

2020

INFORME ANUAL  
INTEGRAT

 SegurCaixa Adeslas



<b>1</b>	<b>Carta del President</b>	
	Carta del President .....	3
<b>2</b>	<b>SegurCaixa Adeslas</b>	
	Coneix-nos .....	6
	Govern Corporatiu .....	14
	Fites de l'any .....	15
	2020, un any complex .....	16
	Pla Estratègic 2018-2020 .....	17
<b>3</b>	<b>Protecció integral per als nostres assegurats</b>	
	Oferta asseguradora .....	19
	Canal Bancassegurances .....	20
	Canal Assegurador .....	22
<b>4</b>	<b>Assegurats en el focus de l'estratègia</b>	
	Salut .....	25
	Dental .....	27
	Multiriscos .....	28
	Autos .....	30
	Resta de rams .....	31
	La innovació i l'adaptació al canvi en l'experiència de client .....	32
	L'orientació cap als assegurats .....	34
<b>5</b>	<b>Persones</b>	
	La salut i la seguretat dels empleats com a prioritat .....	37
	Desenvolupament professional .....	38
	Formació .....	38
	Igualtat .....	39
	Comunicació interna .....	39
<b>6</b>	<b>La nostra contribució a la societat</b>	
	La cura de la salut i l'assegurament .....	41
	Contribució a la societat .....	45
	Medi ambient .....	48
<b>7</b>	<b>Resultats, flexibilitat i rigor</b>	
	Creixement sostingut al llarg del temps .....	50
	Control i adaptació als nous riscos .....	51
	Reptes de futur .....	54
<b>8</b>	<b>Annexos</b>	
	Materialitat .....	56
	Consell d'Administració i Comissions .....	59
	Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions .....	61
	Equip .....	62



## Carta del President

Benvolguts amics,

L'any 2020 va estar marcat per la gestió de la crisi del coronavirus i el greu impacte que aquesta ha tingut, i continua tenint, en l'àmbit de la salut, de l'economia i de la nostra societat en el seu conjunt. Per això, les meves primeres paraules són per a totes les persones que s'han vist afectades per aquesta pandèmia, especialment per als qui han perdut un ésser estimat, i també per a tots els qui han estat a primera línia lluitant contra la malaltia. Entre ells, molts dels més de 43.000 professionals sanitaris del quadre mèdic d'Adeslas, a qui vull agrair la seva entrega i professionalitat.

En aquests mesos i, amb caràcter extraordinari, a SegurCaixa Adeslas hem atès 22.900 assegurats amb Covid-19 o símptomes compatibles amb la malaltia. Gairebé 10.000 han requerit hospitalització i la resta han rebut atenció sanitària als seus domicilis, tot i no estar prevista dins de les assegurances la cobertura de les pandèmies. Però és en moments com aquests quan es demostra la "talla" de les companyies. Per això, nosaltres, com no podia ser d'una altra manera, hem respost assumint la nostra responsabilitat amb total compromís.

En aquesta mateixa línia, el 2020 vam dotar un fons de suport de 160 milions d'euros per facilitar liquiditat als professionals del quadre mèdic i prestadors hospitalaris, amb l'objectiu de mitigar l'impacte econòmic que patien derivat del descens d'activitat produït per la pandèmia.

Tot això, alhora que impulsàvem projectes clau com la digitalització, que ha tingut i seguirà tenint un paper clau per afavorir l'atenció als nostres assegurats i evitar desplaçaments. Així, vam dotar el personal sanitari dels mitjans tecnològics necessaris perquè poguessin dur a terme les seves consultes via digital, vam facilitar les principals operatives de clients a través del nostre web i vam millorar els serveis d'orientació mèdica de manera remota, entre altres serveis.



**Javier Mira**  
President Executiu  
SegurCaixa Adeslas



En aquest context, a SegurCaixa Adeslas vam aconseguir a més continuar creixent de manera sostinguda i rendible, així com consolidar-nos com una companyia sòlida, capaç d'aportar i contribuir a la recuperació econòmica del nostre país a través de la generació d'ocupació i la demanda de serveis. Un fet clau per poder superar un futur immediat que estarà marcat per la incertesa i la desacceleració econòmica.

Vam tancar l'any amb un creixement en primes del 2,9%, fins a arribar als 3.975 milions d'euros, i un benefici de 436 milions d'euros, que va venir acompanyat d'una millora de la ràtio combinada, la qual va baixar 3,5 punts percentuals, fins a situar-se en el 83,7%.

Aquesta positiva evolució és fruit de l'excel·lent tasca que desenvolupa dia rere dia el nostre equip de professionals per tenir cura dels nostres ja més de 10 milions d'assegurats i del creixement experimentat en nous clients.

Hi contribueix la qualitat dels nostres productes i la fortalesa del canal bancari, així com la creixent preocupació de les persones per la seva salut i benestar, que ha impulsat amb força la demanda d'assegurances de salut, un àmbit en el qual Adeslas ha consolidat el seu lideratge el 2020 amb una quota de mercat que ja supera el 30%.

Per acabar, en nom del Consell d'Administració que presideixo, m'agradaria traslladar el meu reconeixement a tot l'equip directiu de SegurCaixa Adeslas i als més de 6.000 empleats que han treballat sense parar per donar continuïtat a la nostra activitat i ser a prop dels nostres assegurats quan més ens necessitaven. El meu agraïment també als nostres mediadors, proveïdors de serveis i institucions que ens han acompanyat durant aquest any tan complex i han fet possible la consecució d'aquestes fites.

Tots ells han mostrat una capacitat d'adaptació de la qual només poden presumir les grans organitzacions amb models de gestió consolidats i un propòsit definit.

Gràcies a tots per formar part d'aquest gran projecte i molta energia per afrontar un 2021 que posarà, novament, a prova la nostra capacitat de resiliència i de superar adversitats.

**Javier Mira**

President Executiu  
SegurCaixa Adeslas

# SEGURCAIXA ADESLAS

Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	14
Fites de l'any	15
2020, un any complex	16
Pla Estratègic 2018-2020	17



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,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



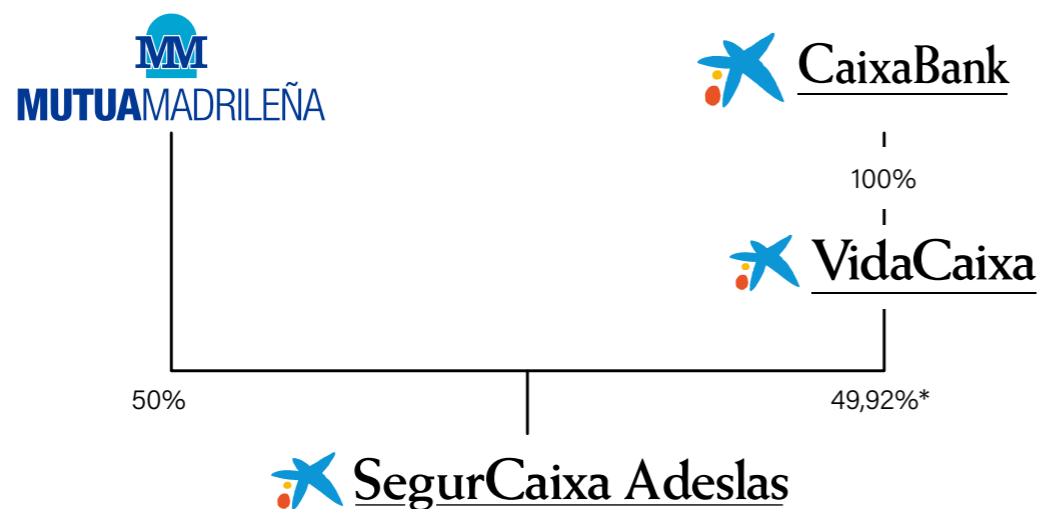
## Coneix-nos

### Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2020 la companyia ha obtingut 436 milions d'euros de benefici net i ha comercialitzat un volum de primes de 3.975 milions d'euros.

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2020, per tercer 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 2020 amb uns ingressos per primes de 5.580,7 milions d'euros i un benefici consolidat de 304,1 milions d'euros.

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, en un exercici particularment complex, ha seguit actuant amb un compromís absolut cap als seus 15,2 milions de clients.



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



## Els nostres accionistes

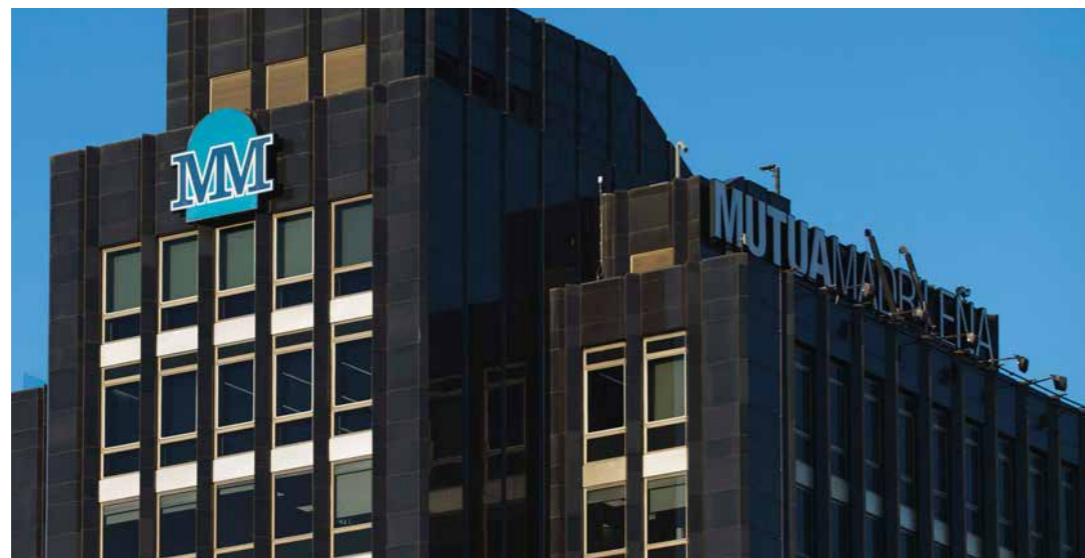
### GRUP MUTUA MADRILEÑA

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2020, per tercer any consecutiu, com la primera asseguradora de No Vida a Espanya, ja que va aconseguir uns ingressos per primes de 5.580,7 milions d'euros, després de créixer un 2,3%, malgrat l'impacte de la crisi derivada de la Covid-19.

En un context tan complex com el viscut, el Grup Mutua va aconseguir continuar guanyant quota de mercat i consolidar-se com a líder en el rànquing d'assegurances de Salut, a més de ser segons en el ram d'Auto i primers en el d'Accidents.

El benefici consolidat després d'impostos, per la seva banda, es va situar en 304,1 milions, la qual cosa representa un augment del 5,2%. I això, després d'haver destinat prop de 200 milions d'euros a mesures per pal·liar l'efecte de la crisi sobre els nostres clients i proveïdors. Una d'aquestes, la del 12+2, consistent a ampliar 2 mesos gratis la durada de les assegurances d'auto i moto dels seus clients, havia beneficiat més d'1,3 milions de mutualistes al tancament de l'exercici.

Així mateix, el marge de solvència del Grup, segons els criteris de Solvència II, es va situar al tancament de l'any en el 304%, ràtio que manté la companyia al capdavant dels grups asseguradors espanyols pel que fa al cas.



#### PRINCIPALS XIFRES MM€

**5.580,7** MM€ primes totals (+2,3%)

**304,1** MM€ benefici net (+5,2%)

**13,5** MM d'assegurats (+0,48%)

**6.563** MM€ de patrimoni gestionat en fons d'inversió

#### PRESENCIA INTERNACIONAL

**60%** BCI Seguros (Xile)

**45%** Seguros del Estado (Colòmbia)

#### RECONeixEMENTS

**13<sup>a</sup>** posició Rànquing Merco Empreses

**13<sup>a</sup>** posició Índex Merco Responsabilitat i Govern Corporatiu

**Millor Empresa** per treballar segons el rànquing d'*Actualidad Económica*





## GRUP MUTUA MADRILEÑA

### Pla Estratègic finalitzat amb èxit i nous reptes

El passat exercici, el Grup Mutua va finalitzar amb èxit el seu Pla Estratègic 2018-2020, els objectius principals del qual eren consolidar la seva posició com a líder en assegurances No Vida, ser el líder no bancari en gestió d'actius a Espanya a través de Mutuactivos, prosseguir el seu procés de diversificació geogràfica, per productes i serveis, i reforçar la seva presència a Llatinoamèrica.

En l'àmbit de la gestió de patrimonis, el 2020 Mutuactivos es va consolidar com la primera gestora independent de grups bancaris. Cal destacar que, en només dos anys, Mutua ha dut a terme cinc operacions corporatives, amb la compra de participacions a Alantra Wealth Management, EDM, Cygnus, Alantra Asset Management i Orienta Capital, per tal de refermar el seu creixement orgànic.

Respecte a la seva expansió internacional, el 2020 el Grup Mutua va aconseguir la major part del control de BCI Seguros, la primera empresa d'assegurances generals de Xile, i va formalitzar l'adquisició del 45% de Seguros del Estado, la segona asseguradora de Colòmbia.

Així mateix, durant l'any es va dissenyar el nou Pla Estratègic 2021-2023, que té com a objectiu principal mantenir la línia de creixement rendible i sostenible dels últims exercicis. El pla també preveu continuar amb l'estratègia de diversificació geogràfica i impulsar encara més el procés de digitalització.

 **Enllaços Mutua Madrileña**  
Fundació Mutua Madrileña

### Reforçament de la responsabilitat social

El Grup Mutua va reforçar la seva responsabilitat social durant el 2020 amb diferents iniciatives per contribuir a la lluita contra la malaltia i les seves conseqüències. A més de la mesura 12+2, entre altres projectes, va ajudar la seva xarxa de pimes proveïdores amb menys recursos avançant-los facturació i va impulsar el fons sectorial per protegir el personal sanitari.

La Fundació Mutua Madrileña, per la seva banda, va destinar un milió d'euros per posar en marxa diverses iniciatives, com la creació d'un fons extraordinari per finançar projectes de recerca mèdica sobre el virus i els seus possibles tractaments, el llançament d'una convocatòria extraordinària d'ajudes a projectes d'acció social orientats a ajudar col·lectius vulnerables especialment afectats per la pandèmia i adquirir material de protecció i tablets per a gent gran i menors. Tot això va permetre ajudar de manera directa prop de 100.000 persones.

#### RESPONSABILITAT SOCIAL

Més de **180 MM€** destinats a ajudar assegurats, proveïdors, professionals sanitaris i col·lectius més vulnerables durant la pandèmia

Més de **100.000** persones beneficiades directament per les nostres mesures

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

Programa **360°** per a la lluita contra la violència de gènere



## Els nostres accionistes

### CAIXABANK

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de Vida-Caixa, en un exercici particularment complex, condicionat per la crisi sanitària i econòmica derivada de la Covid-19, ha actuat amb un compromís absolut cap als seus clients.

L'extensa xarxa d'oficines s'ha mantingut plenament operativa, s'han potenciat els canals digitals i remots, i s'ha adaptat l'operativa per donar resposta als problemes i necessitats de milions de clients. S'han gestionat prop de 500.000 moratòries de crèdit, s'han anticipat rendes i prestacions a gairebé 4 milions de persones i s'ha concedit finançament a les empreses per més de 95.000 milions d'euros.

Pel que respecta a la sostenibilitat, ha emès un bo verd i un segon bo social. Les dues emissions han tingut una excel·lent acceptació en el mercat i estan lligades a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

Considera, a més, essencial facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible, per la qual cosa està integrant ambicioses polítiques mediamientals en els processos crediticis.

Segueix fermament compromesa a avançar en l'alineament de les carteres als objectius de l'Acord de París, d'acord amb el compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides.

El seu accionista de referència, Fundació "la Caixa", amb el qual manté una vinculació especial, permet reforçar encara més la contribució als diferents ODS de Nacions Unides.



