de les seves àrees de negoci, i assigna a aquests riscos els controls oportuns per a la seva mitigació amb l'objectiu d'anticipar-se a la comissió de qualsevol activitat delictiva.

L'SPRP és periòdicament revisat i es reporten als òrgans corresponents els resultats d'aquesta revisió.

3. **Sistema de formació**. Com una mesura més de prevenció, la companyia, dins del seu pla de formació, inclou la formació contínua, dirigida al col·lectiu d'empleats i que incorpora un mòdul específic sobre responsabilitat 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.

Els riscos identificats de SegurCaixa Adeslas es poden agrupar en quatre grans grups:

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

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 2019, SegurCaixa ha continuat desenvolupant el seu Sistema de gestió de riscos, fonamentalment, en l'àmbit del risc operacional.

## Auditoria Interna

La Funció d'Auditoria Interna de SegurCaixa Adeslas és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per afegir valor i millorar les operacions de l'organització i que contribueix a la consecució dels objectius estratègics de la Societat, aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat per avaluar i millorar l'eficàcia dels processos de gestió de riscos, control i govern.

Per tal de preservar la seva independència, la Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment i reporta al President de la Comissió d'Auditoria.

La implementació d'aquesta funció a SegurCaixa Adeslas es realitza a través d'una sèrie d'actuacions i activitats, que comprenen, entre d'altres:

- La planificació de la seva activitat, on s'estableix el treball d'auditoria que s'efectuarà en els anys següents i que considera les activitats i el sistema complet de govern de l'empresa. Aquesta planificació es trasllada anualment al Pla d'Auditoria, on es determinen les prioritats sota un enfocament basat en el risc.
- La realització dels treballs i l'emissió dels informes d'Auditoria.
- El seguiment del grau d'implementació de les recomanacions d'Auditoria i dels plans d'acció posats en marxa per la Societat per aconseguir-les.
- La comunicació regular a la Direcció de la Societat i a la Comissió d'Auditoria de l'evolució de la seva activitat, dels resultats dels seus treballs, de les principals recomanacions i plans d'acció definits i del seguiment del grau d'implementació de les recomanacions d'Auditoria.

## Continuïtat de Negoci

SegurCaixa Adeslas disposa d'una Política de Continuïtat de Negoci i d'un Sistema de Gestió de Continuïtat de Negoci (SGCN), on estan integrades també Adeslas Salut i Adeslas Dental. S'hi recullen les mesures que permeten a l'organització respondre davant una contingència greu, oferint capacitat inicial de recuperació operacional en aquesta situació, amb l'objectiu d'oferir el millor servei als nostres clients.

L'SGCN disposa d'un Pla General de Continuïtat de Negoci que conté un joc d'instruccions detallades que permetrien la recuperació dels Actius Crítics més rellevants necessaris per reprendre l'operació de l'entitat en temps de recuperació i nivells de servei preestablerts, minimitzant així l'afectació als empleats, clients i terceres parts interessades. Aquests plans es preparen, es proven i s'actualitzen amb una periodicitat anual o en el cas que s'hi produeixin canvis rellevants.

Cal destacar que l'actual SGCN de SegurCaixa Adeslas està en procés de Certificació sota l'estàndard de l'ISO 22301.

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

## Annexos



Materialitat	63
Consell d'Administració i Comissions	66
Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions	68
Equip	69



## Materialitat

### Cobertura i abast de l'informe

En línia amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals promogudes, principalment, des de l'International Integrated Reporting Council, IIRC, SegurCaixa Adeslas ha publicat el seu Informe Anual Integrat corresponent a l'exercici 2019. Aquest Informe Anual s'ha presentat al Consell d'Administració prèviament a la seva publicació.

En aquest sentit, en el present informe la informació legal, econòmica i financera de la companyia es presenta complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa de SegurCaixa Adeslas, dels seus resultats i de la seva resposta als seus grups d'interès.

En el procés d'elaboració d'aquest informe, se n'ha definit clarament la cobertura i l'abast, donant prioritats a la informació considerada material i incloent-hi tots els esdeveniments significatius que han tingut lloc l'any 2019, sense ometre informació rellevant per als grups d'interès de la companyia.

