

Sumari

Carta del President

Carta del President	3
---------------------	---

SegurCaixa Adeslas

Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	13
Fites de l'any	14
Conjuntura econòmica 2021	15
Nou Pla Estratègic 2021-2023	16

La protecció als nostres assegurats

La nostra oferta asseguradora	18
Canal Bancassegurances	20
Canals Asseguradors	22

L'experiència de client

Focalitzats en el servei al client	25
Salut	27
Dental	29
Multiriscos	30
Autos	32
Resta de rams	33
La qualitat en el servei	34

Persones

Un excel·lent lloc per treballar	37
La igualtat i la no discriminació	38
La retribució	38
La conciliació	39
La inversió en formació	39

Contribució a la societat

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament	41
Col·laboració amb la Sanitat Pública	41
Promoció de l'educació de la salut	42
Altres contribucions	44
Proveïdors de serveis	45
Medi ambient	46

Resultats, flexibilitat i rigor

Resultats de l'exercici	48
Gestió prudent i control	49

Annexos

Cobertura i abast de l'informe	52
Priorització dels temes rellevants	54
Consell d'Administració i Comissions	55
Enquestes i reclamacions	57
Equip	58

Carta del President

Benvolguts amics,

L'actualitat ens concedeix escassos moments per assimilar la magnitud dels esdeveniments que estem vivint. L'any 2021 va continuar marcat per la pandèmia generada per la COVID-19 i aquesta va seguir condicionant les nostres vides.

Sortosament, les vacunes i el grau de conscienciació demostrat per la societat espanyola han contribuït a frenar els efectes de les successives onades a les quals hem hagut de fer front. El sistema sanitari espanyol ha demostrat, un cop més, estar a l'altura dels esdeveniments, desplegant un eficaç procés de vacunació que ha permès assolir uns nivells de protecció molt elevats al nostre país.

No podem oblidar, però, l'important paper que ha jugat també la sanitat privada i la seva rellevant contribució per mitigar els efectes d'aquesta crisi sanitària. És per això que vull expressar el meu sincer reconeixement i agraïment a totes les persones que han lluitat contra la malaltia, i segueixen fent-ho, amb la màxima vocació i proximitat amb els pacients. Entre ells, els més de 45.000 professionals del quadre mèdic d'Adeslas.

Durant els dos últims anys de pandèmia, a SegurCaixa Adeslas hem atès més de 15.000 assegurats que han requerit hospitalització, hem dut a terme més de mig milió de proves Covid, més de 14.000 seguiments de la malaltia en domicilis i prop de 75.000 a través de mitjans digitals. Tot això, malgrat que la pandèmia no estava prevista dins de les cobertures de les assegurances de salut.

Així mateix, després del parèntesi que va suposar l'esclat de l'emergència sanitària el 2020, durant l'any passat es van reprendre nombrosos serveis, i les xifres d'atenció assistencial van tornar als nivells previs a la pandèmia. Així, durant el 2021 Adeslas va atendre més de 27,4 milions de consultes, va autoritzar 11,9 milions de proves diagnòstiques, més de 868.500 TAC i



Javier Mira
President Executiu
SegurCaixa Adeslas

ressonàncies magnètiques, i va dur a terme prop de 505.600 intervencions quirúrgiques, entre altres activitats destacades.

Per poder assolir aquests nivells d'atenció ha estat clau l'impuls que la companyia ha donat a les seves capacitats tecnològiques, com a part del procés de transformació en què es troba immersa i en el qual continuarà avançant en els propers anys.

D'altra banda, aquest augment de l'activitat assistencial va coincidir amb un increment de la sinistralitat el 2021, la qual cosa va tenir el seu impacte sobre els resultats, que van caure un 3,3% respecte als de l'any anterior.

La creixent demanda de protecció i cura de la salut per part dels ciutadans i la favorable evolució de la resta de rams es va traduir, tanmateix, en un increment dels ingressos per primes, que van arribar als 4.156 milions d'euros en el conjunt de SegurCaixa Adeslas, un 4,6% més que en l'exercici anterior, enfront d'un mercat de no vida que va créixer de mitjana un 3,3% en el mateix període.

Des del punt de vista corporatiu, el 2021 va ser també un exercici de gran intensitat, gràcies a les dues operacions dutes a terme durant l'any pels nostres accionistes i que amplien de manera notable les nostres vies de creixement a futur. Em refereixo a l'ampliació per part de Mutua Madrileña de la seva aliança amb CaixaBank a l'antiga xarxa de Bankia, així com l'acord signat amb El Corte Inglés per a la venda d'assegurances en exclusiva i el desenvolupament del negoci de gestió d'actius.