**15,2** MM  
de clients



**451.520** MM€  
d'actius totals



**415.408** MM€  
de recursos de  
clients (+8,1%)



**243.924** MM€  
de crèdit a la  
clientela, brut (+7,3%)

#### AMBIENTAL



Signants dels Principis d'Equador

**1.000** MM€ d'emissió d'un Bo Verd

**3,16** MM€ concedits a projectes  
d'energies renovables

#### SOCIAL



**900** MM€ concedits en microcrèdits i altre  
finançament amb impacte social

**8.737** llocs de treball creats amb el suport  
dels microcrèdits

**1.000** MM€ d'emissió d'un Bo Social  
COVID-19

#### GOVERNANÇA



**7è** banc més sostenible del món segons DJSI  
**0,86%** de contribució al PIB espanyol

**Enllaços** Impacte socioeconòmic del Grup CaixaBank

CaixaBank

Obra Social "la Caixa"



## Els nostres accionistes

### CAIXABANK

#### Reputació marca premium



Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental el 2020. *Euromoney*



Millor entitat del món en banca de particulars el 2020. Millor banc a Espanya i a Europa Occidental el 2020. Entitat líder global davant la crisi 2020. *Global Finance*



Millor entitat de banca privada a Espanya el 2020. *The Banker / PWM*



Entre els bancs TOP 10 del món en RSC. Dow Jones Sustainability Index



Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu. *Merco*

#### Ampli reconeixement com a líder en infraestructures



Millor entitat de Banca Privada a Europa per la seva cultura i visió digital 2020. *PWM (FT Group)*



Millor Banc Digital en banca de particulars a Espanya 2020. Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental 2020. *Global Finance*



Millor iniciativa de pagaments per mòbil per a particulars el 2020 (CaixaBank Pay). *Fintech Futures*

#### BPI: Reconeixement com a marca premium i innovadora



Marca #1 2020 – Categoria Grans Bancs. Escolha do Consumidor



Marca #1 2020 – Categoria Grans Bancs. 5 estrelas



Millor marca de confiança a Portugal 2020. *Reader's Digest*



Marca d'excel·lència 2020. *Superbrands*



Millor entitat de banca privada a Portugal el 2020. *The Banker / PWM*



Millor banca privada a Europa per la seva tecnologia de gestió de carteres 2020. *PWM (FT Group)*



Banc de l'Any 2020. *The Banker*

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, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS

## 10 anys de l'acord entre accionistes

Ara fa 10 anys CaixaBank i Mutua Madrileña van arribar a un acord per mitjà del qual Mutua Madrileña controla el 50% de l'accionariat de SegurCaixa Adeslas, passant a ser l'accionista majoritari de la companyia, i CaixaBank, el 49,92%<sup>1</sup> restant de la propietat. L'acord signat el 2011 possibilitava la distribució de manera exclusiva i de manera indefinida de les assegurances de SegurCaixa Adeslas a través de la xarxa comercial de CaixaBank, juntament amb la resta de canals de distribució de la companyia.

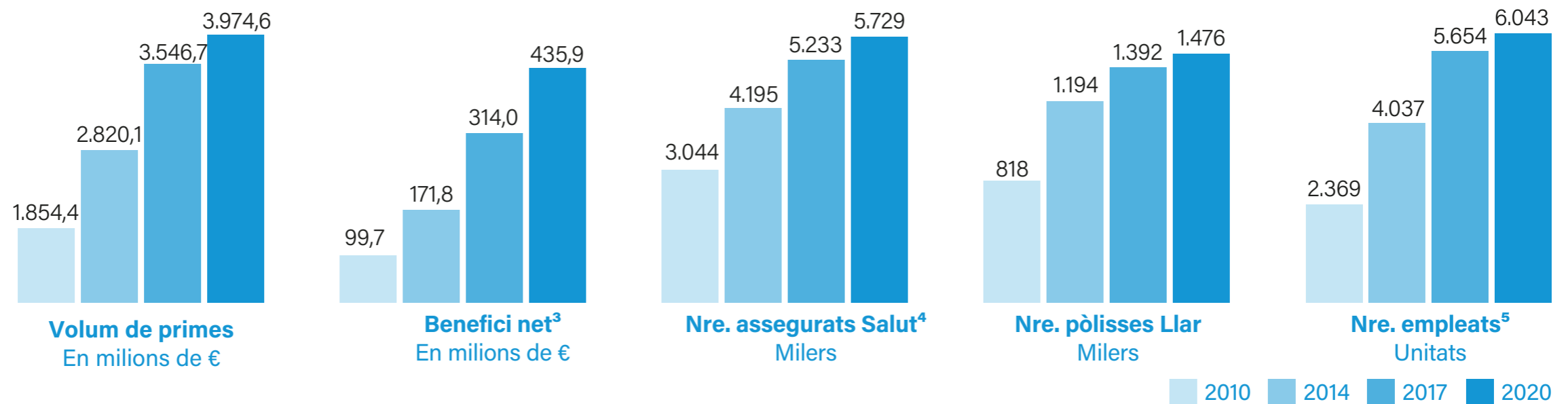
El camí que llavors s'emprenia naixia amb una visió a llarg termini i en aquests 10 anys la companyia, juntament amb els seus accionistes, ha afrontat grans reptes de diferents naturaleses, tant econòmics, normatius, tecnològics, socials i humans, fent front a situacions tan difícils com la conjuntura econòmica viscuda l'any 2012, fins a la dramàtica pandèmia esdevinguda el 2020.

En tot aquest període, SegurCaixa Adeslas ha dissenyat i completat amb èxit tots i cadascun dels tres plans estratègics<sup>2</sup> que l'han guiat en el seu reco-

rregut. La companyia ha sabut consolidar la seva posició com la companyia d'assegurances de No Vida amb més creixement rendible sostingut al llarg del temps, i ha refermat el seu lideratge en el ram de salut, mantenint-lo i reforçant-lo any rere any. La col·laboració entre els seus dos grans accionistes ha permès que el model de SegurCaixa Adeslas es perfili com una de les grans fites del sector assegurador de no vida espanyol en aquesta dècada.

Les fortaleeses de la companyia han contribuït a assolir aquests resultats mitjançant una orientació enfocada al client i a les seves necessitats, a la multicanalitat dels sistemes de distribució, al servei de qualitat que oferim als nostres assegurats –on destaquen els professionals sanitaris que integren el quadre mèdic més gran d'Espanya i que el 2020 han estat un exemple d'entrega a la societat–, a l'esforç constant en innovació que s'ha desplegat i a un lideratge capaç, que ha sabut dirigir i mantenir la companyia al primer lloc del rànquing de salut i millorar la posició al rànquing en altres rams de les assegurances de no vida.

### 10 ANYS DE L'ACORD ENTRE ACCIONISTES



(1) El 0,08% restant pertany a accionistes minoritaris.  
 (2) Plans Estratègics 2012-2014, 2015-2017, 2018-2020.  
 (3) Resultat Consolidat sota normativa PCEA sense Amort. d'Actius Intangibles de Vida Útil Indefinida.

(4) Inclou acords de reassurança per prestació de serveis. No inclou UTE Alzira el 2014 per presentar cartera homogènia els 4 períodes.  
 (5) Les dades d'empleats a 2010 inclouen les compartides amb VidaCaixa Grup.

## Model de negoci

L'activitat de la companyia es desenvolupa en el sector de les assegurances de No Vida. La companyia opera en diferents rams d'assegurances, comercialitzant assegurances de salut, multiriscos, autos, decessos, accidents, responsabilitat civil i avaria de maquinària, entre d'altres.

La comercialització dels seus productes es duu a terme a través de diferents xarxes comercials, en què les principals són la de bancassegurances, que opera a través de la xarxa de distribució de CaixaBank, així com la de canals tradicionals del sector assegurador, integrada per agents de xarxa pròpia, agents externs, corredors, brokers, i també mitjançant acords de distribució amb grans companyies, a més dels canals de comercialització directa.

L'àmbit d'actuació on opera la companyia és el mercat espanyol.

La companyia disposa d'uns serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i a Barcelona.

SegurCaixa Adeslas és propietària de diverses empreses que contribueixen a l'atenció i a donar servei als seus assegurats:

- **Adeslas Salut S.A.U.:** la qual disposa de 27 centres mèdics, repartits al llarg de la geografia espanyola, que ofereixen atenció sanitària.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** amb una àmplia xarxa formada per 194 clíniques dentals i repartides també per tot Espanya, que centra la seva activitat en l'atenció amb tractaments odontoestomatològics.
- **AgenCaixa S.A.U.:** composta per una xarxa d'agents comercials especialistes en assegurances de pimes i empreses i que donen suport al canal de bancassegurances.

La companyia també disposa d'acords de col·laboració amb proveïdors sanitaris externs (amb un ampli ventall d'actors que van des de grans grups hospitalaris, clíniques, policlínics, centres mèdics i consultes mèdiques), que contribueixen al lideratge de la companyia en el ram de salut.

SegurCaixa Adeslas té una participació significativa en els Igualatorios Médicos Quirúrgicos d'Astúries i del País Basc, la qual cosa facilita la distribució d'asse-

gurances en aquests territoris a través d'acords de reassegurança de prestació de servei<sup>(1)</sup>.

Els acords de col·laboració s'estenen també a un ampli grup de proveïdors que presten els seus serveis als assegurats en el moment en què es produeix un sinistre (empreses de reparació per a multiriscos, serveis de grues en assistència en carretera en autos, acords amb serveis funeraris en decessos, etc.).

El grup SegurCaixa Adeslas dona feina a 6.043 persones, repartides al llarg de la geografia espanyola.

La companyia es basa en les seves fortaleses com a líder en assegurances de salut i en la força de la distribució bancasseguradora per mantenir el creixement rendible més gran, sostingut al llarg del temps, en el mercat espanyol.



(1) Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Asturias, S.A. de Seguros y Reaseguros i Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A. de Seguros y Reaseguros.



## Les nostres marques

Per dur a terme la seva estratègia comercial, la companyia fa servir diferents marques en funció dels productes que ofereix. Adeslas és la marca que s'utilitza en les assegurances de salut, mentre que SegurCaixa Adeslas és la utilitzada en la resta de productes d'assegurança dels diferents rams que la companyia comercialitza.

Per a la prestació de serveis sanitaris i odontològics, la companyia utilitza marques específiques per als centres mèdics i per a les clíniques dentals pròpies.

### LES NOSTRES MARQUES



Adeslas

Centre Mèdic Adeslas

Clínica Dental Adeslas



## Els nostres Valors

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

### TREBALLAR DES DELS VALORS CORPORATIUS



#### Qualitat

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



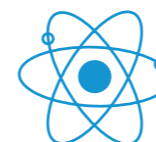
#### Confiança

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



#### Proximitat

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



#### Dinamisme

Buscamos el liderazgo de manera proactiva, con iniciativa, desde la innovación y promoviendo la mejora continua.



## 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 reben el suport també per a la realització de les seves funcions del President Executiu, el Director General i del 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 el 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.

## Fites de l'any

### DADES ECONÒMIQUES 2020

**3.975** MM€ en primes d'assegurança

**436** MM€ de benefici net

**83,7%** de ràtio combinada

**Núm. 1** en el rànquing d'assegurances de salut

**30,4%** de quota de mercat en salut

**22.900** assegurats atesos amb COVID-19 o simptomatologia compatible<sup>1</sup>

**9.900** hospitalitzacions per COVID-19

**222.000** tests autoritzats per COVID-19

**6.043** empleats

**+541.000** sinistres de la llar gestionats

### PRIMES I QUOTA DE MERCAT

#### TOTAL NO VIDA

**3.975** MM€ **10,7%**



**Salut**  
**2.856** MM€ **30,4%**



**Multirisc<sup>2</sup>**  
**527** MM€ **6,8%**



**Llar**  
**413** MM€ **8,9%**



**Autos**  
**223** MM€ **2,0%**



**Accidents**  
**138** MM€ **12,3%**



**Decessos**  
**101** MM€ **4,1%**



**Resta**  
**128** MM€

Primes Quota

(1) Les xifres de pacients atesos, hospitalitzacions i tests efectuats per COVID-19 són fins al 31.03.2021.

(2) Les primes de multirisc inclouen les primes de llar.



## 2020, un any complex

L'economia mundial el 2020 ha estat marcada per la incertesa i la caiguda de l'activitat, provocada per la pandèmia de la Covid-19.

Al nostre país, l'economia ha decregut en termes de PIB un històric 11% el 2020, la davallada més gran de tots els països de l'OCDE. Aquesta caiguda ha afectat l'ocupació, ja que ha situat la taxa d'atur en el 16,13%, amb 622.600 llocs de treball destruïts i 527.900 desocupats més.

Pel que fa a l'evolució de l'IPC, l'any 2020 ha acabat amb una taxa interanual del -0,5%.

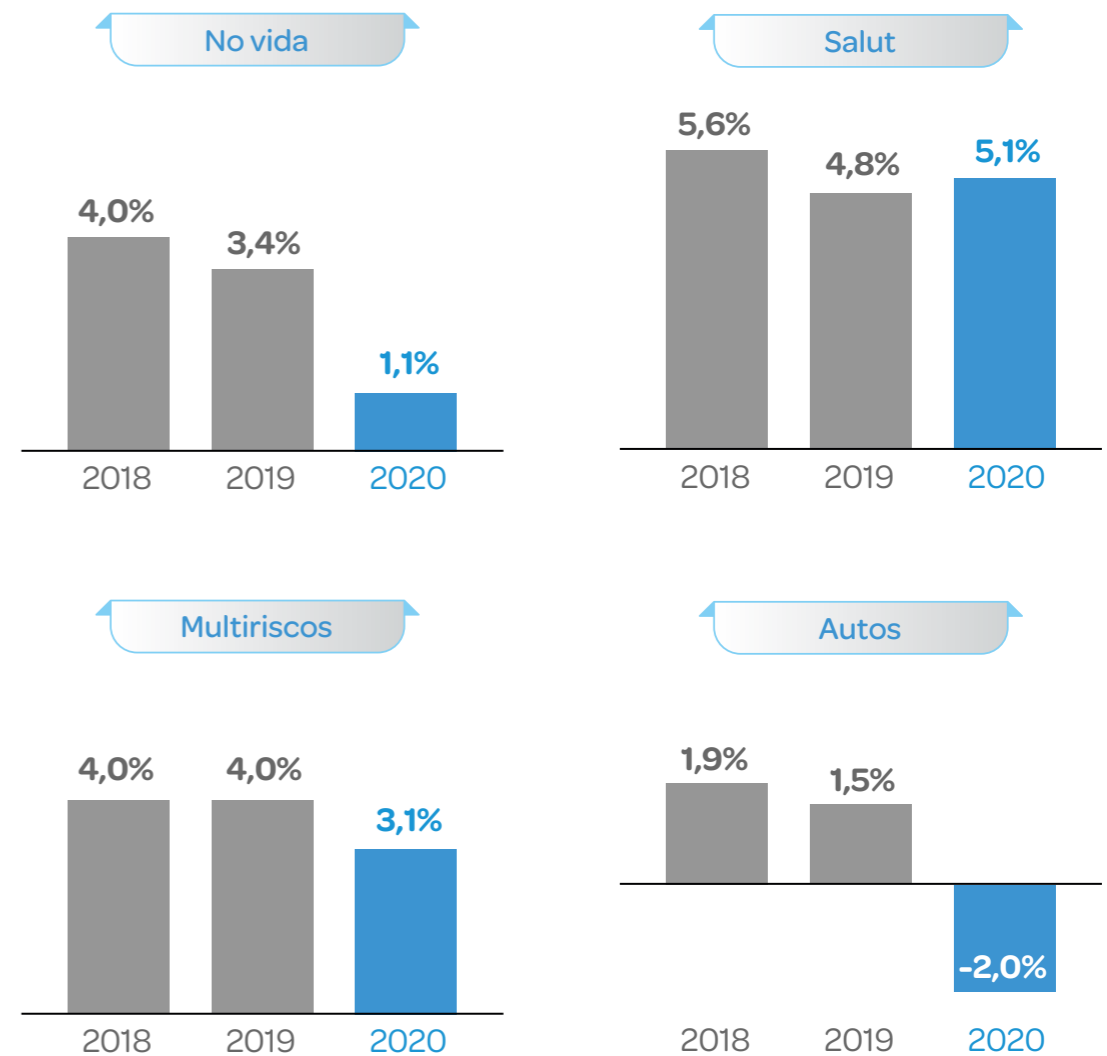
En el sector de les assegurances, les primes de No Vida han vist alentit el seu creixement el 2020 fins a un 1,1%. El comportament dels diferents rams en aquest exercici marcat profundament per la pandèmia ha estat diferent. El ram de Salut ha tingut un creixement significatiu, amb un increment del 5,1%, la qual cosa suposa 0,3 punts percentuals més que el 2019, amb SegurCaixa Adeslas al capdavant amb un augment del 6,2%.