La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any 2019, però també inclou, en funció de la seva rellevància, dades d'anys anteriors per facilitar que els lectors es puguin formar una opinió més àmplia sobre l'evolució de SegurCaixa Adeslas. És per això que l'informe conté taules i gràfics amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. A més, s'ha evitat, en la mesura del possible, l'ús de tecnicismes el significat dels quals pugui ser desconegut per als grups d'interès.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas ha dut a terme un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, International Integrated Reporting Council i en GRI Standards. Es consideren rellevants aquells afers socials, ambientals i econòmics que tinguin una alta probabilitat de generar un impacte

significatiu tant en el negoci com en les valoracions i decisions dels grups d'interès. El 2019 la companyia ha fet una revisió dels seus temes materials de cara a la seva actualització. La metodologia ha consistit en les següents tres fases:

#### Identificació inicial de temes rellevants

En primer lloc s'ha dut a terme una anàlisi documental i una reflexió interna de la direcció de la companyia per alinear els afers materials amb el negoci i les necessitats dels grups d'interès per obtenir una llista preliminar de temes rellevants:

- Estratègia i prioritats per a SegurCaixa Adeslas mitjançant entrevistes en profunditat als membres del Comitè de Direcció per conèixer la seva visió sobre els temes de gestió responsable i sostenibilitat més rellevants de la companyia. Concretament, se'ls ha consultat pels temes de gestió de la seva àrea de negoci que poden contribuir a fer que SegurCaixa Adeslas sigui percebuda com una empresa més responsable i sostenible, així com els riscos i oportunitats que pot tenir la companyia en l'àmbit de la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat.
- Requisits de prescriptors en sostenibilitat: Índexs, rànquings i rànquings de referència (DJSI, FTSE4Good...).
- *Benchmark*: Revisió d'altres informes anuals a nivell nacional i internacional per extreure'n els afers rellevants del sector financer i assegurador. S'han revisat els aspectes més importants dels principals competidors de SegurCaixa Adeslas i els informes corresponents als accionistes majoritaris de la companyia.

- Afers prioritaris per al Sector Financer segons Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- Anàlisi de tendències en el sector financer i de previsió social, així com els afers prioritaris per al Sector Financer segons diverses fonts.
- Informes publicats sobre el sector assegurador i financer relacionats amb la sostenibilitat.
- Anàlisi de tendències en el sector financer i assegurador a través de l'eina Trendwatching per identificar les principals novetats i innovacions en matèria sostenible per part d'empreses internacionals.
- Les tendències en el sector mitjançant l'eina Google Trends, que permet observar l'impacte de SegurCaixa Adeslas amb relació a la competència.
- Les notícies sobre el sector i sobre SegurCaixa Adeslas, per conèixer quins temes rellevants relacionats amb la companyia i el sector han estat notícia.

### Consulta als grups d'interès

S'ha dut a terme una consulta interna i externa als grups d'interès per a la identificació i prioritització dels temes rellevants que ha consistit en:

- Enquesta *online* a 140 directius fins a la línia intermèdia de SegurCaixa Adeslas.
- Entrevistes a set experts representants dels diferents grups d'interès de SegurCaixa Adeslas:
  - Accionistes:
    - Mutua Madrileña.
    - CaixaBank.
  - Acadèmia: ESADE
  - Associacions de consumidors: Consultor/a expert/a.

- Mitjans de comunicació: Corresponsables.
- Societat:
  - Entitats socials: Fundació Paliacrínic.
  - Entitats mediambientals: Consultor/a expert/a.

### Conclusions dels experts en responsabilitat social empresarial

En general, els experts consultats tenen una molt bona percepció general de l'informe i recalquen la importància de continuar avançant amb la integració de la informació econòmica, social i ambiental, per tal d'adaptar-se a la Directiva Europea. Concretament afirmen que:

- La informació reportada es realitza amb un llenguatge clar, senzill i, sobretot, entenedor per a tots els grups d'interès de la companyia.
- Es valora l'esforç per a la integració de l'estratègia, la informació financera, social, ambiental i de govern corporatiu, si bé hi ha marge de millora.
- 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.

A més, els possibles riscos potencials amb relació a SegurCaixa Adeslas que remarquen els experts són la resiliència del sector per adaptar-se als nous riscos i oportunitats associats a l'envelliment de la població, els hàbits saludables, el canvi climàtic i la revolució tecnològica com a grans protagonistes en el canvi de paradigma en la societat..