D'una banda, la col·laboració amb CaixaBank, després d'integrar Bankia en la seva xarxa comercial, dona accés a SegurCaixa Adeslas a 6 milions de nous

clients. Sens dubte, un gran repte que confiem dur a bon terme aplicant el mateix esquema d'actuació que ens ha consolidat com la millor xarxa de bancassegurances d'Europa.

L'aliança estratègica entre Mutua Madrileña i El Corte Inglés, per la seva banda, aportarà a SegurCaixa Adeslas un nou canal per fer arribar en exclusiva les nostres assegurances de salut i decessos als més de 12 milions de clients de què disposa la cadena de distribució.

Com podeu veure, el 2021 ha estat, de nou, un any molt intens, en el qual ens hem bolcat a continuar aportant valor als nostres assegurats i en què s'han obert grans oportunitats de creixement que estic segur que sabrem aprofitar, gràcies a l'experiència i entrega que caracteritza els nostres professionals.

Per això, vull traslladar el meu reconeixement com a president executiu i el del Consell d'Administració a tots els empleats, mediadors i proveïdors que, amb el seu compromís i implicació, han fet possible l'assoliment d'aquestes fites. I, sobretot, el meu agraïment a tots els assegurats per la seva confiança dipositada en la nostra companyia i que ens impulsa a seguir millorant cada dia.

Javier Mira

President Executiu
SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS



PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

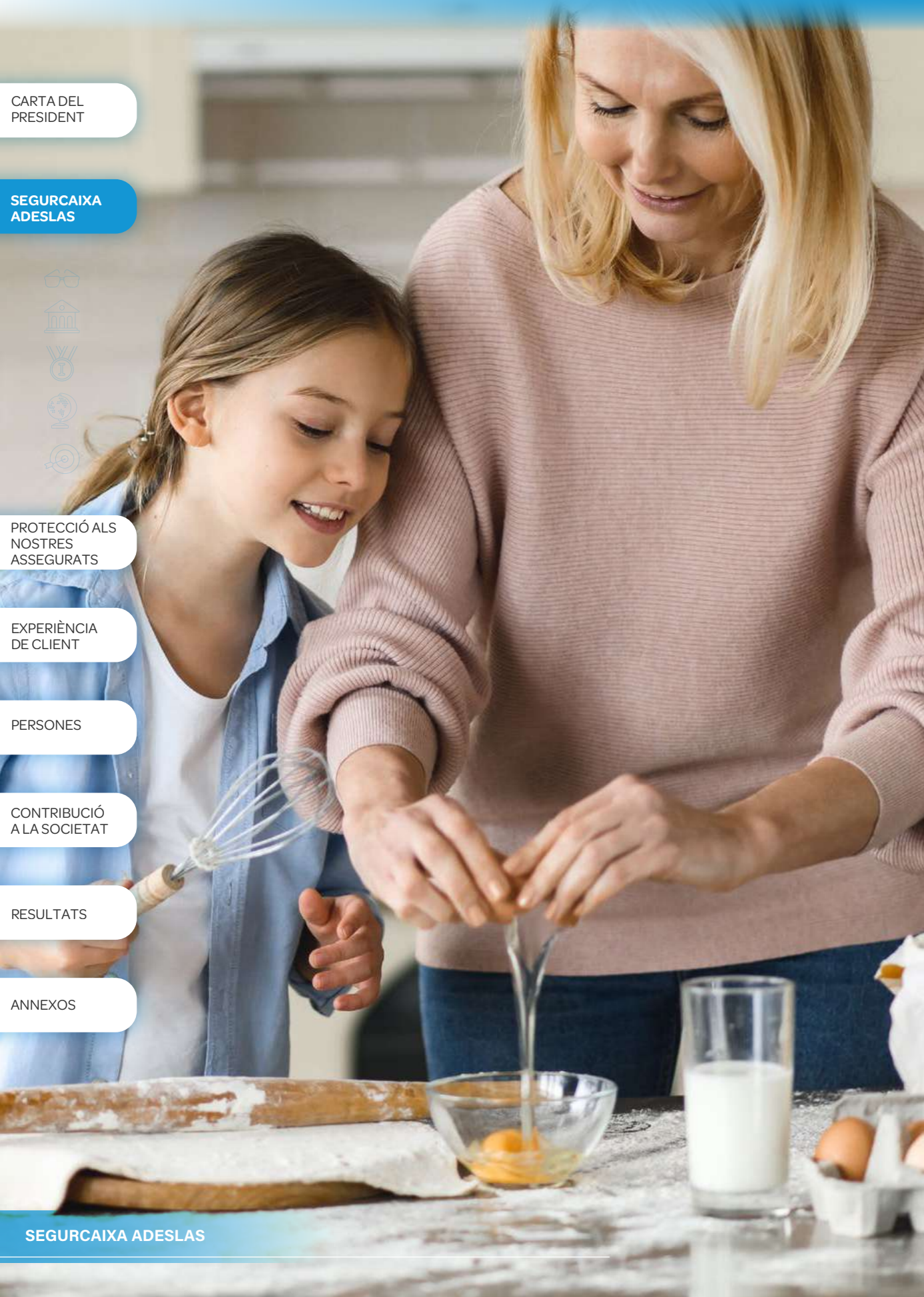
EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS

Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	13
Fites de l'any	14
Conjuntura econòmica 2021	15
Nou Pla Estratègic 2021-2023	16

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

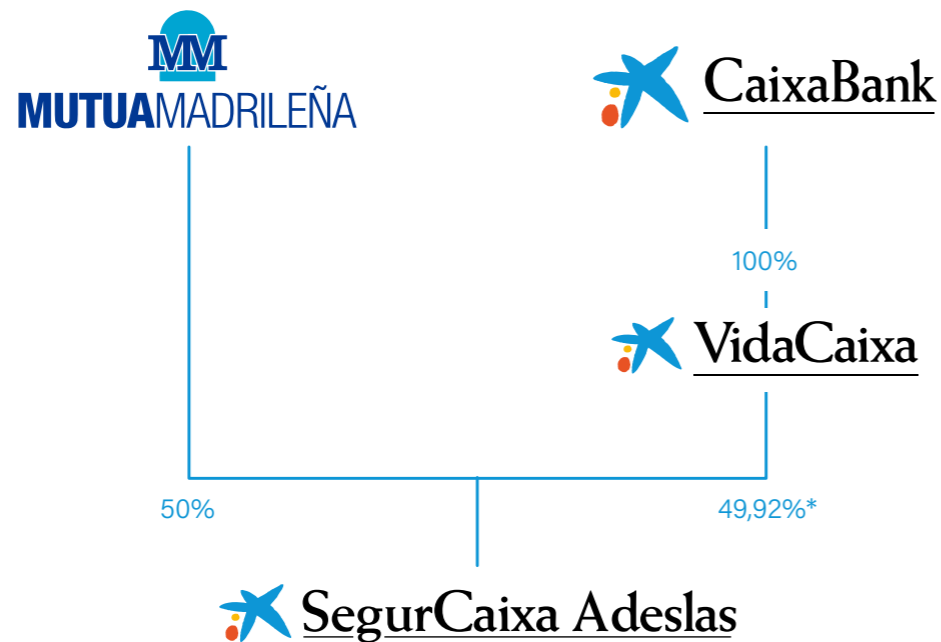
Coneix-nos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de no vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2021, la companyia ha obtingut 421 milions d'euros de benefici net i ha comercialitzat un volum de primes de 4.156 milions d'euros.

Mutua Madrileña és l'accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas, ja que disposa del 50% de la propietat.

CaixaBank és el segon accionista i té el 49,92% de l'accionariat de la companyia a través de VidaCaixa. Hi ha un 0,08% de les accions de la companyia que es troben en mans d'accionistes minoritaris.



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



Els nostres accionistes

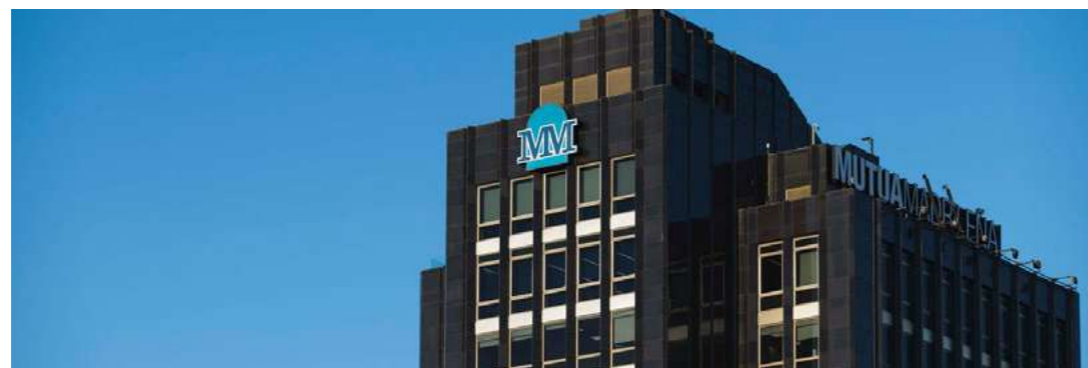
GRUP MUTUA MADRILEÑA

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2021, per quart any consecutiu, com a primera empresa d'assegurances generals a Espanya, amb una quota de mercat de més del 14,5%. Els ingressos totals per primes a Espanya van arribar als 5.715 milions d'euros, després de créixer un 3,4%.