En assegurances Multirisc, el creixement ha estat del 3,1%, impulsat pel ram de Llar, que ha crescut un 2,7%, malgrat la caiguda en la concessió d'hipoteques (-7,6%), i el creixement del ram Industrial, que ha augmentat un 5,6%.

Finalment, el ram d'Autos ha decregut un 2%, a causa fonamentalment del confinament i la forta davallada en les matriculacions de cotxes.

### EVOLUCIÓ DEL MERCAT NO VIDA

% de creixement en primes



Font: INE i ICEA







## Pla Estratègic 2018-2020

El Pla Estratègic ha guiat l'evolució de la companyia en el període 2018-2020. Aquest pla presentava tres grans línies estratègiques que la companyia havia d'aprofundir i desenvolupar per assolir els objectius marcats. Aquestes tres línies eren:

1. La transformació del model de la companyia palanquejant-se en l'evolució tecnològica.
2. Reforçar el lideratge en salut mitjançant la transformació en canals de distribució i mitjançant la innovació en productes i serveis.
3. El desenvolupament del canal bancari, millorant l'eficiència comercial i desenvolupant noves fonts d'ingressos.

La primera línia, per la mateixa envergadura de la transformació de la companyia, anava més enllà d'aquest pla, mentre que les dues restants estaven ben delimitades temporalment.

La línia estratègica de la transformació s'ha revelat clau en aquest 2020, ja que ha permès desenvolupar el desplegament de mitjans tecnològics que han possibilitat l'atenció als nostres assegurats en la pitjor crisi sanitària dels darrers temps. Amb un horitzó que va més enllà d'aquest pla, ha presentat fites significatives en la seva evolució mitjançant la consecució d'objectius de la Transformació Tecnològica, assegurant la qualitat dels lliurables i l'impuls del pla de treball. Dins dels assoliments d'aquesta línia estratègica s'ha aconseguit la modernització de l'arquitectura tecnològica sobre la qual poder desplegar les noves aplicacions de negoci, la transformació de la infraestructura cap a models Cloud o l'enfortiment dels models de Govern i la modernització de la funció d'IT, així com la implantació de solucions/productes

de mercat que transformen el model operatiu, alhora que milloren els serveis al client i fan més eficients els processos de negoci.

Respecte a les altres dues línies estratègiques, el 2018 es va centrar el focus en la definició de les propostes de valor i en les reflexions estratègiques de les diferents iniciatives que es van dissenyar per al pla. En el mòdul de salut es van efectuar millores en la proposta de valor per als clients de segments individuals i es van implantar els nous serveis d'Adeslas Salut i Benestar o el llançament d'Adeslas Sènior. En bancassegurances es va revisar la proposta de valor per a clients de Banca Premier i Privada, i la propensió al risc per al negoci d'Empreses.

El 2019 es va iniciar la captura d'oportunitats a través de pilots i llançaments, al mateix temps que continuaven evolucionant propostes de valor i models. El llançament dels productes MyBox de salut, llar i auto o l'assegurança d'Assistència de Viatge a imaginBank, i la potenciació del canal inTouch o d'AgenciaCaixa, en són un exemple.

El 2020 la companyia ha sabut reprioritzar les iniciatives per donar resposta a les eventualitats sorgides, anteposant la salut i la seguretat dels seus clients i empleats i impulsant l'adaptació de les xarxes a la nova situació: la implantació de procediments anti-COVID-19 en clíniques dentals i centres mèdics, la potenciació de l'operativa de venda i servei en remot per al canal bancari, el llançament dels nous productes o el desplegament a tota la cartera d'assegurats privats de la plataforma Adeslas Salut i Benestar, entre d'altres.

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS



ASEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



# PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

Oferta asseguradora	19
Canal Bancassegurances	20
Canal Assegurador	22

## Oferta asseguradora

SegurCaixa Adeslas ofereix una àmplia protecció en assegurances que l'han dut a posicionar-se com un referent del mercat d'assegurances no vida a Espanya.

La protecció que ofereix abraça des de les assegurances de salut fins a la protecció del patrimoni dels seus assegurats. En salut, a través de la marca Adeslas, ofereix assegurances a molt diversos segments, amb diferents modalitats tant d'assistència sanitària a través del seu propi quadre mèdic com de lliure assistència amb recobriment, adaptades a tot

tipus d'organitzacions, que van des de grans empreses a pimes, o per a grans col·lectius com ara funcionaris de les grans Mutualitats de l'Estat, autònoms o famílies.

També inclou alternatives de protecció sobre el patrimoni per a tots els seus assegurats mitjançant un gran ventall d'assegurances. Disposa d'assegurances per a immobles, a través d'una completa oferta de productes per a llars, comunitats, comerços, indústries i altres tipus d'immobles; per a autos, motocicletes, camions; accidents, decessos, etc.



## Canal Bancassegurances

Un dels puntals estratègics amb què compta la companyia és l'acord per poder disposar de la xarxa de distribució de les oficines de CaixaBank en la comercialització dels productes d'assegurances de no vida.

SegurCaixa Adeslas dissenya l'estructura del seu equip de suport al canal bancari a imatge de la xarxa territorial de CaixaBank per poder adaptar-se perfectament a les necessitats del banc.

Així, durant l'any 2020 la companyia ha donat suport a les 12 Direccions Territorials del banc (incloent-hi la DT inTouch, per a clients amb atenció remota) i a tota la seva xarxa comercial d'oficines i centres d'empresa a través de les Delegacions Comercials.

Les Delegacions Comercials estan integrades per un equip de professionals amb diferents rols:



El **Delegat Comercial**, màxim responsable del Canal en la seva Direcció Territorial, és el responsable d'implantar i desenvolupar les estratègies i polítiques que s'impulsen per part de la Direcció del Canal Bancari.



Els **Executius Comercials de Bancassegurances** (ECOB), que entre altres funcions tenen la de formar, orientar i facilitar la venda a la xarxa d'oficines de banca comercial *retail*.



Els **Executius d'Empreses**, que tenen com a funcions principals la venda directa de productes complexos de grans empreses i l'ajuda i impuls a la venda d'assegurances per a aquest segment als centres d'empreses del banc.



Els **gestors d'Agencia**, que s'encarreguen de vendre de manera directa i ajudar les oficines i centres d'empreses en la venda d'assegurances per a negocis i empreses, fonamentalment a persones jurídiques.

### DISTRIBUCIÓ BANCASSEGURADORA

**3.565** Oficines de **Banca retail**

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

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

**18** Centres **Institucionals**

**612.400.000** € en **primas comercials** de **nova producció**<sup>1</sup>

**676.000** operacions d'**assegurances**

**530.500** converses amb **l'assistent cognitiu**

(1) Fins al seu primer venciment.  
Nota: La informació sobre CaixaBank no inclou la fusió amb Bankia el 2020.



CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓN  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS



ASEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

L'evolució de l'exercici 2020 ha estat condicionada per la irrupció de la pandèmia, que ha marcat l'activitat del canal, en la qual podem distingir tres fases: abans de la declaració de l'estat d'alarma, amb perspectives de desenvolupament prometedores; després de la declaració del primer estat d'alarma i el confinament de la població, quan es va viure una situació de paralització de l'activitat comercial arreu del país —es van substituir totes les reunions presencials per trobades virtuals a través de diferents plataformes, amb resultats molt satisfactoris, ja que es va aconseguir mantenir la interrelació amb el mateix nivell de freqüència i fluïdesa amb què s'havia estat desenvolupant fins llavors—; i una tercera fase marcada per la recuperació, que s'inicia a partir del mes de juny i que es va consolidar a l'últim quadrimestre.

En aquest exercici, la venda de manera remota ha crescut significativament. Així, en els canals telemàtics com CaixaBank Now o Ready to Buy s'ha arribat a duplicar l'activitat, alhora que s'ha detectat una tendència creixent destacable en el nombre de clients que prefereixen mantenir relacions telemàtiques amb els seus gestors.

La potenciació dels productes d'assegurança MyBox va en aquesta línia, ja que aporten valor als clients, mitjançant àmplies prestacions i compromi-

sos de servei assistencial òptims, amb la possibilitat d'afrontar-ne el cost en quotes mensuals i la garantia de tres anys sense pujada de quotes, al mateix temps que serveixen de palanca al banc en el seu esforç comercial.

Cal esmentar l'activitat desplegada en banca d'empreses, que s'ha focalitzat a donar servei a través de la nostra gamma de productes a petites i mitjanes empreses, on CaixaBank n'és especialista. L'ampliació de la gamma MyBox al segment de negocis amb el MyBox Negocis (tant per a persones físiques i jurídiques) apropa el concepte al segment d'autònoms, comerços i petits negocis.

Dins del suport que SegurCaixa Adeslas ofereix al canal bancari, hi tenen un paper destacat els gestors comercials d'AgenciaCaixa, especialistes en el segment d'empreses, els quals el 2020 han dut a terme el 65% de les vendes del nou producte MyBox Negoci.

A la generació de valor en el curt termini a través del dinamisme en els processos de comercialització, cal afegir-hi l'esforç per crear valor en el mitjà i en el llarg termini, mitjançant la cura de la cartera i l'esforç efectuat en retenció, que aquest 2020 ha tingut també un paper destacat.



## Canal Assegurador

L'objectiu estratègic de mantenir el creixement rendible al llarg de l'última dècada s'ha aconseguit mitjançant el reforçament i suport constant a la xarxa comercial. Així, la xarxa de canals asseguradors engloba el conjunt de canals de venda tradicionals del sector assegurador. Aquests canals poden formar part de la companyia o s'hi poden establir diferents acords de col·laboració. Aquesta força comercial és diversa i la integren diferents actors:



**Gestors comercials:** empleats de companyia desplegats a les delegacions. Comercialitzen productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



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



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



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



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



**Brokers:** corredors especialitzats en la comercialització de Col·lectius de Salut i productes focalitzats a empreses.



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

### CANAL ASSEGURADOR

**94** gestors comercials propis  
en 68 delegacions

**192** oficines d'Atenció Comercial

**1.268** agents de xarxa

**1.874** corredors

**893** agents externs

**22** executius de Grans Empreses

**79** brokers

**228.900.000** € primes comercials de nova producció<sup>1</sup>

**628.400** altes de nous assegurats el 2020

(1) Fins al seu primer venciment.

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
INTEGRAL PARA  
NUESTROS  
ASEGURADOS



ASEGURATS EN  
EL FOCUS DE  
L'ESTRATÈGIA

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

La companyia estableix una relació propera amb tots ells, amb els quals manté oberts canals de comunicació. L'any 2020, l'aparició de la pandèmia ha impossibilitat la celebració dels tradicionals esdeveniments presencials que s'han celebrat en passades edicions, com la Convenció Comercial de Canals Asseguradors, d'empleats de companyia, prevista per a la primera setmana del mes de març, i que va ser suspesa davant l'amenaça creixent de l'expansió del virus. Les trobades es van traslladar a altres formats telemàtics, per a la qual cosa va caldre una gran capacitat d'adaptació de la nostra estructura i dels mediadors al nou entorn de relació remota també amb clients.

L'impacte de la pandèmia el 2020 en la contracció econòmica al país també s'ha vist reflectida en uns volums d'activitat i de nova producció inferiors als assolits el 2019 pels Canals Asseguradors.

Així, per exemple, el seu impacte en les Oficines d'Atenció Comercial, escampades al llarg de tot el país, va obligar a tancar-ne les portes durant el confinament entre els mesos de març a maig, tornant al juny a la normalitat, amb les restriccions pròpies de les mesures establertes per les autoritats sanitàries. També es va posar en marxa el "Pla de protecció de la xarxa d'agents" per ajudar els assessors de xarxa pròpia més vulnerables durant aquest període de confinament.

La companyia també ha emprès accions de protecció de la cartera en els diferents canals mitjançant actuacions que van afavorir la retenció i fidelització de clients.

Altres accions que es van desenvolupar el 2020 per potenciar l'activitat va ser la posada en marxa de nous productes com l'Adeslas GO, que ofereix cobertura sanitària ambulatoria a clients particulars i millora les seves condicions assistencials amb la incorporació d'una revisió mèdica anual adaptada a l'edat i el sexe de cada assegurat. També l'alta d'Adeslas Dental MAX, producte dental destinat a clients particulars, amb avantatges per als assegurats, ja que premia la seva fidelitat.

D'altra banda, la companyia està desenvolupant el projecte Horizon, l'objectiu principal del qual és l'adaptació de la nostra xarxa d'agents als canvis socials, demogràfics, tecnològics i econòmics, amb una visió estratègica a llarg termini, i que preveu la transformació, professionalització i modernització de la xarxa d'Agents.



Adeslas GO

TU SALUD, EN MARCHA

Adeslas

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, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS



## ASSEGURATS EN EL FOCUS DE L'ESTRATÈGIA

Salut	25
Dental	27
Multiriscos	28
Autos	30
Resta de rams	31
La innovació i l'adaptació al canvi en l'experiència de client	32
L'orientació cap als assegurats	34



## Salut

La tragèdia humana, social i econòmica que ha causat la pandèmia originada per la COVID-19 ha convertit la salut, tant individual, familiar com col·lectiva, en un dels valors a preservar més rellevants al llarg de l'any 2020.

SegurCaixa Adeslas, a principis de l'exercici 2020, va dur a terme un monitoratge de l'evolució de la malaltia des del mateix moment en què es van iniciar els primers casos de la propagació de la malaltia en alguns països europeus, així com després dels primers casos detectats a Espanya. La companyia va efectuar diferents anàlisis per conèixer el seu possible impacte i les mesures més adequades que es consideraven en cada moment, per afrontar una situació extremadament complexa.

Com a líder en assegurances de salut a Espanya, el compromís d'Adeslas en la cura de la salut dels seus més de 5,7 milions d'assegurats es va refermar i reforçar en aquest any 2020. La companyia des del primer moment es va posar a disposició de la sanitat pública, juntament amb la resta del sector de la salut privat, abans de la declaració de l'estat d'alarma. Així, juntament amb el sector es va prendre una decisió excepcional per a un moment de crisi sanitària excepcional, en protegir la salut dels assegurats assumint la responsabilitat del tractament d'aquesta malaltia i les despeses originades per la COVID-19, tot i tractar-se d'un risc explícitament exclòs de les garanties de les pòlisses d'asseguracions, un cop es va produir la declaració oficial de pandèmia per part de l'Organització Mundial de la Salut. D'aquesta manera es van crear serveis nous i específics per als pacients de COVID-19.

El quadre mèdic de SegurCaixa Adeslas ha respost a la situació d'emergència sanitària amb responsabilitat, ja que va assumir un paper rellevant en coordinació amb el sistema públic de salut i imprescindible per garantir als clients de SegurCaixa Adeslas l'atenció sanitària en els pitjors mesos de la pandèmia. S'ha dut a terme un esforç molt important en l'adaptació dels espais i procediments d'accés, així com en la implementació de mesures de protecció individual per a professionals i pacients.