 Tornar a Coneix-nos

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS

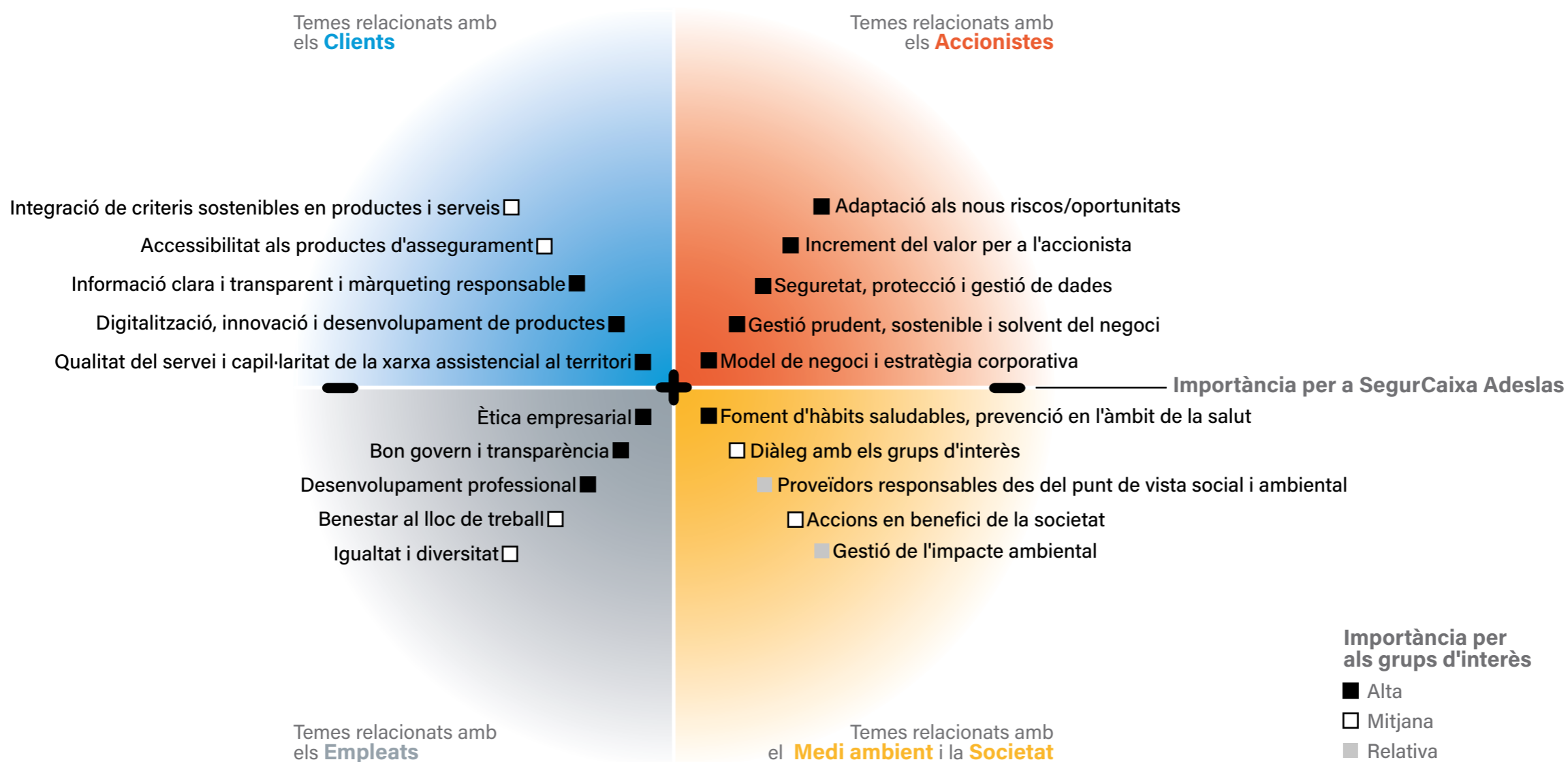




## Priorització dels temes rellevants

Finalment, la matriu de materialitat s'ha obtingut a partir de la priorització dels temes rellevants a través de dues variables de valoració, d'acord amb el que estableix el GRI Standards:

- La importància dels impactes econòmics, ambientals i/o socials de SegurCaixa Adeslas.
- El grau d'influència en la presa de decisions dels grups d'interès.





## Consell d'Administració i Comissions

### Consell d'Administració

El Consell d'Administració està compost per dotze membres, dels quals deu tenen el caràcter de consellers dominicals, d'acord amb l'estructura accionarial, i dos d'independents. Així mateix, el Consell està encapçalat per un President, amb facultats delegades, i disposa d'un Secretari i un Vicesecretari no consellers.