Aquest creixement es va produir malgrat l'impacte de la mesura 12+2, que va desplaçar del 2021 al 2022 gairebé 90 milions d'ingressos en primes meritades del ram d'assegurances d'auto. En el marc de la crisi econòmica desencadenada pel coronavirus i davant la reducció de la circulació produïda durant la fase de confinament, Mutua va posar en marxa el juny del 2020 aquesta iniciativa per ajudar els seus mutualistes, per la qual ampliava dos mesos sense cost la vigència de l'assegurança d'auto. Gairebé dos milions d'assegurats s'havien acollit a la mesura al tancament de l'exercici 2021.

Tenint en compte els ingressos internacionals del grup, les primes totals consolidades van arribar als 6.520 milions d'euros, un 16,7% més que el 2020. Per la seva banda, el benefici després d'impostos va pujar a 378,5 milions, la qual cosa va representar un augment del 24,5%. El marge de solvència del Grup Mutua Madrileña, segons els criteris de Solvència II, es va situar al tancament de l'any en el 288,8%, ràtio que manté la companyia al capdavant dels grups asseguradors no vida espanyols pel que fa al cas.

Mutuactivos, per la seva banda, va ser la gestora independent de grups bancaris amb un volum més gran de captacions el 2021, gairebé 740 milions d'euros.



LÍDER EN ASSEGURANCES GENERALS

6.520 MM€ primes totals (+16,7%)

378,5 MM€ benefici net (+24,5%)

13,7 MM d'assegurats (+1,5%)

MUTUACTIVOS, PRIMERA GESTORA DE FONDS INDEPENDENT DE GRUPS BANCARIS

9.501 MM€ de patrimoni gestionat en fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi

PRESENCIA INTERNACIONAL

60% BCI Seguros (Xile)

45% Seguros del Estado (Colòmbia)

RECONEIXEMENTS

12a posició Rànquing Merco Empreses

13a posició Índex Merco Responsabilitat ESG

Empresa Familiarment Responsable (EFR)
amb qualificació d'Excel·lent

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

GRUP MUTUA MADRILEÑA**2021: un any clau en la història de la companyia**

El 2021, Mutua Madrileña va dur a terme una de les operacions més importants en el sector assegurador a Espanya en signar una aliança estratègica amb El Corte Inglés. L'operació inclou la col·laboració en l'àmbit de les assegurances i els fons d'inversió, així com l'entrada en l'accionariat del grup de distribució, en el qual prendrà un 8% del capital del hòlding.

Aquesta aliança s'emmarca en l'estratègia de diversificació de canals, serveis i geografies que està duent a terme l'asseguradora, arribant a acords amb entitats que són un referent al país, com va fer el 2011 amb La Caixa. En aquest sentit, durant l'exercici passat, Mutua Madrileña va ampliar l'aliança que manté amb CaixaBank per estendre el negoci de SegurCaixa Adeslas a l'antiga xarxa de Bankia, fet que posa de manifest l'estreta relació que hi ha entre les dues entitats.

Dins d'aquesta aposta per la diversificació, el Grup Mutua Madrileña va adquirir també durant l'any el 100% de les plataformes de mobilitat El Parking i Imbric, amb l'objectiu d'ampliar la seva presència en l'àmbit de la mobilitat urbana. Igualment, el 2021 va comprar el 16% del capital de la *start-up* Ubikare, dedicada a la cura de persones grans a domicili.

Aquestes iniciatives s'emmarquen en l'actual Pla Estratègic 2021-2023, que inclou com a eixos principals la diversificació, la transformació digital de la companyia, la consolidació de l'expansió internacional del grup i l'impuls a l'activitat d'assessorament financer, com a vies per continuar el camí de creixement rendible i sostingut que manté la companyia.

Reforçament de la responsabilitat social

El 2021, un any en què es va mantenir l'impacte de la crisi social i econòmica originada per la pandèmia de la Covid-19, el Grup Mutua Madrileña va continuar col·laborant de manera activa a pal·liar les necessitats dels seus grups d'interès a través dels seus programes d'acció social. Aquestes iniciatives estan alineades amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides i moltes de les seves fites.