### SALUT



**+43.000**  
professionals  
de la salut

**+1.200**  
centres mèdics  
concertats

**217**  
hospitals  
concertats

**27**  
centres mèdics  
propis

### ATENCIÓ A ASSEGURATS AFECTATS PER COVID-19 fins al 31 de març de 2021

**9.900**  
ingressos  
hospitalaris

**13.000**  
assegurats amb  
seguiment domiciliari



**44.400**  
assegurats atesos  
a través del xat

**222.000**  
proves de  
COVID-19



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, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS

Durant la crisi viscuda al llarg de l'any 2020, la tecnologia ha jugat un gran paper en la gestió de la salut en remot. Els mitjans tecnològics desenvolupats en anys anteriors es van reforçar per donar més cobertura assistencial a distància als assegurats, i evitar així desplaçaments i el consegüent risc de contagi. Es va facilitar a tots els proveïdors del quadre mèdic l'habilitació dels canals no presencials per a l'activitat derivada de la COVID-19. L'atenció en remot també ha estat un instrument molt útil per efectuar els seguiments als assegurats en confinament domiciliari, ja fos a causa de la infecció de pacients l'estat dels quals no era especialment greu o per prevenció. La resta de l'activitat ambulatoria també s'ha vist afavorida per aquest desplegament.

Un efecte de la irrupció de la pandèmia va ser una caiguda de la demanda de serveis assistencials aliens a temes vinculats amb la COVID-19. L'activitat es va veure alterada per la por al risc de contagi. Malgrat això, l'activitat es va mantenir i els centres van romandre oberts per atendre aquells assegurats que ho van necessitar.

Els 27 centres mèdics propis d'Adeslas Salut també van contribuir a aquest esforç col·lectiu i es van mantenir oberts en tot moment per a la prestació dels serveis assistencials, necessaris per als assegurats.

L'impacte de la pandèmia el 2020 va focalitzar gran part dels esforços a Adeslas Salut, que va elaborar un protocol per preservar la salut dels seus professionals i pacients que englobava tots els processos afectats, tant els operatius com els assistencials, i dotava dels mitjans i espais necessaris per a la prevenció de la COVID-19<sup>1</sup>. Aquest protocol, un cop implementat en tots els centres mèdics d'Adeslas Salut, va ser certificat per SGS, entitat independent, i s'ha mantingut actualitzat tant el protocol com la certificació.

Si bé estava previst en l'exercici 2020 continuar amb la certificació UNE 179003:2013 de "Serveis Sanitaris. Gestió de riscos per a la seguretat del pacient"<sup>2</sup> per fer-la extensiva als centres mèdics d'Adeslas Salut de Granada i Tenerife, la situació va obligar a posposar-ne l'obtenció per a més endavant.

## SALUT

**23.753.000**  
cconsultes ateses

**316.900**  
ingressos hospitalaris<sup>3</sup>

**21.400**  
parts atesos<sup>4</sup>



**683.600**  
ressonàncies magnètiques i TAC

**398.700**  
intervencions quirúrgiques<sup>5</sup>

**206.400**  
serveis ambulatoris atesos



Enllaç

**Adeslas Salut amplia el seu compromís amb la qualitat i la seguretat dels pacients**

- (1) Totes les mesures de seguretat i prevenció van ser revisades prèviament per Quirón Prevenció, especialitzada en la prevenció de riscos laborals.  
 (2) Aquesta certificació, que fins ara només s'expedia a hospitals, és la primera vegada a Espanya que la rep un centre mèdic.  
 (3) Inclou ingressos per COVID-19.  
 (4) Inclou cesàries.  
 (5) No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.

## Dental

Adeslas també té cura de la salut i la higiene bucodental dels seus assegurats i clients. Adeslas Dental disposa de 194 clíniques dentals repartides per la geografia espanyola per oferir els millors tractaments odontològics als seus pacients. Els seus 1.581 odontòlegs col·legiats garanteixen un servei de la màxima qualitat a tots els assegurats i clients.

La preservació de la salut dels empleats, assegurats, clients i proveïdors ha guiat l'actuació a Adeslas Dental des de l'aparició de la pandèmia.

Amb la declaració de l'estat d'alarma es van mantenir obertes ininterrompudament un total de 48 clíniques dentals, amb l'objectiu d'oferir atenció als pacients que necessitessin tractaments dentals d'urgència. Totes les actuacions considerades no urgents van ser posposades, per la qual cosa els diferents indicadors de serveis prestats a clients i a assegurats s'han vist impactats.

Adeslas Dental va adoptar protocols de seguretat davant els riscos de la COVID-19 per a totes les activitats que es desenvolupen a les seves clíniques dentals. Quirón Prevenció va revisar la validació d'aquests protocols. La totalitat de les 194 clíniques dentals van ser certificades per SGS mitjançant auditories in situ.

Aquesta certificació acredita la implantació de mesures preventives, de seguretat i d'organització de l'activitat clínica posades en marxa enfront de la COVID-19 a fi de protegir empleats i pacients. Per al manteniment de la certificació, SGS segueix efectuant auditories mensuals.

 **Adeslas certifica la seguretat de les seves clíniques dentals enfront de la COVID-19**

### DENTAL

**194** clíniques dentals pròpies

**1.581** odontòlegs col·legiats

**2.576.000** consultes odontològiques

**146.900** actes d'odontopediatria

**216.400** obturacions i reconstruccions

**38.200** implants col·locats

**239.700** revisions d'ortodòncies

**35.600** endodòncies

**198.900** higiènes bucal

**1.254** butaques odontològiques

La volumetria aquí recollida correspon exclusivament a l'efectuada per les clíniques 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.



## Multiriscos

En la protecció dels béns patrimonials dels seus assegurats, la companyia ofereix un ampli ventall de possibilitats a través de les pòlisses de multiriscos. Aquest tipus de pòlisses ofereixen cobertures enfront de danys de tipologia molt diversa, com incendi, robatori, fenòmens meteorològics, etc., a immobles de diferent finalitat, com ara llars, comerços, empreses o comunitats.

En el conjunt de les pòlisses de multiriscos destaquen els 1,47 milions de pòlisses de l'assegurança de la llar.

El creixement experimentat en aquest tipus d'assegurances ha portat la companyia a ocupar la segona posició en el rànquing de les assegurances de la Llar i la primera en les assegurances de Comerç. Un creixement més gran de la cartera comporta un increment superior de les probabilitats d'ocurrència de sinistres i la companyia es dimensiona per atendre'ls i inverteix en tecnologia, en l'agilització de processos, col·labora estretament amb els proveïdors de serveis per mantenir protocols d'actuació d'acord amb la qualitat esperada i desenvolupa sistemes de mesurament de la qualitat per vetllar per la correcta gestió de les reparacions i indemnitzacions i la satisfacció del client.

L'activitat de l'exercici 2020 va començar amb sinistres d'impacte mediàtic, com l'explosió al complex petroquímic de Tarragona a mitjans de gener, amb danys a diversos habitatges assegurats, sobretot en vidres, tendals o aparició d'esquerdes.

Això no obstant, va ser en la segona quinzena de gener, amb l'aparició de la borrasca Gloria, quan l'impacte causat pel temporal de vent, neu i fortes pluges va comportar nombrosos desperfectes en molts immobles repartits, principalment, a la zona est de la Península. Gloria va suposar increments en la declaració de sinistres de més del 75% durant la primera setmana. Es van activar tots els protocols de companyia per fer front al volum ingent de sinistres declarats i es van reforçar els serveis de gestió, peritatge i comunicació, a més de mantenir reunions diàries amb les empreses d'assistència que

### MULTIRISCOS



Sinistres de la llar  
**541.500**

Sinistres de danys per aigua a llar  
**+211.000**

Sinistres de vidres a llar  
**+84.000**

Sinistres de danys elèctrics a llar  
**60.700**

Sinistres per fenòmens atmosfèrics a llar i negoci  
**+57.300**

Pagament en prestacions de sinistres de llar  
**223 MM€**

Dies de termini mitjans de pagament en indemnitzacions a assegurats  
**2,12<sup>1</sup>**



(1) Dada per a multiriscos de llar i negoci.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

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, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS

treballaven a les zones afectades, alhora que es duia a terme un seguiment exhaustiu de la situació.

La declaració de l'estat d'alarma durant el mes de març i el confinament domiciliari de la major part de la població van suposar la paralització gairebé total de l'activitat reparadora, i només es va permetre actuar els professionals en situacions d'urgència (assegurats sense subministrament elèctric, amb fuites d'aigua que impedièren l'ús normal dels sanitaris o serveis de serralleria d'emergència). Durant els mesos de març i abril es va detectar una caiguda en el nombre de sinistres declarats, ja que es posposava la declaració de sinistres o s'endarrerava la petició de serveis de reparació per la por al contagi per la COVID-19.

A partir de l'inici de la desescalada, el mes de maig, es va començar a recuperar l'activitat reparadora de manera gradual a mesura que s'anava avançant en les fases.

Mitjançant els videoperitatges s'ha contribuït notablement a l'agilitat en els processos de gestió, resolució i indemnització dels sinistres on la presència del pèrit ha estat necessària en moments en què s'imposaven restriccions severes a la mobilitat, ja fos com a conseqüència de l'estat de les carreteres durant i després de la borrasca Gloria, o durant la fase de confinament domiciliari.

D'altra banda, el nou model d'obertura de sinistres s'ha anat estenent de manera progressiva per garantir-ne la correcta implantació. S'ha iniciat la segona fase, centrada en un major control sobre el procés de reparació que duen a terme les empreses d'assistència, per tal de garantir la qualitat del servei prestat als assegurats.

En el control de possibles fraus, l'aplicació de gestió de sinistres integra diferents alertes sobre diversos paràmetres gestionats, després del corresponent triatge, per un equip especialitzat en la seva gestió. L'any 2020, l'estalvi que ha suposat la detecció de fraus ha superat els 4,2 milions d'euros.



Amplia cobertura en daños por agua.



Rotura de cristales, incluyendo vitrocerámica.



Responsabilidad civil, incluyendo animales domésticos.

 SegurCaixa Adeslas

## Autos

La reducció de la circulació de vehicles el 2020 a causa de les restriccions de la mobilitat pel confinament total i perimetral, com a mesures encaminades a reduir la corba de contagis pel coronavirus, va significar una caiguda important de la freqüència de la sinistralitat pel menor ús del vehicle en el ram d'Autos.

Després de la declaració de l'estat d'alarma i el confinament, la sinistralitat va arribar a reduir-se fins a un 80%. A mesura que les restriccions van deixar de ser tan severes, es va experimentar un augment progressiu en l'ús del vehicle i en la sinistralitat, que es va anar incrementant fins a arribar a percentatges dins del que es podia esperar durant l'època estival. Això no obstant, aquests van tornar a decreixer durant els confinaments perimetrals arran dels diferents episodis de brots i rebrots viscuts en la segona meitat de l'any.

Respecte a les tipologies de sinistres declarats es va detectar un canvi de tendència d'acord amb la situació viscuda en cada moment. En assistència de viatges, per exemple, després de la dràstica caiguda en els moments més durs del confinament, es va passar a experimentar increments considerables en la demanda del servei d'assistència relacionat amb bateries, rodes i pneumàtics, com a conseqüència del prolongat període d'inactivitat dels vehicles. Es van reduir substancialment els sinistres amb contrari, així com el nombre de lesionats. Aquesta caiguda de la sinistralitat ha comportat una millora en la ràtio combinada del ram.

Amb l'inici del confinament, la companyia va adaptar la feina en remot dels seus gestors per possibilitar l'atenció a assegurats i proveïdors. Les innovacions tecnològiques desenvolupades en anys precedents, com el fotoperitatge, van exercir també un paper important a partir del moment en què l'activitat pericial es va anar incrementant. Gràcies a aquest sistema, els pèrits van poder dur a terme la verificació dels danys, evitant així el risc de propagació de contagi en estalviar-se desplaçaments físics als tallers.

### AUTOS

**105.300**  
assistències de viatge

**20.932**  
reparacions en tallers concertats

**16.239**  
sinistres de vidres

**33.319**  
danys propis



**39.327**  
danys a tercers

**6.313**  
danys amb lesionats

**35.348**  
peritatges efectuats

**748**  
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 CONTRIBUTIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS

## Resta de rams

La companyia protegeix el patrimoni dels seus assegurats a través d'altres rams d'assegurances de tipologia molt diversa. El tipus de protecció que atorga empara riscos com responsabilitat civil general, d'exploració, sanitària, decessos, avaria de maquinària, protecció jurídica, mascotes, assegurances de repatriació, assistència de viatge, protecció de pagaments mitjançant targetes, etc.

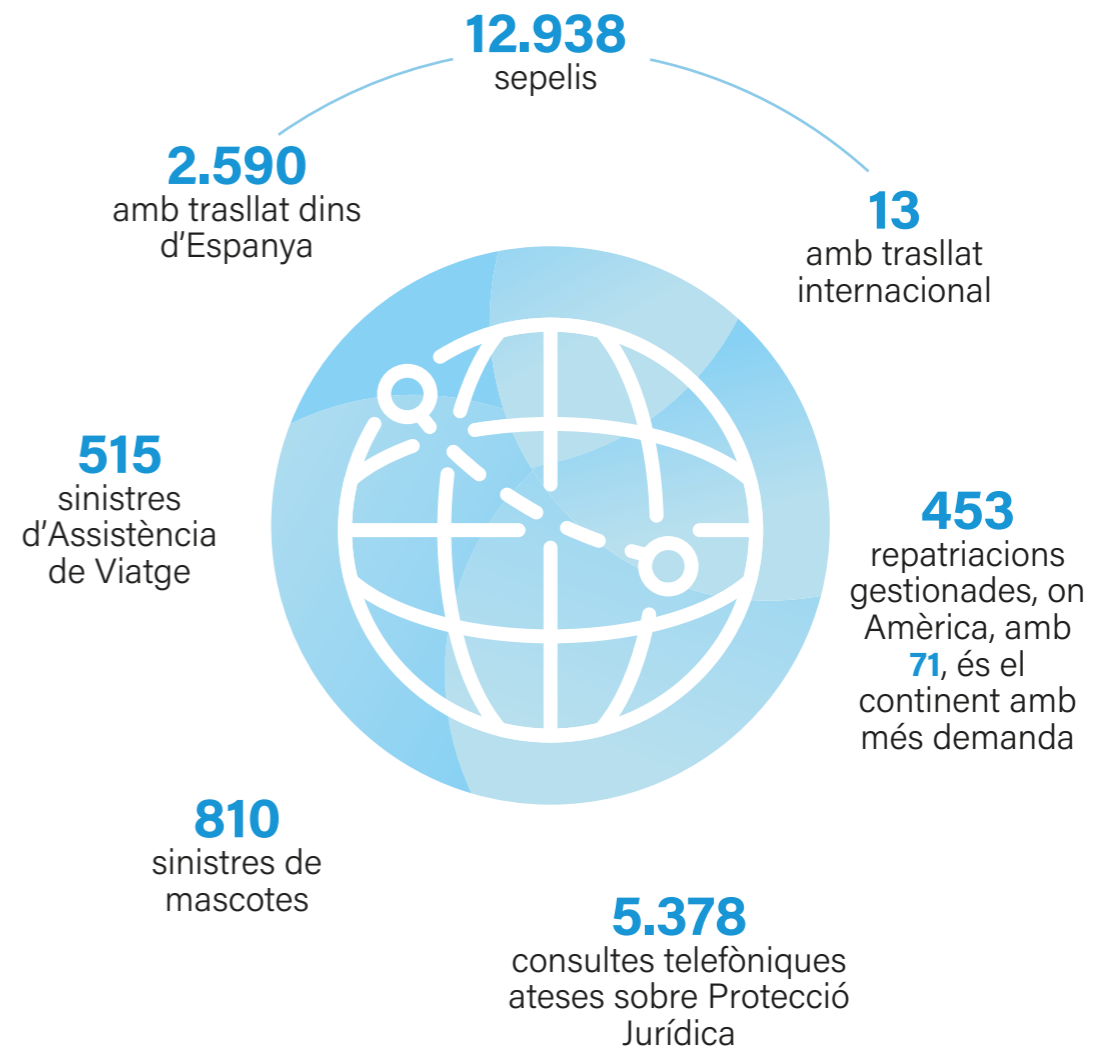
La gestió d'aquest tipus de sinistres pot ser efectuada a través de la mateixa companyia o bé mitjançant la formalització d'acords amb tercers que ofereixin la cobertura als assegurats per a sinistres que requereixin un major tipus d'especialització.