Nom	Càrrec
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President – Cons. Delegat
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Pedro Nebot José	Conseller (Dominical)
Sr. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller (Dominical)
Sra. Milagros Villa Oliveros	Consellera (Dominical)
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Consellera (Dominical)
Sr. Ernesto Mestre García	Conseller (Dominical)
Sr. Juan Manuel Granados Curiel	Conseller (Dominical)
Sr. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Conseller Independent
Sra. Esperanza del Hoyo López	Consellera Independent
Sr. Rafael Arnedo Rojas	Conseller (Dominical)
Sr. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Conseller (Dominical)
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.



## 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 plegat sota la responsabilitat i la supervisió del seu Consell d'Administració. En el marc d'aquestes polítiques s'assenyala l'aprovació 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 i altres funcions destacades, 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.

 Tornar a Govern Corporatiu

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
INTEGRAL PER  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSASSEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS I  
RIGOR

ANNEXOS



## Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

### Distribució de les enquestes realitzades per ram de negoci

	Unitats	Percentatges
Llar	16.127	19,3%
Autos	22.424	26,9%
Negoci	-	-
Salut	18.754	22,5%
Dental	26.046	31,2%
Total	83.351	100%

### Queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	10.623	193
Multirisc i RC Particulars i Negocis	3.078	159
Multirisc i RC Empreses	57	250
Personals	606	34
Autos	447	92
Total	14.811	-

### Queixes i reclamacions per ram presentades davant el Servei d'Atenció al Client

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	546	9,9
Multirisc i RC Particulars i Negocis	190	9,8
Multirisc i RC Empreses	5	22,0
Personals	36	2,1
Autos	26	5,3
Total	803	8,3

### Queixes i reclamacions notificades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	89	1,6
Multirisc i RC Particulars i Negocis	78	4,0
Multirisc i RC Empreses	5	22,0
Personals	26	1,5
Autos	17	3,5
Total	215	-

### Queixes i reclamacions resoltes a SegurCaixa Adeslas (\*)

	Exercici 2019
Desestimades	6.340
Estimades	6.672
SCA omet pronunciar-se	1.799
No admeses a tràmit	5
Total	14.816

### Queixes i reclamacions resoltes pel Servei d'Atenció al Client (\*)

	Exercici 2019
Desestimades	625
Estimades	129
SCA omet pronunciar-se	76
No admeses a tràmit	3
Total	833

(\*) Amb independència que s'hagi iniciat aquest any

 Tornar a Mesurament de la qualitat

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS I RIGOR

ANNEXOS





## Equip

### Nre. total d'empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas

	Exercici 2019
Serveis Centrals	947
AgenCaixa	237
Oficines pròpies	839
Centres mèdics i dentals	4.116
Total	6.139

### Distribució de la plantilla per gènere

	Exercici 2019
Nre. total d'homes	1.488
Nre. total de dones	4.651
Total	6.139

### Edat mitjana de la plantilla

	Exercici 2019
Serveis Centrals	44,6
AgenCaixa	43,4
Oficines pròpies	46,8
Centres mèdics i dentals	36,1
Total	39,1

### Antiguitat de la plantilla

	Exercici 2019
Directius	11,0
Plantilla Serveis Centrals	10,5
AgenCaixa	10,8
Plantilla Oficines pròpies	14,3
Plantilla Centres mèdics i dentals	4,5

### Distribució de la plantilla per tipus de contracte

	Exercici 2019
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	3.024
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	2.673
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	159
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	283
Total	6.139

### Distribució de la plantilla per categoria professional

	Exercici 2019
Directius	54
Quadres intermedis	202
Resta plantilla	5.883

### Formació

	Exercici 2019
<b>Inversió total en formació</b> (milers de €)	
Serveis Centrals i AgenCaixa	286
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	660
Total	946


### Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial

Serveis Centrals i AgenCaixa	1,17%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	2,71%

### Mitjana invertida per empleat

Serveis Centrals i AgenCaixa	247 €
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	132 €

Nota: En les dades d'empleats no es contempen les jubilacions parcials.

 **Tornar a** Confiança en els nostres professionals



# 2019

## Informe Anual Integrat

Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

Juan Gris, 20-26 - 08014 Barcelona

[www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

 **SegurCaixa Adeslas**