En aquest context, la Fundació Mutua Madrileña va destinar més de 2 milions d'euros a finançar 27 nous projectes de recerca en salut a Espanya. Addicionalment, va lliurar més d'un milió d'euros en ajudes a projectes socials per impactar de manera positiva en la vida de col·lectius vulnerables.

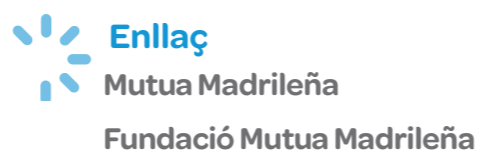
Així mateix, a través de la seva fundació, el Grup Mutua va mantenir el suport a diverses entitats culturals i va seguir treballant per conscienciar els joves sobre la importància de la seguretat viària. A través d'aquest conjunt d'accions, el nostre impacte va arribar de manera directa a gairebé 360.000 persones.

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

Gairebé **360.000 persones** beneficiades directament pels nostres programes de RSC

Més de **10 MM€** anuals destinats a la Fundació Mutua Madrileña per al desenvolupament de 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

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Els nostres accionistes

CAIXABANK

Per a CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, el 2021 ha estat un dels anys més importants de la seva història després de la fusió més gran del sector, amb la qual s'ha convertit en l'entitat de referència per a més de 20 milions de clients a Espanya i Portugal.

Pel que fa al balanç, ha tancat l'exercici amb uns actius de 680.036 milions d'euros i ha estat líder destacat en quotes de mercat dels principals productes i serveis. Respecte al crèdit, després de la integració de Bankia, la cartera total s'ha elevat a 352.951 milions d'euros, un 44,7% més que l'any anterior.

Amb relació a la sostenibilitat, ha aprovat un nou pla director, incrementant les iniciatives i reforçant el marc de govern en tots els nivells de l'organització.

Després d'haver aconseguit l'objectiu Carbon Neutral des del 2018, s'ha adherit com a membre fundador a la *Net Zero Banking Alliance*, promoguda per Nacions Unides. Amb això, assumeix el compromís d'assolir també la neutralitat en emissions de gasos d'efecte hivernacle de les seves carteres de crèdit i inversió el 2050. Així mateix, ha signat el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, impulsat en el marc dels Principis de Banca Responsable, i manté el seu ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Per segon any consecutiu ha estat el principal emissor europeu de bons lligats a la contribució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides i, un any més, continua formant part dels principals índexs de sostenibilitat internacionals amb altes qualificacions.

El seu objectiu és seguir donant suport a la societat, a les famílies i a les empreses per contribuir a la recuperació i el progrés econòmic i social del país.

RECONeixEMENTS

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

9è banc al **Dow Jones
Sustainability** Index World

PRI Principles for
Responsible
Investment

Màxima qualificació en inversió sostenible per les Nacions Unides **(A+)** en **Governança i Estratègia**

AENOR
FINANZAS
SOSTENIBLES.
INVERSION ASG

Certificació en **Finances Sostenibles sota criteris ASG** (Ambientals, Socials i de Bon Govern) d'AENOR



Enllaç

Impacte socioeconòmic del Grup CaixaBank

CaixaBank

Obra Social "la Caixa"

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS



PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



Els nostres accionistes

CAIXABANK



AMBIENTAL



100% compensació de les emissions de CO₂ calculades

3.582 MM€ de bons verds emesos des del 2020

1.435.861 t CO₂/any emissions evitades finances per CaixaBank

1.706 MM€ en nous projectes finançats d'energies renovables a través de 29 projectes

10.832 MM€ en préstecs referenciats a variables de sostenibilitat a través de 92 operacions signades



Present a l'**A list**.
Única Entitat espanyola que ha rebut la màxima qualificació "A"

SOCIAL



953 MM€ en microcrèdits i altres préstecs amb impacte social

57.108 llocs de treball generats a Espanya a través de l'efecte multiplicador de compres de proveïdors¹

92% dels ciutadans espanyols disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)

4.000 MM€ de bons socials emesos des del 2019²

17.007 llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank

40 MM€ de la Fundació "la Caixa" dirigits a entitats socials s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines

(1) CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

(2) 1.000 MM€ emesos el gener del 2022.

(3) A partir de subdirecció d'oficina A i B. Perímetre CaixaBank, S.A. prefusió.

GOVERNANÇA



41,3% de dones en posicions directives³

1.265 MM€ invertits en desenvolupament i tecnologia

+50 MM€ invertits en seguretat de la informació el 2021

Creació de la Direcció de Sostenibilitat

0,96% aportació al PIB

La Política General de Remuneració s'ha vinculat als riscos ASG



Model de negoci

SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat dins del sector d'assegurances i s'especialitza dins 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.