En l'exercici 2020, l'assegurança amb un impacte més gran ha estat la de decessos. Les restriccions imposades per les autoritats<sup>1</sup>, com la prohibició de les vetlles i els serveis de funeral, civil o religiós, així com la limitació a 3 familiars en la comitiva d'enterrament o cremació, van tenir una càrrega emocional molt alta en les famílies després de la seva instauració, a finals de març, davant la situació extraordinària que s'estava vivint.

La relació amb els proveïdors funeraris durant el període d'alarma va ser molt estreta. La figura de l'assistent funerari va exercir un paper rellevant en l'atenció als clients des del moment de la declaració de la defunció, sobretot a les capitals més afectades, com Madrid o Barcelona.

(1) Ordre SND 298/2020, de 29 de març.

### RESTA DE RAMS



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, FLEXIBILITAT I RIGOR

ANNEXOS

## La innovació i l'adaptació al canvi en l'experiència de client

La declaració de la pandèmia mundial de la COVID-19 i el confinament total de la població als seus domicilis a Espanya, juntament amb el tancament generalitzat de tots els negocis considerats no essencials, han comportat també un sever impacte econòmic en moltes empreses i petits negocis, a més del drama humà viscut en moltes famílies. A vegades, han suposat una dràstica reducció d'ingressos i l'aplicació d'ERTO; i en moltes altres, el tancament definitiu de negocis i la pèrdua total de feina.

SegurCaixa Adeslas no ha estat aliena a aquesta crisi i ha sabut adaptar-se a aquesta nova realitat a través del seu Pla de Defensa de la cartera, en la recerca de solucions davant la dificultat econòmica que han patit alguns dels seus clients. La companyia va desplegar tot un seguit d'accions en el curt termini i les va posar a la disposició dels dos canals (assegurador i bancas-segurances). El Pla oferia alternatives i facilitats que permetien als seus assegurats mantenir les seves pòlisses d'assegurança, flexibilitzant formes de pagament o oferint plans d'ajuda per mantenir les seves cobertures. Així, en assegurances de salut, per a col·lectius de més de 500 assegurats, es van crear les pòlisses mirall, que permetien als assegurats del col·lectiu fer-se càrrec temporalment de la seva prima. Per a col·lectius i pimes de més de 100 assegurats es van crear les pòlisses refugi, que permetien l'adhesió, a títol individual de l'assegurat, a un col·lectiu especial davant l'absència del pagament del prenedor. Aquestes mesures també van incloure l'aplicació de descomptes i es van mantenir i millorar fins al període de renovació de les pòlisses el 2021.

Pel que fa a Pimes i particulars, es va permetre la flexibilitat del fraccionament del pagament a mensual sense recàrrec o la seva prolongació, i fins i tot la devolució d'un mes de prima. Respecte a la resta de rams, es va mantenir la tarifa o se'n va moderar l'increment.

### Llançament de productes

D'altra banda, l'activitat en el disseny, confecció i alta de productes s'ha mantingut el 2020 malgrat totes les dificultats. Entre altres productes creats destaquem els següents:

En el canal bancari es manté l'aposta per la gamma MyBox, productes amb cobertures diferencials i amb condicions de contractació especials. MyBox Salut per a Astúries, Navarra i el País Basc; MyBox Decessos, MyBox Salut Sèniors (per a la població de més edat amb necessitats sanitàries especials), o MyBox Negocis, que ha permès a SegurCaixa Adeslas situar-se com a líder en la comercialització de les assegurances de comerç.

En el canal assegurador es van desenvolupar també els productes següents<sup>1</sup>: Adeslas GO, amb cobertura sanitària ambulatoria i destinat a particulars, o l'Adeslas Dental MAX, dirigit a particulars i que amplia el nombre d'actes dentals gratuïts.

SegurCaixa Adeslas ha intensificat el desenvolupament dels sistemes informàtics per facilitar a la xarxa comercial les operatives necessàries tant per a la comunicació en remot amb els clients com per a la venda a distància d'aquells productes que no ho tinguessin ja habilitat. Així, MyBox Salut, MyBox Llar i MyBox Auto van poder ser contractables directament a través del web com des d'aplicacions per a mòbils.

Els llançaments de productes en el canal bancari (Adeslas GO, Dental MAX, Adeslas Salut Sèniors) incloïen el desenvolupament necessari per poder ser contractables a distància a través de R2B o del web i l'APP directament.

(1) També comercialitzats pel canal bancari el 2020.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



## La tecnologia al servei dels assegurats i proveïdors

Pel que fa a les prestacions, i a causa de les dificultats derivades de les restriccions a la mobilitat, el 2020 s'han reforçat tots els serveis d'atenció en remot de la salut, tant digitals com telefònics, els quals han tingut un gran impacte en la gestió de la salut dels nostres assegurats, mantenint sempre la qualitat del servei. Els principals avantatges aconseguits han consistit en la resolució de dubtes i consultes, evitant així el desplaçament als centres sanitaris i, de retruc, el risc de contagi, i a facilitar el seguiment domiciliari de casos confirmats o sospitosos d'infecció per coronavirus. Entre les accions desplegades destaquem:

- L'ampliació de la possibilitat de dur a terme videoconsultes i teleconsultes amb el quadre mèdic, facilitant l'accés a plataformes que permetessin aquesta forma de comunicació, o la distribució de *tablets* en centres mèdics d'Adeslas Salut.
- L'ampliació de la plataforma telefònica d'orientació mèdica i urgències, el servei de la qual a més va ser reforçat.
- Es va permetre l'accessibilitat, des del mateix web de la companyia, al xat mèdic ja existent.
- L'obertura de la plataforma Adeslas Salut i Benestar per a tot tipus d'assegurats privats.
- Es va posar en marxa la recepta electrònica privada, amb la qual el pacient, després de rebre-la al seu correu electrònic, pot adquirir el medicament a la farmàcia<sup>1</sup>.
- El web de SegurCaixa Adeslas va crear espais informatius específics sobre la COVID-19. Va rebre 8,2 milions de visites el 2020.
- També en altres rams, com Llar, s'ha incrementat el volum de videoperitatges en els sinistres declarats durant el 2020 com a mesura preventiva davant contagis.
- Pel que fa a Decessos, es va posar en marxa la facturació electrònica amb el principal proveïdor funerari i s'està estenent a altres proveïdors del ram.

(1) A més, s'ha dut a terme un pilot el 2020 per a Muface seguint els criteris i el calendari establerts per la mateixa mutualitat.

## La creació de valor a llarg termini en nous segments

Una de les fortaleses estratègiques de SegurCaixa Adeslas és saber dissenyar productes asseguradors que cobreixin els requeriments que CaixaBank demana per als seus diferents segments de clients.

Dins d'aquesta estratègia, per exemple, es troba la necessitat de dotar de productes asseguradors els segments de població més joves d'imaginBank. Cal que aquests productes responguin a unes condicions dinàmiques i adaptables, i que al mateix temps siguin prou atractius per a aquest *target*, de manera que potenciïn l'experiència de client. Adeslas GO i Adeslas Dental MAX van en aquesta línia, juntament amb millores de productes com SegurCaixa Mòbil Protect, entre d'altres.

També dins d'aquesta estratègia a llarg termini s'ha posat en marxa el nou producte MyBox Salut Sèniors com a producte assegurador, que ofereix als assegurats més grans d'edat una solució per a les seves necessitats específiques.

**MUCHA SALUD UN SOLO LUGAR**

BIENVENIDO A

**Adeslas**  
Salud y Bienestar

Descubre los nuevos servicios y funcionalidades que ya tienes disponibles:

- ORIENTACIÓN PSICOEMOCIONAL**  
Nuestros psicólogos expertos en gestión emocional y asesoramiento psicológico te ayudarán a sentirte mejor y a manejar tus emociones.
- ORIENTACIÓN MÉDICA INFANTIL**  
Contacta con uno de nuestros asistentes con la tranquilidad de resolver tus dudas en una llamada.
- PROGRAMA DE PUNTOS**  
Participa en planes y obtén puntos que podrás donar a causas solidarias o a organizaciones sin ánimo de lucro.
- SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA**  
Contrasta tus diagnósticos con los mejores especialistas.

RECUERDA QUE TAMBIÉN PUEDES DISFRUTAR DE PLANES DE SALUD PERSONALIZADOS PARA TI, RESOLVER TUS DUDAS SOBRE MEDICINA GENERAL CON MÉDICOS 24H, ESTAR AL DÍA GRACIAS A NUESTRO BLOG DE SALUD Y NUESTRA NEWSLETTER, Y MUCHO MÁS.

Accede a través de la web [adeslassaludybienestar.es](https://adeslassaludybienestar.es) o descárgate la app **Ahora Tú! Salud y Bienestar**

App Store | Google Play

## L'orientació cap als assegurats

SegurCaixa Adeslas manté des de fa més d'una dècada el lideratge en les assegurances de Salut. Gran part d'aquest èxit, entre altres factors, obeeix a l'orientació cap al client, a les seves necessitats, i al fet de compartir els seus valors corporatius en la seva relació amb ells.

Els alts estàndards de qualitat que ofereixen els productes d'assegurança i serveis es tenen en compte des del mateix moment en què els productes són dissenyats. La companyia es troba adherida a les Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA i va adaptar els seus contractes d'assegurança a l'IPID el 2018 per a tots els canals de distribució, facilitant informació normalitzada.

De la mateixa manera, per a la comunicació dels productes oferts a través del canal bancari se segueixen les directrius de CaixaBank, entitat que està adherida a Autocontrol, l'objectiu de la qual és treballar per una publicitat responsable, verídica, legal, honesta i lleial.

També SegurCaixa Adeslas ha mantingut la seva estreta col·laboració amb CaixaBank en el projecte "friendly", que està desenvolupant per dotar els contractes d'un major esforç en transparència, clarificant les clàusules contractuals i fent-les més comprensibles per al client. El 2020 s'ha treballat en els productes MyBox Llar i MyBox Auto, així com en el certificat d'Assistència de Viatge vinculat a targetes de CaixaBank Consumer Payments. Es manté per a l'any vinent abordar més productes de la gamma MyBox, com Decesos, Salut o Negoci.

Entre altres iniciatives que es duen a terme, la companyia forma els seus empleats i, en funció del ram, manté relacions estretes i periòdiques amb prestadors de serveis (Multiriscos, Autos), en les quals es vetlla pel compliment dels estàndards de qualitat que la companyia exigeix per als seus assegurats.

Dins de les iniciatives dutes a terme per al mesurament de la qualitat tenen una rellevància especial les que efectua el departament de Qualitat Corporativa i que s'estenen a Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas. Al

### ENQUESTES EFECTUADES



**30.591**  
enquestes telefòniques

**30.575**  
enquestes via SMS

**3.229**  
enquestes via correu electrònic

### SATISFACCIÓ GLOBAL



**87,08%**  
en Salut



**83,64%**  
en Autos



**70,50%**  
en Llar



**81,83%**  
en Dental



llarg del 2020 s'han arribat a fer 64.400 enquestes en els rams de Llar, Autos, Negoci, Salut i Dental. Aquesta activitat es desenvolupa a través de diferents mitjans, entre els quals els principals són les enquestes telefòniques, els SMS i el correu electrònic.

El 2020 s'ha treballat en dos nous estudis:

- Oficines d'Atenció Comercial: estudi telefònic que tenia com a objectiu mesurar la satisfacció dels clients sobre la qualitat del servei ofert. El resultat és un criteri que posteriorment es considera de cara a premiar-les amb el títol que se'ls ofereix d'Oficina Excel·lent.
- Clients de productes MyBox: s'ha iniciat un projecte per conèixer el seu grau de satisfacció en els principals rams de Salut, Llar i Autos mitjançant l'enviament d'enquestes via correu electrònic i SMS.

### 64.400 enquestes efectuades en els rams principals.

Com a asseguradora líder en el ram de salut, SegurCaixa Adeslas exigeix uns alts estàndards de qualitat als proveïdors sanitaris i als professionals propis dels centres mèdics d'Adeslas Salut. Els resultats obtinguts en aquest 2020 mostren la continuïtat amb anys anteriors, reflectida en l'índex de satisfacció global del 87,08%.

L'avaluació de la qualitat assistencial de l'atenció prestada pel Quadre Mèdic de la companyia es duu a terme per part del Departament de Qualitat Assistencial de SegurCaixa Adeslas, monitorant indicadors específics que tenen en compte el vessant de la qualitat objectiva (científicotècnica o acompliment del professional) i la qualitat percebuda (nivell de satisfacció amb l'atenció sanitària), així com l'experiència dels pacients.

Pel que respecta a les reclamacions que es reben a SegurCaixa Adeslas, la companyia disposa d'una unitat encarregada de supervisar i agilitzar els terminis de resposta als assegurats.

La companyia disposa, a més, d'un sistema de comunicació fluida amb la Direcció General d'Assegurances, la qual cosa permet agilitzar les comunicacions entre els organismes oficials i la companyia. Es manté també una interlocució diària amb el Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, amb el qual també s'estableixen reunions periòdiques de seguiment sobre l'evolució de les reclamacions i es defineixen aquells criteris de gestió que millorin la coordinació.

Fruit de la voluntat de mantenir uns estàndards de qualitat elevats i d'acord amb l'exigència que marca la mateixa companyia, SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i Adeslas Dental se sotmeten voluntàriament i de manera anual als exigents estàndards de qualitat que exigeix la certificació internacional ISO 9001:2015 sobre els requisits necessaris que han de mostrar les organitzacions, mantenint un Sistema de Gestió de la Qualitat que certifiqui la seva capacitat per al subministrament de productes i serveis.

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



 **Annex** Enquestes i Reclamacions



# PERSONES

La salut i la seguretat dels empleats com a prioritat	37
Desenvolupament professional	38
Formació	38
Igualtat	39
Comunicació interna	39



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,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

## La salut i la seguretat dels empleats com a prioritat

La irrupció de la pandèmia el 2020 va alterar la planificació prevista per a aquest exercici. Des del primer moment, la companyia va prioritzar la preservació de la salut i de la seguretat de tot el personal de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut, Adeslas Dental i AgenCaixa.

La incidència de la pandèmia de la COVID-19 ha estat determinant en les actuacions desenvolupades en l'àmbit de la Salut i la Seguretat a la feina.

Les actuacions han anat variant i adaptant-se a les necessitats que el propi desenvolupament de la pandèmia i la normativa estatal i autonòmica han anat determinant.

Aquestes mesures s'han articulades en la realització d'una Avaluació Específica del Risc enfront de la COVID-19 a les instal·lacions de la companyia, l'elaboració d'un Pla de Contingència enfront de la COVID-19 i una planificació en cadascun dels centres de treball.

El Pla de Contingència implantat preveu, entre d'altres, les següents tipologies de mesures:

- **Mesures Higièniques:** com l'ús de mascareta i rentat de mans tant per als empleats com per als assegurats.
- **Mesures Tècniques:** referides al manteniment de la distància de seguretat, instal·lació de pantalles en tots els llocs d'atenció al públic i limitació en la utilització de passadissos o espais comuns.
- **Mesures Organitzatives:** adoptant el teletreball en la totalitat de la plantilla de Serveis Centrals. A les Delegacions amb atenció directa a assegurats es va passar d'una presència mínima de personal a un increment progressiu en funció de l'afluència d'assegurats.
- **Mesures de control de la salut:** per al personal que no va diàriament a la feina. El Servei de Vigilància de la Salut va efectuar reconeixements mèdics a empleats que per la seva edat estaven qualificats com a personal sensible.
- **Mesures de coordinació amb proveïdors externs:** Es va implantar el servei "T'ajudem", que ofereix ajuda a empleats en temes com: gestions administratives, necessitats especials en famílies monoparentals, subministrament d'aliments o material de farmàcia.

Totes les mesures previstes en el Pla de Contingència han estat objecte d'un procés de verificació de la seva implantació en els diferents centres de treball i de posterior certificació.

Amb independència de les actuacions específiques contra la COVID-19, la companyia té definida una Política de Prevenció de Riscos Laborals per a cadascuna de les societats, amb continguts comuns que estableixen els objectius i procediments a seguir.

### EMPLEATS

 **6.043** empleats

#### Grups d'edat



**1.220**  
Fins a  
30 anys



**2.213**  
31 a 40  
anys



**1.695**  
41 a 50  
anys



**915**  
Més de  
51 anys



## Desenvolupament professional

SegurCaixa Adeslas disposa d'un procés global i estandarditzat d'Avaluació de l'Acompliment, en el qual han participat tots els empleats de la companyia.

La companyia té polítiques de remuneració específiques per a cadascuna de les societats, en les quals es defineix la retribució fixa i la retribució variable. Qualsevol empleat de SegurCaixa Adeslas disposa d'un sistema de retribució integral, on es combina un salari fix, que remunera la funció i el nivell de responsabilitat individual, i una retribució variable, que recompensa l'acompliment dels empleats en funció dels seus resultats, així com un paquet de beneficis socials.

A la resta de les societats, la retribució fixa es basa fonamentalment en la negociació col·lectiva, alhora que hi ha un model de revisió salarial i de retribució variable per a alguns grups d'empleats.

En el cas d'AgencCaixa, els empleats disposen d'un model de retribució variable vinculat als objectius de vendes.

SegurCaixa Adeslas és una companyia sensible amb l'equitat salarial, així com la igualtat en l'àmbit de gèneres, tant en la generació d'oportunitats com en l'àmbit de la retribució.

Com a continuïtat en la reducció de la bretxa salarial s'ha assignat el 2020 una partida equivalent a més del 24% del total del pressupost, destinada a la revisió salarial anual i que afecta gairebé 300 persones.

**32 promocions de banda salarial el 2020, on el 72% van ser dones.**

## Formació

La formació actual és una eina clau per a l'adquisició i consolidació de coneixements dels treballadors, ja que amplia i enforteix la seva efectivitat en l'exercici de les seves tasques i la seva contribució eficient a l'estratègia de la companyia.

En aquest any 2020, a causa de la situació excepcional derivada de la pandèmia, la companyia ha focalitzat el seu esforç a posar a disposició de tots els empleats/des una formació *online* centrada en les mesures de prevenció, per a una reincorporació segura al lloc de treball.

També s'ha impartit la formació *online* "Responsabilitat penal de les persones jurídiques", sobre els últims canvis produïts. S'han mantingut els programes troncal de companyia "Itinere" i "Àgora". A més, s'han impartit microvídeos informatives en matèria de Seguretat de la Informació dins del marc de la Transformació Tecnològica.

A Adeslas Salut, les accions formatives s'han centrat en la Prevenció COVID-19 al Centre Mèdic i en la nova Història Clínica, entre d'altres. A Adeslas Dental, s'han dut a terme noves accions per al compliment dels requisits d'honorabilitat comercial i professional en l'àmbit de la venda de les pòlisses dentals en totes les categories professionals.

S'ha impartit formació sobre protocols enfront de la COVID-19 per a tot el personal de clínica, o formació en *composite* per a 36 odontòlegs, i s'ha donat continuïtat a les accions d'atenció al pacient i assessor de tractaments, entre d'altres.

**413.000 € invertits en formació.  
5.128 empleats han rebut formació interna.**



## Igualtat

El Codi Ètic de SegurCaixa Adeslas té per objecte definir i comunicar els valors, principis i pautes de conducta que han de regir el comportament de tots els empleats en el desenvolupament de la seva activitat professional i les seves relacions amb la resta d'empleats, entre d'altres. Per vetllar pel compliment de les normes i procediments, s'ha establert un canal de comunicació a través d'una bústia de correu a disposició dels empleats de cada companyia.

El Pla d'Igualtat és una eina de treball amb vocació de continuïtat, que vetlla per la igualtat entre dones i homes i per eliminar qualsevol forma de discriminació directa o indirecta per raó de sexe. Els objectius generals del Pla d'Igualtat són:

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



**76%**  
de dones  
ocupades

**49** nacionalitats diferents  
**326** empleats estrangers

## Comunicació interna

Un dels riscos evidents del teletreball és la pèrdua de contacte directe dels equips i la manca de visió de conjunt, atès que la fluïdesa de la comunicació i la interacció amb companys d'altres àrees impossibilita el coneixement de projectes aliens a l'àmbit d'actuació propi. Per pal·liar aquesta possible manca de coneixement i el sentiment d'aïllament, intranquil·litat i preocupació, en un moment en què el confinament s'imposava arreu del país i els casos de COVID es disparaven setmana rere setmana, l'àrea de Comunicació va desplegar una sèrie d'activitats tendents a contrarestar el seu impacte negatiu.

La creació de la revista digital *Conecta@s* per a empleats de SegurCaixa Adeslas i AgenCaixa, o la continuïtat d'altres com *En Marcha* per a AgenCaixa, Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas, van informar d'aspectes d'actualitat de la companyia sobre la seva evolució i la seva actuació, així com recomanacions per protegir la salut enfront de la COVID-19, juntament amb informacions de to més lúdic.

El llançament periòdic de missatges del Director General adreçats als empleats va ajudar a donar a conèixer la situació de la companyia i les iniciatives que s'estaven duent a terme, al mateix temps que es transmetien missatges de tranquil·litat, seguretat i lideratge a la plantilla en moments de màxima incertesa.

Adicionalment, des de la Direcció d'Àrea de Recursos Humans s'han enviat un total de 43 comunicats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas sobre l'evolució de la pandèmia, les recomanacions sanitàries, l'organització de la feina i les mesures de prevenció que s'han anat implantant al llarg de tot aquest any.



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,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



## LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

La cura de la salut i l'assegurament	41
Contribució a la societat	45
Medi ambient	48



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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUTIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

## La cura de la salut i l'assegurament

### La resposta davant la pandèmia

Des d'abans fins i tot de la promulgació del Reial Decret de l'estat d'alarma del 14 de març, que establia un comandament únic sobre tots els recursos sanitaris públics i privats, en col·laboració amb les autoritats sanitàries de les comunitats autònomes, la sanitat privada ja va posar tots els seus recursos a la disposició de les autoritats sanitàries per al control, el seguiment i el monitoratge de la pandèmia.

La ràpida propagació de la malaltia causada pel SARS-CoV-2 a nivell mundial va provocar que el mes de març l'Organització Mundial de la Salut prengués la determinació de declarar la malaltia com a pandèmia mundial. Aquest fet va tenir una rellevància crucial per al sector de l'assegurança privada espanyol, atès que les pandèmies estan expressament excloses de cobertura per contracte. Això no obstant, l'excepcionalitat de la crisi sanitària viscuda, juntament amb el drama humà que es va desencadenar a partir del mes de març al nostre país, va posar de manifest el compromís social de SegurCaixa Adeslas, així com de la resta del sector de l'assegurança privada de salut, adoptant mesures també excepcionals per a la preservació de la salut dels seus assegurats. El sector privat de les assegurances de salut va decidir emparar des del primer moment les despeses sanitàries produïdes per la cura d'aquells que van emmalaltir i en els seguiments als casos sospitosos o confirmats de ser positius, destinant-hi recursos tant financers com humans i tècnics.

També SegurCaixa Adeslas va aportar 2,7 milions d'euros al fons solidari promogut per més d'un centenar d'asseguradores per oferir una assegurança de vida i hospitalització gratuïta al personal sanitari que treballa per a la contenció del virus a Espanya, amb un import de 37 milions d'euros.



SegurCaixa Adeslas aporta 2,7 milions d'euros al fons d'ajuda per a sanitaris

## Promoció de l'assegurament

SegurCaixa Adeslas ha continuat la seva tasca de promoció de l'assegurament privat a través de diferents institucions. Forma part del patronat de la Fundació de l'Institut per al Desenvolupament i la Integració de la Sanitat (IDIS), l'objectiu del qual és donar a conèixer, promoure i fomentar la representació institucional del sector sanitari privat espanyol en funció del seu pes econòmic i social. També pertany al patronat de la Fundació Edat & Vida, la qual 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.

SegurCaixa Adeslas és membre de la prestigiosa International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa més de 63 companyies del sector assegurador de la salut de 21 països. Amb motiu de la declaració de la pandèmia es va suspendre la celebració dels actes previstos en l'exercici 2020.

Pertany i participa activament amb l'associació empresarial Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA) en temes sectorials i col·labora amb l'associació d'Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA), responsable de la realització i publicació de les estadístiques del sector. A més, participa juntament amb el sector en les jornades que se celebren anualment a la Setmana de l'Assegurança, principal punt de trobada de la indústria asseguradora espanyola.

Així mateix, la companyia dona a conèixer l'activitat desplegada i les iniciatives dutes a terme, així com la seva evolució, mitjançant la publicació de notes de premsa, una desena el 2020, i atén les peticions d'informació per part dels mitjans de comunicació, prop d'un centenar en aquest exercici.

Aquest any no es va poder celebrar, a causa de la pandèmia, l'edició del tradicional Fòrum d'Assegurances de Salut, en el qual s'aborden qüestions d'interès sobre aspectes d'actualitat en matèria d'assegurances de salut, i que la companyia organitza anualment.

## Col·laboració amb la Sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas sempre ha donat suport a la col·laboració de la sanitat privada amb la sanitat pública. Com a sistema complementari de la sanitat pública, permet alleugerir la pressió assistencial sobre aquesta, alhora que millora l'accessibilitat a la resta de ciutadans que sol·liciten els seus serveis.

A més, manté els concerts amb les grans mutualitats de funcionaris de l'Estat, MUFACE, ISFAS i MUGEJU, on SegurCaixa Adeslas és l'asseguradora escollida per més de 800.000 dels seus funcionaris, els quals poden triar entre sanitat pública i les diferents entitats de sanitat privada que es presenten a concurs per oferir els seus serveis a l'Administració. Adeslas és l'asseguradora privada amb més acceptació, ja que té el percentatge més gran de funcionaris assegurats.

El 2020 s'han desenvolupat les campanyes preventives anuals per als beneficiaris de MUFACE, ISFAS i MUGEJU adscrits a SegurCaixa Adeslas en els àmbits de la prevenció de càncer de còlon i recte, superant els objectius marcats inicialment, fins a arribar a una cobertura del 50% de la població d'entre 50 i 69 anys d'edat, per a tots dos sexes.

El 2020 s'ha donat continuïtat a la campanya de prevenció de càncer de coll uterí mitjançant l'enviament de més de 30.000 cartes d'invitació a participar en el programa a dones d'entre 25 i 65 anys d'edat. Aquest any s'ha elaborat un nou programa de cribatge de càncer de cèrvix per a dones d'entre 35 i 65 anys basat en la detecció de DNA HPV. Tots dos programes estan en línia amb les estratègies actuals de Prevenció de Càncer del Sistema Nacional de Salut.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

## Foment de l'educació per a la salut i la prevenció

SegurCaixa Adeslas, a més de prestar serveis sanitaris als seus assegurats i pacients, desplega tot un seguit de mesures encaminades a la cura de la salut i a la seva preservació, mitjançant la impartició de formació, tant en tallers presencials com virtuals, així com publicant nombrosos articles en diferents mitjans, tant impresos com digitals.

Dins de l'educació per a la salut s'ha continuat amb l'elaboració de consells, articles i notícies dirigits a la prevenció i control de malalties, accessibles als nostres assegurats a través dels diversos canals de comunicació (webs, col·laboracions en revistes, accions de comunicació en empreses i socis estratègics). El 2020 es van efectuar 9 tallers en empreses sobre temàtica molt diversa: "Nutrició i dieta mediterrània", "Higiene del son", "Prevenció del càncer de mama", "Prevenció i afrontament de l'estrès" i "Afrontament post-COVID-19". També es va actualitzar el tríptic "Higiene postural. Adaptació al teletreball", com a mesura d'ajuda molt oportuna a la prevenció de correcció de postures perjudicials per a professionals que treballen en remot.

A més, al web de prevenció de SegurCaixa Adeslas es van publicar gairebé un centenar de notícies i consells sobre salut, informació que era totalment pública i accessible a les persones no assegurades. Els temes abordats han estat qüestions vinculades amb la COVID-19 (fins a 17 entrades diferents) i també sobre alimentació, exercici, estrès, hàbits tòxics, infància, malalties cròniques, símptomes i prevenció de contagis.



A la revista *Autoclub* de Mutua Madrileña, per a mutualistes, s'hi han publicat 4 articles de promoció de la salut sobre matèries d'actualitat com: "Importància de les vacunes", "Depressió i COVID-19", "Recuperar l'activitat postconfinament en el cas de les persones grans" i "Importància de la vitamina D".

Mitjançant el programa d'Adeslas Salut i Benestar, per als seus clients corporatius, s'ofereixen serveis i continguts a través de canals digitals via web i *app*, dirigits a promoure hàbits saludables i a prevenir malalties i altres riscos de salut. SegurCaixa Adeslas també ha dut a terme accions i campanyes en àmbits com l'alimentació saludable, exercici, embaràs, prevenció i cura de malalties, salut familiar i càncer, entre d'altres, amb el propòsit de tenir una vida més saludable.

### Coaching sobre malalties cròniques

El Servei de Coaching de la Salut continua incrementant el nombre de pacients, alhora que manté el focus en l'adquisició i/o manteniment d'hàbits de vida saludable i en el control de les malalties cròniques, mitjançant suport telefònic i *online* per part de professionals sanitaris. El servei que s'ofereix es revela com a molt ben valorat pels usuaris, ja que s'obté una puntuació global superior a 9 sobre 10 en les enquestes de satisfacció del servei.

També a través del programa de Salut i Benestar s'ofereixen serveis d'acompanyament a pacients amb patologies com la diabetis, la hipertensió i altres malalties cardiovasculars. El 2020 s'han ofert plans virtuals o *coaching* personal a més de 4.000 pacients dels col·lectius en què està desplegat el programa per a la cura de patologies cròniques com la diabetis.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

## Selecció i difusió de cursos formatius de qualitat assistencial a professionals i quadre mèdic

La companyia, a més, col·labora amb diferents entitats i associacions per a la formació tecnicocientífica dels professionals que componen el seu quadre mèdic i, en aquest sentit, selecciona els cursos més convenients per a la seva actualització i atén la demanda expressa de formació específica sobre determinats camps d'actuació.

El 2020 destaquem, entre d'altres, les següents formacions efectuades:

- Prevenció en càncer de mama (patrocini i ajudes per a l'assistència a la 9a Reunió de Coordinadors d'Unitats de Mama, organitzada per la SES-PM) i cèrvix
- Experiència del pacient
- Difusió d'altres accions de formació relacionades amb la qualitat assistencial (incloent-hi COVID-19)
- Màster en Administració i Direcció de Serveis Sanitaris
- Epidemiologia i prevenció del VPH en Pediatria i Atenció Primària

Aquest any, Adeslas també ha patrocinat un curs de formació en cures paliatives, de 60 hores de durada i en format *online*, dirigit a professionals d'aquest sector. Aquest curs està acreditat per la Comissió de Formació Continuada del Sistema Nacional de Salut.

## Promoció de l'esport

SegurCaixa Adeslas continua amb el patrocini del World Padel Tour i del Circuit Amateur Adeslas. La companyia, anualment, duu a terme o renova el patrocini de les parelles tant masculina com femenina que competeixen al llarg de l'any en aquest torneig.

La promoció de l'esport, i especialment del pàdel, és una altra manera en què la companyia reforça el missatge sobre la importància de la cura de la salut a través d'hàbits de vida saludables, com ho és el foment de l'esport i la vida activa.