Per a la comercialització dels seus productes d'assegurança la companyia utilitza 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 que aglutina els canals tradicionals del sector assegurador, integrada per agents de xarxa pròpia, agents externs, corredors, *brokers*, canals de comercialització directa, o també opera mitjançant acords de distribució amb grans companyies.

L'activitat de la companyia es desenvolupa íntegrament dins del mercat espanyol. La companyia disposa d'uns serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i a Barcelona.

La companyia asseguradora és propietària de diverses empreses que conformen el grup SegurCaixa Adeslas i que contribueixen a prestar l'atenció i a donar servei als assegurats. A data 31 de desembre de 2021, el grup SegurCaixa Adeslas el conformen les empreses següents:

- **SegurCaixa Adeslas S.A.:** la capdavantera del grup, centrada en la venda d'assegurances i que té 64 delegacions distribuïdes per tot el país.
- **Adeslas Salut S.A.U.:** amb 27 centres mèdics, repartits al llarg de la geografia espanyola, i que ofereix atenció sanitària als assegurats de SegurCaixa Adeslas.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** amb una àmplia xarxa formada per 189 clíniques dentals, també repartides per tot Espanya. Centra la seva activitat en l'atenció a pacients amb tractaments odontostomatològics, tant a assegurats de SegurCaixa Adeslas com a clients no assegurats que necessitin els seus serveis.

- **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 asseguradora 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 mitjançant l'atenció sanitària als seus assegurats.

SegurCaixa Adeslas també té una participació significativa en els Igualatorios Médicos Quirúrgicos d'Astúries i del País Basc, la qual cosa facilita la distribució d'assegurances en aquests territoris a través d'acords de reassegurança de prestació de servei¹.

Per poder dur a terme els serveis d'atenció en la resta de rams, la companyia manté altres acords de col·laboració amb una extensa gamma 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 auto, tallers de reparació de vehicles, acords amb serveis funeraris en decessos, etc.).

El grup SegurCaixa Adeslas dona feina a 6.149 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.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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.

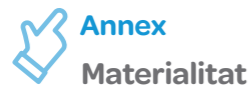
LES NOSTRES MARQUES



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.



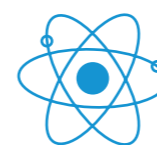
Confiança

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



Proximitat

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



Dinamisme

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



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 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 2021

4.156 MM€ en primes d'assegurança

421,4 MM€ de benefici net

86,8% de ràtio combinada

Núm. 1 en el rànquing d'assegurances de salut

30% de quota de mercat en salut

+27,4 millions de consultes efectuades en atenció sanitària

505.600 intervencions quirúrgiques efectuades

15.232 hospitalitzacions per COVID-19 fins al 14.02.2022

6.149 empleats

547.757 sinistres de la llar declarats

Obertura de la delegació de **SegurCaixa Adeslas a Cantàbria**

PRIMES I QUOTA DE MERCAT

TOTAL NO VIDA

4.156 MM€ 10,9%



Salut

2.959 MM€ 30%



Multirisc¹

592 MM€ 7,3%



Llar

481 MM€ 9,9%



Autos

239 MM€ 2,2%



Accidents

128 MM€ 11,4%



Decessos

130 MM€ 5%



Resta

108 MM€ 1,9%

Primes Quota

(1) Les primes de multirisc inclouen les primes de les assegurances de multirisc de la llar.



Conjuntura econòmica 2021

El desplegament de campanyes de vacunació, unit a les polítiques expansives fiscals i monetàries, va permetre que el 2021 fos testimoni d'un fort rebot després de la caiguda patida l'any anterior, si bé aquest va ser una mica més reduït del que inicialment s'havia predit, a causa principalment dels rebrots patits durant l'any i els problemes en les cadenes de subministrament.

En aquest context, el PIB espanyol va créixer un 5,1, la qual cosa va permetre recuperar part de l'ocupació destruïda el 2020 i disminuir la taxa d'atur en 2,8 punts percentuals, fins a situar-se en el 13,3%.

Esment a part mereix la inflació, que va experimentar un increment progressiu al llarg de l'any, degut en part als problemes en les cadenes de subministrament ja esmentats, així com a l'increment dels preus de l'energia. D'aquesta manera, la taxa de variació anual de l'IPCH es va situar el desembre de l'any passat en el 6,6%.

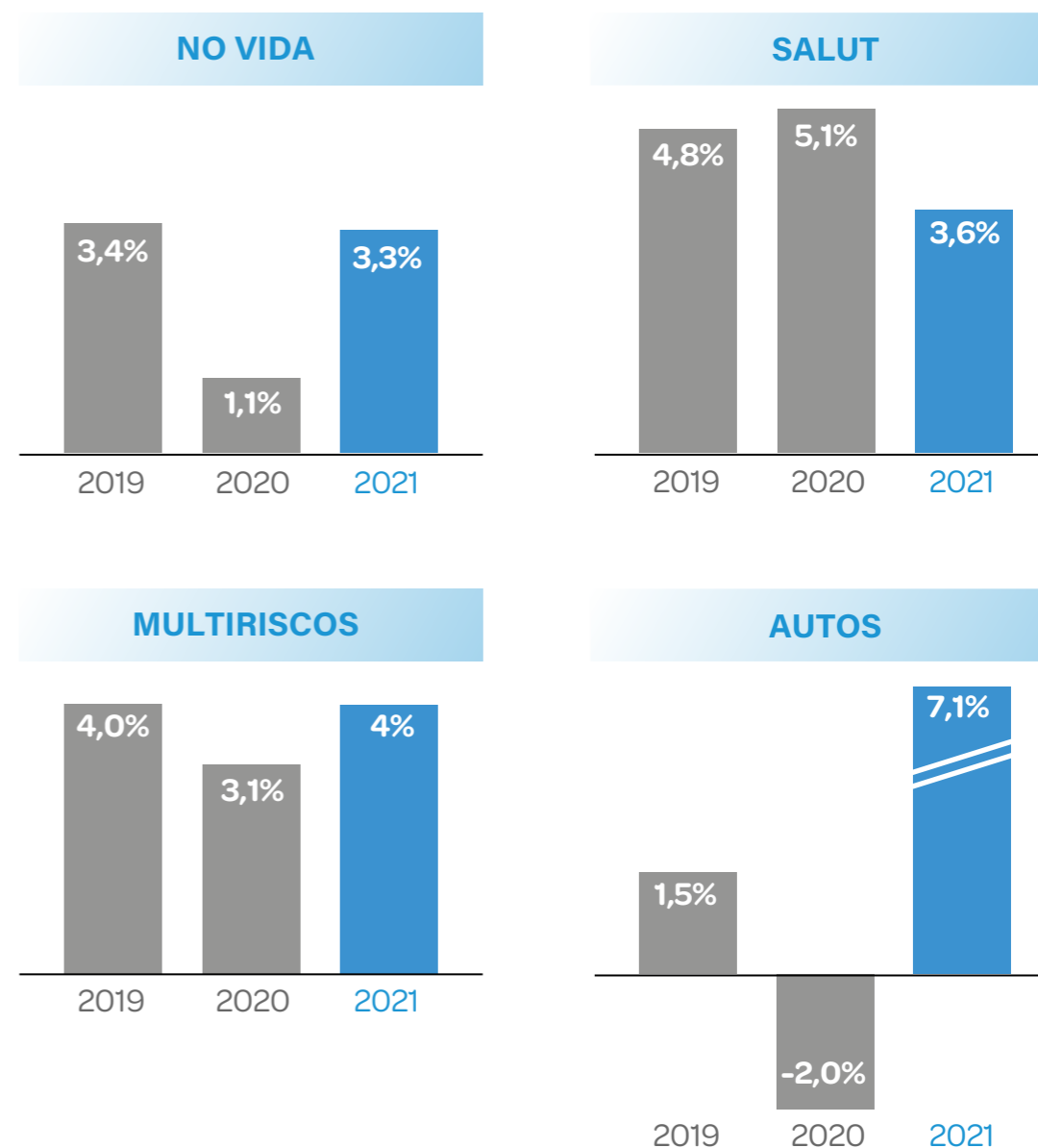
Pel que fa al sector de les assegurances, les primes de no vida van créixer al 3,3%, impulsades, principalment, pels rams de salut i llar, amb creixements del 5,0% i el 4,9%, respectivament. La positiva valoració de l'assegurança de salut i la bona evolució de la compravenda d'habitatges han afavorit el creixement d'aquests rams. En el cas d'auto, el mercat es va tornar a contraure, aquesta vegada al -0,9%, afectat un cop més per les restriccions a la mobilitat al començament de l'any i amb un volum de matriculacions per sota dels nivells pre-pandèmia.

En aquest context, SegurCaixa Adeslas va experimentar creixements positius en salut, llar i auto, amb taxes del 3,6%, 16,4% i 7,1%, respectivament.