Les parelles masculina i femenina patrocinades per SegurCaixa Adeslas el 2020, juntament amb Carlos Hernández, Director General Adjunt Comercial.



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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

## Contribució a la societat

### Proveïdors de serveis

La companyia, per poder operar en els diferents rams d'assegurances, desenvolupa la seva activitat asseguradora amb la col·laboració d'un gran nombre de proveïdors de tipus molt divers. Per això manté acords de col·laboració amb aquesta àmplia xarxa de proveïdors desplegats per tota la geografia espanyola. La relació amb tots ells s'estableix sobre la base de la mútua confiança i amb l'objectiu de mantenir aquestes relacions en el llarg termini.

Els diferents rams de negoci mantenen el seu propi model de relació amb els proveïdors prestacionals, si bé parteixen de la base comuna del model de SegurCaixa Adeslas, i adopten aquelles qüestions que són específiques de cada ram i de la naturalesa dels proveïdors<sup>1</sup>.

Com a líder en assegurances de salut, la companyia vetlla per la qualitat en l'acompliment de tots els professionals que exerceixen l'assistència sanitària als seus assegurats. 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. Així, tots ells 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. Per exercir la seva activitat, tots ells disposen de la titulació oficial d'habilitació professional i la seva validació per part dels col·legis professionals. A més, cal que les instal·lacions sanitàries disposin de les autoritzacions sanitàries que estableixin les comunitats autònomes.

(1) Per a l'activitat ordinària de la companyia, el percentatge dels proveïdors nacionals és el que s'indica en el text de cada apartat. Això no obstant, en els moments més complicats de la pandèmia causada per la Covid-19, en una situació de desabastiment mundial d'Equips de Protecció Individual i altres materials, es van efectuar compres a proveïdors estrangers per tal de garantir la seguretat i la salut tant dels professionals com dels assegurats i empleats.



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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

Tots els proveïdors són avaluats de manera contínua per l'asseguradora en termes d'eficiència i qualitat del servei, per assegurar el correcte funcionament de la relació. El 100% dels proveïdors concertats són nacionals. L'activitat fora d'Espanya es duu a terme mitjançant un contracte específic d'assistència a l'estranger.

En Multiriscos es manté una relació molt sòlida i estable amb els proveïdors d'assistència, així com relacions estretes amb altres proveïdors, com pèrits o advocats. El 100% dels proveïdors són nacionals.

En el ram d'Auto hi ha els proveïdors intragrup, que gestionen la xarxa de tallers, i els que presten servei en el sinistre (tallers amb gestió directa, pèrits, advocats i metges, entre d'altres). Els proveïdors són homologats d'acord amb criteris econòmics, tècnics i d'instal·lacions. El 100% d'aquests proveïdors s'ubiquen en territori nacional.

Adeslas Dental, en el seu sistema d'homologació de proveïdors, a més de tenir definits uns requeriments de naturalesa econòmica i tècnica, inclou criteris de caràcter social i mediambiental. El 100% dels seus proveïdors són locals.

Pel que respecta als proveïdors de béns i serveis generals, aliens a la prestació de serveis als rams de negoci, la companyia disposa d'una Política i un Manual de Compres i Contractació que regula el marc de relació, assegurant processos ètics i transparents.

Els proveïdors, en el moment d'iniciar la relació comercial, s'adhereixen a un Codi Ètic i de Compliment Normatiu, de manera que assumeixen un comportament basat en la integritat i en l'ètica professional. El 96% dels proveïdors no prestacionals estan ubicats al nostre país.

La companyia manté vigent la certificació de la Norma UNE 15896 – "Gestió de compres de valor afegit", que especifica els requisits de l'equip de la funció de compres, així com un conjunt de polítiques, processos i procediments de compres estructurats.

### SegurCaixa Adeslas amb els prestadors sanitaris del seu quadre mèdic



La pandèmia va afectar l'activitat ordinària dels proveïdors sanitaris. La por al contagi va portar molts assegurats a posposar o anul·lar les seves consultes ambulatories, proves diagnòstiques, rehabilitacions etc. Aquesta situació va repercutir en la facturació de molts proveïdors sanitaris i, en alguns casos, fins i tot va amenaçar la continuïtat de la seva activitat. **La companyia va crear un fons de liquiditat de 160 milions d'euros per als prestadors sanitaris del quadre mèdic**, i va atorgar fonamentalment avançaments a càrrec de l'activitat futura. La companyia també va ajustar el període mitjà de pagament a 30 dies al 100% dels seus proveïdors sanitaris.



**SegurCaixa Adeslas crea un fons de suport de 160 milions per als seus prestadors sanitaris**

## Col·laboració amb fundacions i associacions sense ànim de lucre

SegurCaixa Adeslas col·labora amb diverses fundacions que promouen la millora social. Adeslas col·labora cada any amb la Fundació Mutua Madrileña en la seva convocatòria anual d'Ajudes a la Recerca en Salut, que aquest any va celebrar la XVII edició. L'objectiu principal d'aquestes ajudes és donar suport a la recerca que es duu a terme a Espanya per aconseguir la millora dels tractaments mèdics i assolir avenços científics que millorin la qualitat de vida de les persones. Aquesta convocatòria d'ajudes inclou una categoria específica per a metges pertanyents al quadre mèdic d'Adeslas que desenvolupin projectes en qualsevol àrea de recerca clínica, amb una dotació econòmica total de 200.000 euros.

D'altra banda, SegurCaixa Adeslas participa des del seu inici en el programa "Repte Emprèn" de l'Obra Social de CaixaBank, una iniciativa que busca impulsar entre els escolars de 3r d'ESO a 2n de Batxillerat una cultura d'emprenedoria i innovació. Aquesta VII edició s'ha dut a terme en format virtual i SegurCaixa Adeslas hi ha participat com a membre del jurat per a l'elecció dels equips guanyadors.



SegurCaixa Adeslas manté un any més la seva adhesió a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance) com a patrocinador Or. També s'ha col·laborat amb l'Obra Social en la campanya solidària de Nadal "L'Arbre dels Somnis", a través dels empleats de l'edifici de Juan Gris a Barcelona.

A més, la companyia ha signat un conveni amb la Fundació de Bancs d'Aliments (FESBAL) perquè els usuaris del seu programa Adeslas Salut i Benes-

tar puguin convertir els punts aconseguits en els seus plans saludables en donatius econòmics per a les entitats agrupades a FESBAL.

SegurCaixa Adeslas ha col·laborat també amb l'ONG Menudos Corazones a través d'una donació i la participació dels fills dels empleats en un concurs de dibuix per decorar les sales de joc dels hospitals que tracten nens amb malalties cardíques.

## Altres aportacions

Com a expressió fonamental dels valors corporatius: Qualitat, Confiança, Proximitat i Dinamisme, SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat amb el propòsit de generar valor a l'entorn geogràfic on duu a terme la seva activitat.

En el desenvolupament de l'activitat, i de conformitat amb el model de negoci, SegurCaixa Adeslas genera valor per als grups d'interès amb els quals es relaciona. El mateix model de negoci de la companyia impacta en el benestar i el desenvolupament de la societat, en la mesura que ofereix cobertura per a la protecció de les persones i el seu patrimoni. La companyia genera riquesa mitjançant l'ocupació directa i amb els seus proveïdors i contribueix al benestar de la nostra societat a través del compliment de les seves obligacions en matèria fiscal.

### IMPACTE ECONÒMIC<sup>1</sup>

**322.000.000 €**

pagament d'impostos a l'Administració<sup>2</sup>

**55.535.800 €**

Seguretat Social

**2.735.800 €**

inversió en tecnologia sanitària

(1) Per al càlcul d'impostos pagats s'ha utilitzat la metodologia Total Tax Contribution, seguida per l'OCDE, en la qual s'imputen a les companyies tant els impostos suportats com els impostos recaptats i ingressats per la seva activitat.

(2) Inclou Impost sobre Societats, IVA, IPA, IRPF, IBI, IAE i Recàrrec del Consorci, així com altres taxes locals.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS

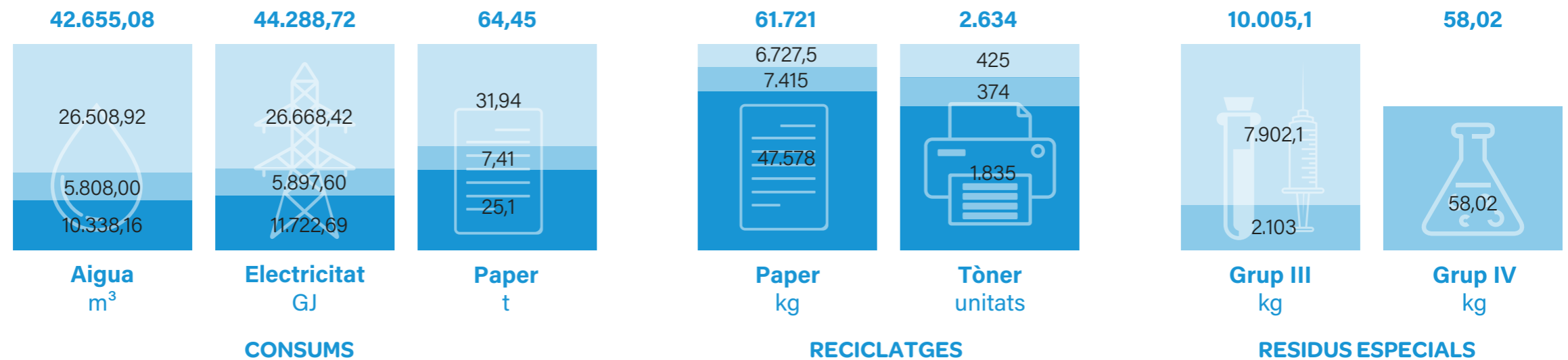
## Medi ambient

L'activitat que duu a terme SegurCaixa Adeslas té un impacte limitat en el medi ambient i no és considerada com un tema rellevant dins dels afers materials. Això no obstant, la companyia és sensible a les demandes creixents de la societat i duu a terme mesures de més compromís mediambiental. Així, en el moment de l'obertura de noves instal·lacions o en els processos de reformes en immobles ja existents, es prenen mesures que tendeixin a la racionalització dels espais i a una eficiència del consum energètic que redueixi l'impacte ambiental per contaminació.

El 2020 la prioritat ha estat marcada pels protocols de les mesures anti-COVID, els quals han estat adoptats en la totalitat dels immobles operatius de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i Adeslas Dental. Les companyies del Grup han mantingut el seu compromís en la gestió de residus per al seu posterior reciclatge.

Sobre 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. El 2020, a causa de la situació viscuda pel coronavirus, s'ha incrementat el volum de residus contaminats. La gestió de la seva retirada s'ha dut a terme a través d'un gestor autoritzat. Pel que fa a les mesures de protecció i seguretat radiològica, aquestes es prenen 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.

### MEDI AMBIENT



■ SegurCaixa Adeslas ■ Adeslas Salut ■ Adeslas Dental

**Grup III:** residus biosanitaris tallants i punxants i possibles contaminats per COVID-19  
**Grup IV:** residus citotòxics i reactius de laboratori



# RESULTATS, FLEXIBILITAT I RIGOR

Creixement sostingut al llarg del temps	50
Control i adaptació als nous riscos	51
Reptes de futur	54



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,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR



ANNEXOS

## Crecimiento sostenido a lo largo del tiempo

La companyia ha mantingut un creixement sostingut al llarg de l'última dècada. El 2020, i malgrat les circumstàncies adverses que han afectat l'evolució econòmica del nostre país, la companyia ha sabut adaptar-se, prenent les mesures adequades en cada moment, i amb les quals, juntament amb l'activitat desplegada i el compromís dels seus professionals, ha aconseguit assolir uns resultats molt positius i difícilment imaginables durant el primer quadrimestre.

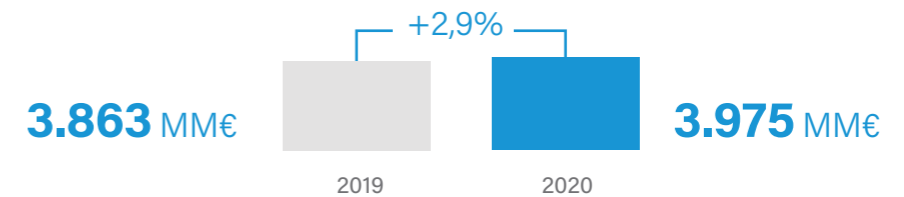
SegurCaixa Adeslas ha aconseguit tancar l'exercici amb un volum de primes de 3.975 milions d'euros, un 2,9% més que en l'exercici anterior, gràcies a l'impuls del ram de Salut. El benefici net de la companyia ha pujat a 436 milions d'euros, un 12,7% més que el 2019. La ràtio combinada<sup>1</sup> ha millorat en 3,5 punts percentuals, fins a situar-se en el 83,7%.

Sens dubte, l'activitat desplegada durant el segon semestre de l'exercici i la bona acceptació dels productes de la gamma MyBox de Salut, Sèniors, Llar, Auto, Negocis i Decessos han contribuït a obtenir aquests bons resultats i a fer que SegurCaixa Adeslas creixés novament per damunt del que ho fa el mercat.

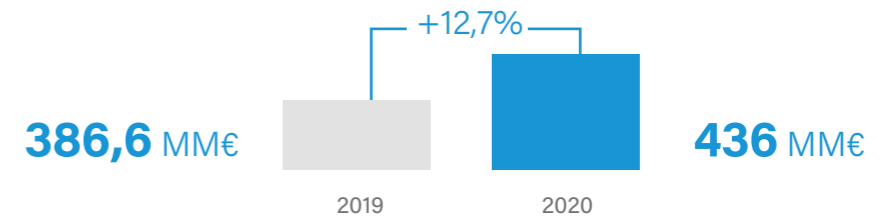
El principal ram de negoci de la companyia és Salut, que va generar uns ingressos per primes de 2.856 milions d'euros, experimentant un creixement del 6,2%, i on es va ampliar la quota de mercat fins a arribar al 30,4%. També en Multiriscos s'han obtingut resultats remarcables, fins a assolir els 527 milions d'euros, mentre que en Autos van disminuir els ingressos, ja que es van obtenir 223 milions d'euros, un 5,7% menys. En Accidents, la companyia manté un any més la primera posició en el rànquing, i va obtenir un total de 138 milions d'euros en primes, amb una quota de mercat del 12,3%. En l'assegurança de Decessos es va arribar als 101 milions d'euros en primes comercialitzades, amb una quota de mercat del 4,1%, la qual cosa situa SegurCaixa Adeslas en el 5è lloc del rànquing assegurador en aquest ram.

(1) La relació entre les despeses per sinistres en què incorre una companyia asseguradora respecte al volum de primes ingressades.

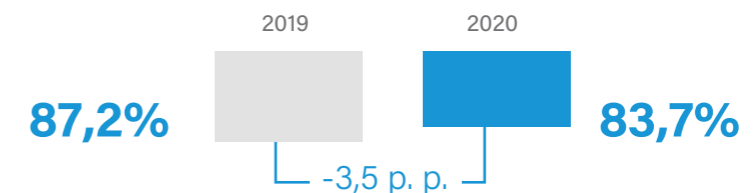
### EVOLUCIÓ DE PRIMES



### BENEFICI NET



### RÀTIO COMBINADA



Premi a la "Millor Asseguradora d'Espanya 2020" concedit per la revista britànica *Capital Finance International*



## Control i adaptació als nous riscos

Són molts els factors que contribueixen al manteniment dels bons resultats al llarg dels anys. Sens dubte, la confiança dels seus accionistes, la visió en el llarg termini, la capacitat de lideratge en la direcció de la companyia, l'activitat comercial desplegada i el seu potencial de creixement, les unitats de suport en el servei al client, les inversions en formació de personal i captació de talent, així com la gestió dels recursos tant materials com humans, o l'adaptació organitzativa per adequar-se a un entorn canviant, juntament amb el compromís dels professionals que duen a terme la seva tasca, són factors essencials en la consecució d'aquests èxits assolits any rere any.

Val també la pena destacar l'activitat de control i rigor, que afavoreix el manteniment d'un rumb solvent i robust del negoci; i al mateix temps, cal esmentar la capacitat i versatilitat amb què la companyia afronta els nous riscos de l'entorn.

Les actuacions de diferents àrees de la companyia contribueixen notablement a consolidar l'assoliment d'aquests objectius. Aquestes són algunes de les àrees que destaquem.



### Control de Riscos

SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat un Sistema de Gestió de riscos que té com a objectiu final garantir la seva solvència contribuint a la consecució dels objectius estratègics. 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.

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.

Aquest Sistema 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 en l'acompliment de les seves responsabilitats.

Al llarg de l'exercici 2020, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de Gestió de riscos, fonamentalment, en l'àmbit del risc operacional.



## Economicofinancera i Control de Gestió

La companyia, per dur a terme la seva activitat asseguradora, està sotmesa a un control exhaustiu i a l'obligació de complir tots els requeriments legals i exigències que marca la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, dependent del Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, així com la normativa que emana de la Unió Europea.

La responsabilitat d'aquesta àrea és la de la gestió de les finances, el seu seguiment, control i report, així com el control pressupostari de l'organització.

La situació de fortlesa i solvència de l'entitat ha permès que s'hagin pogut atendre noves partides de finançament no pressupostades, com la cobertura de les despeses d'atenció a assegurats contagiats per COVID-19, l'adquisició de material per a la protecció individual del personal i els assegurats en centres mèdics, clíniques dentals, o en delegacions i oficines de SegurCaixa Adeslas, o l'adquisició de material informàtic per permetre la feina i l'accés en remot del personal. També, la creació del fons de liquiditat de 160 milions d'euros per donar suport als prestadors sanitaris o la capacitat de reduir el període mitjà de pagament a aquests, com a mesures de suport a la seva viabilitat econòmica.

La paralització de l'economia a Espanya i al món durant els mesos de març i abril va comportar problemes de tresoreria a moltes empreses i particulars. SegurCaixa Adeslas, en un moment complex davant la caiguda de la nova producció, va saber respondre a les necessitats de clients afectats per la crisi desplegant diferents mesures d'ajuda.

Totes les decisions preses en aquells moments ho van ser partint de la solidesa i la solvència de la companyia i del control de la informació financera, la qual cosa va permetre prendre les decisions més encertades en moments extremadament complexos.

## Compliment Normatiu

El departament de compliment normatiu té com a objectiu assegurar l'adequat compliment de la normativa i de la legalitat, assessorant l'òrgan d'administració sobre els requisits normatius que li són aplicables. Entre les seves funcions s'encarrega de la supervisió dels sistemes de prevenció i les mesures implantades per la companyia per evitar la corrupció, el suborn o la comissió de qualsevol altre il·lícit penal. Per fer-ho, la companyia disposa 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.



Informe sobre la situació financera i de solvència de SegurCaixa Adeslas 2020

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, FLEXIBILITAT I RIGOR



ANNEXOS

## Continuïtat de negoci i seguretat informàtica

Els esforços duts a terme per la companyia en els darrers anys en matèria de continuïtat de negoci han tingut una importància especialment rellevant el 2020, després d'haver fet front a les diferents crisis.

La prioritització de la salut i la seguretat del personal, el manteniment en tot moment del servei al client i de les operacions de negoci per donar una resposta ràpida en entorns adversos, la identificació i valoració dels riscos potencials i emergents als quals s'exposa la companyia, així com l'avaluació dels seus impactes en l'activitat comercial i en les seves operacions de sinistres o financeres, han determinat l'agilitat de la companyia a l'hora de posar en marxa accions de mitigació.

La companyia es troba en ple procés de transformació, en el qual les noves solucions tecnològiques reforcen la seva posició davant els nous riscos emergents.

SegurCaixa Adeslas disposa d'una Política de Continuïtat de Negoci i un Sistema de Gestió de Continuïtat de Negoci que inclouen en el seu perímetre Adeslas Salut i Adeslas Dental.

## Auditoria Interna

La Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment i reporta a la Presidenta de la Comissió d'Auditoria amb l'objectiu de preservar la seva independència.

La Funció d'Auditoria Interna de la companyia 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.



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, FLEXIBILITAT I RIGOR



ANNEXOS

## Reptes de futur

Les perspectives per a l'any 2021 apunten que la pandèmia entrarà en una fase de més control gràcies a les campanyes de vacunació empreses a escala mundial, les quals, juntament amb el major ús de tests, evitaran mesures tan extremes com les viscudes arran del confinament de la població instaurat en diferents països el 2020. Aquestes accions de control podrien afavorir una major activitat econòmica a partir del segon trimestre del 2021 al nostre país, quan la immensa majoria dels col·lectius de més risc ja hauran estat vacunats. S'espera que la mobilitat internacional es vagi recuperant, la qual cosa podria impactar positivament en el sector turístic.

Malgrat això, la recuperació que es pugui experimentar encara estarà lluny de la situació pre-COVID. La pandèmia a Espanya ha tingut un fort impacte i es preveu que l'aplicació d'ERTO encara perduri el 2021, si bé sense la magnitud de l'any passat. S'espera una recuperació més sòlida a partir de l'exercici 2022.

Sobre els reptes que s'esperen en el futur pròxim podem destacar el de la complexitat de l'entorn empresarial propi de SegurCaixa Adeslas, el context econòmic i de canvi social que es pugui produir com a conseqüència de la situació sanitària derivada de la pandèmia, l'interès creixent dels grups d'interès per la viabilitat i continuïtat de les empreses, i les expectatives regulatòries sobre determinats riscos com, per exemple, els riscos tecnològics i de sostenibilitat. El Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas ha aprovat el mes de març del 2021 el nou Pla Estratègic 2021-2023, que té l'aspiració de modernitzar la companyia, assegurant una nova dècada d'èxit, alhora que manté el compromís de creixement rendible i sostenible durant el seu període d'execució.

Font: CaixaBank Research i elaboració pròpia



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, FLEXIBILITAT I RIGOR



ANNEXOS

## ANNEXOS

Materialitat	56
Consell d'Administració i Comissions	59
Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions	61
Equip	62

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



## 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 2020. Aquest Informe Anual s'ha presentat al Consell d'Administració perquè en tingués coneixement 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. Acompanyen aquest informe els Comptes Anuals de la societat SegurCaixa Adeslas SA, així com els consolidats del grup SegurCaixa Adeslas, els quals es poden consultar a la pàgina web corporativa de SegurCaixa Adeslas. En el procés d'elaboració d'aquest informe, se n'ha definit clarament la cobertura i l'abast, donant prioritat a la informació considerada material l'any 2020.

La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any 2020, 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.

### Identificació inicial de temes rellevants

En primer lloc, es va dur 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<sup>1</sup> per conèixer la seva visió sobre els temes de gestió responsable i sostenibilitat més rellevants de la companyia. Concretament, se'ls va consultar 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, ràtings 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.

(1) Entrevistes efectuades en el procés de materialitat del 2019 i que segueixen vigents per al període 2020, tot i que s'han revisat per adaptar-les a la realitat del 2020.







- 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 214 directius fins a la línia intermèdia de SegurCaixa Adeslas.
- Entrevistes a sis experts representants dels diferents grups d'interès de SegurCaixa Adeslas:
  - Accionistes: Mutua Madrileña.
  - 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:

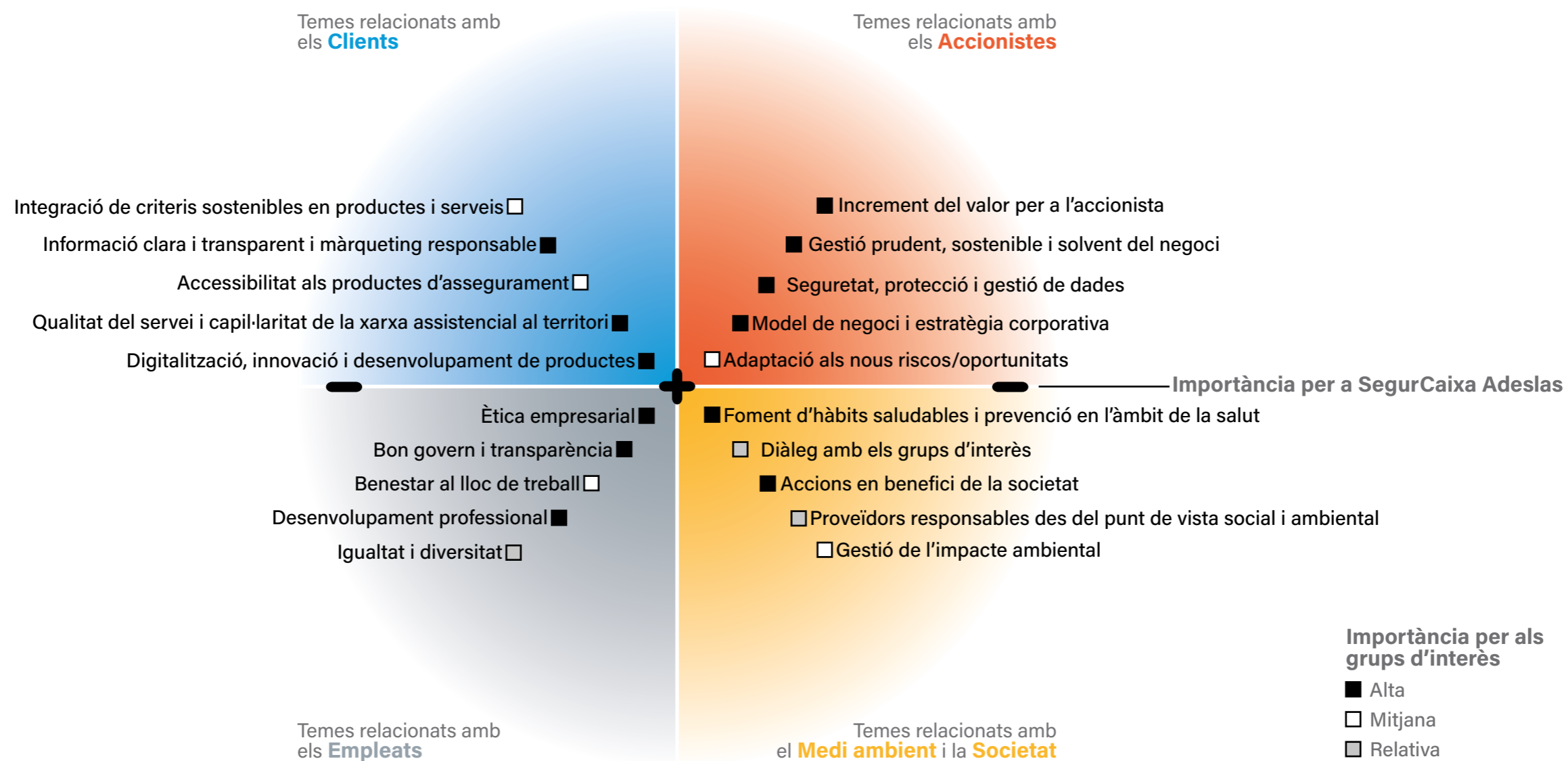
- La informació reportada es duu a terme amb un llenguatge clar, senzill i, sobretot, entenedor per a tots els grups d'interès de la companyia. Valoren la referència a l'impacte de la pandèmia, fins i tot en l'informe de l'exercici 2019.
- Es valora l'esforç per a la integració de l'estratègia, la informació financera, social, ambiental i de govern corporatiu.
- Pel que fa al disseny i la navegabilitat de l'informe, demanen que es continui 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, les inversions verdes i la revolució tecnològica, com a grans protagonistes en el canvi de paradigma en la societat.

## Priorització dels temes rellevants

Finalment, la matriu de materialitat s'ha obtingut a partir de la prioritització 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'importància en la presa de decisions dels grups d'interès.



## Consell d'Administració i Comissions

### Consell d'Administració

El Consell d'Administració està format 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 és 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 Executiu
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 –un d'aquests n'és el President, amb vot diriment–, i disposa de la figura d'un President i un Secretari. Entre altres funcions, la seva missió és la de supervisar la informació financera i no financera relacionada, 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. Disposada de la figura d'un President i un Secretari. La Comissió d'Inversions assessora el Consell d'Administració en els assumptes relacionats amb la gestió de les inversions, la política que marca les directrius pel que fa al cas i els límits de risc, d'acord amb els requeriments de la normativa legal i de govern aplicables. També supervisa 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, de conformitat amb el que estableix la normativa de Solvència II, desenvolupen una estructura organitzativa de govern i control transparent i apropiada per al volum i l'activitat que duu a terme, alhora que estableixen les diverses línies de *reporting* que garanteixen l'adequada transmissió de la informació necessària per a l'adopció de les decisions per part dels òrgans de direcció i govern. Inclouen la regulació del funcionament i les competències de determinades funcions anomenades fonamentals (funció d'auditoria interna, de compliment normatiu, gestió de riscos i actuarial), tot això sota la responsabilitat i supervisió del seu Consell d'Administració. Així mateix, la companyia disposa 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 que en aquesta matèria han de complir els titulars dels càrrecs referits.

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

PERSONES

LA NOSTRA  
CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETATRESULTATS,  
FLEXIBILITAT I  
RIGOR

ANNEXOS



## Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

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

	Unitats	Percentatges
Llar	14.242	22,1%
Autos	25.088	39,0%
Negoci	-	-
Salut	14.255	22,1%
Dental	10.810	16,8%
Total	64.395	100%

### Queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	10.570	189
Multirisc i RC Particulars i Negocis	3.731	195
Multirisc i RC Empreses	58	258
Personals	705	45
Autos	435	91
Total	15.499	161,6

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	638	11,4
Multirisc i RC Particulars i Negocis	243	12,7
Multirisc i RC Empreses	5	22,2
Personals	41	2,6
Autos	14	2,9
Total	941	9,8

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	74	1,3
Multirisc i RC Particulars i Negocis	71	3,7
Multirisc i RC Empreses	3	13,3
Personals	15	0,9
Autos	9	1,9
Total	172	1,8

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

	Exercici 2020
Desestimades	7.540
Estimades	6.666
SCA omet pronunciar-se	1.153
No admeses a tràmit	4
Total	15.363

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

	Exercici 2020
Desestimades	689
Estimades	142
SCA omet pronunciar-se	40
No admeses a tràmit	1
Total	872

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

 **Tornar a** L'orientació cap als assegurats

## Equip

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

	Exercici 2020
Serveis Centrals	952
AgenCaixa	231
Oficines pròpies	830
Centres mèdics i dentals	4.030
Total	6.043

### Distribució de la plantilla per gènere

	Exercici 2020
Nre. total d'homes	1.427
Nre. total de dones	4.616
Total	6.043

### Edat mitjana de la plantilla

	Exercici 2020
Serveis Centrals	45,3
AgenCaixa	44,4
Oficines pròpies	47,6
Centres mèdics i dentals	36,8
Total	39,9

### Antiguitat de la plantilla

	Exercici 2020
Directius	11,6
Plantilla Serveis Centrals	10,8
AgenCaixa	11,8
Plantilla Oficines pròpies	14,7
Plantilla Centres mèdics i dentals	4,7

Nota: En les dades d'empleats, no s'hi inclouen les jubilacions parcials.



### Distribució de la plantilla per tipus de contracte

	Exercici 2020
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.867
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	2.812
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	116
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	248
Total	6.043

### Distribució de la plantilla per categoria professional

	Exercici 2020
Directius	56
Quadres intermedis	202
Resta plantilla	5.785

### Formació

	Exercici 2020
<b>Inversió total en formació</b> (milers de €)	
Serveis Centrals i AgenCaixa	194
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	219
Total	413

### Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial

Serveis Centrals i AgenCaixa	0,26%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,21%

### Mitjana invertida per empleat

Serveis Centrals i AgenCaixa	164,16 €
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	45,18 €





Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

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