Font: INE, ICEA

EVOLUCIÓ DEL MERCAT NO VIDA

% de creixement en primes





Nou Pla Estratègic 2021-2023

El 2021 s'ha posat en marxa el nou Pla Estratègic de la companyia, que té una visió a tres anys, fins al 2023. Aquest pla aspira a modernitzar la companyia i té el ferm compromís d'impulsar-la cap a una nova dècada d'èxits. La planificació financera ha de donar suport al nou pla, que compagina la modernització juntament amb el creixement rendible.

Els eixos en els quals se sustenta el nou pla són el de la modernització, la salut i les bancassegurances.

Cadascun d'aquests tres eixos comprèn una sèrie d'iniciatives que s'han començat a abordar el 2021.

La modernització busca la transformació operativa i tecnològica de la companyia, mantenint en tot moment una visió molt propera en el negoci i en resultats. L'eix de salut busca reforçar el servei en l'atenció a clients mitjançant propostes de valor diferenciades, mentre que l'eix en bancassegurances ha de desplegar tot el seu potencial i aprofitar al màxim les oportunitats d'acompanyament al banc, amb l'enorme potencial que s'obre després de la integració de l'antiga Bankia en la seva estructura.

Amb vista a promoure l'èxit del pla, la companyia va dur a terme canvis en el seu organigrama intern per aprofitar al màxim les capacitats i potencialitats dels equips que han d'exercir la tasca d'assolir els objectius del nou pla estratègic i que permetran el creixement de la companyia de manera rendible i sostenible.

Aquest Pla Estratègic també comença a implementar noves metodologies de treball. Amb aquest propòsit, algunes de les iniciatives del pla s'aborden seguint la metodologia "Agile", que agrupa professionals de diverses àrees de la companyia en diferents *squads* perquè treballin de manera unida i comparteixin la seva experiència i coneixement del negoci. Es busca així la transversalitat de les activitats i el treball en equip.

La resiliència de la companyia ha estat posada a prova aquests darrers anys amb les diferents crisis viscudes i els resultats de l'última dècada demostren la capacitat d'adaptació de l'equip humà que la conforma a un entorn cada cop més complex i difícil. Aquesta capacitat de SegurCaixa Adeslas, en els propers anys, anirà més enllà dels canvis tecnològics i operatius i significarà també canvis en les maneres de treballar.

ELS TRES EIXOS DEL PLA ESTRATÈGIC



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

LA PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

La nostra oferta asseguradora	18
Canal Bancassegurances	20
Canals Asseguradors	22

La nostra oferta asseguradora

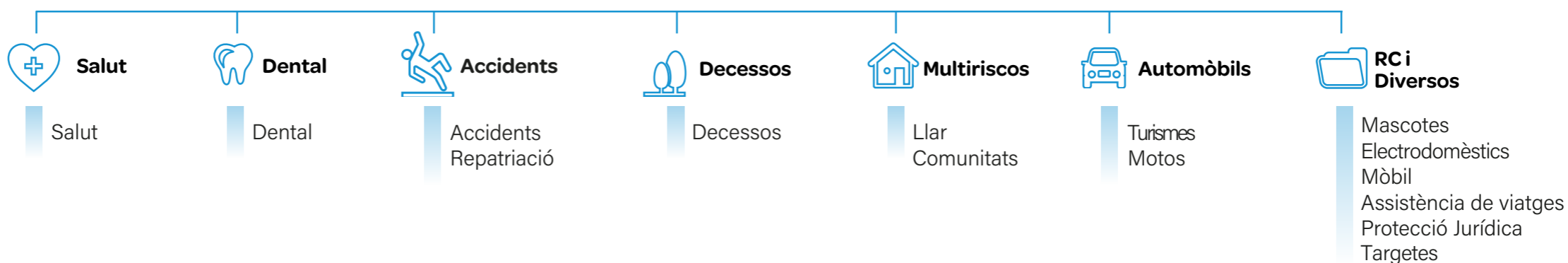
SegurCaixa Adeslas té una llarga experiència en el desenvolupament de productes asseguradors orientats a la protecció de la salut, així com per a la protecció del patrimoni dels seus assegurats.

El *portfolio* de productes d'assegurances de salut presenta diferents solucions asseguradores orientades a protegir la salut a segments de població d'allò més diversos. L'oferta s'adreça a persones que vulguin tenir la possibilitat d'accedir a la sanitat privada a un cost i amb cobertures més reduïdes fins a aquelles persones que busquen la lliure elecció de centre mitjançant el reembors de despeses, a més de garantir la salut a les per-

sones expatriades amb residència a l'estranger. La cobertura sanitària, a més, es dirigeix a amplis segments i col·lectius com pimes i empreses, i fins i tot empara funcionaris públics a través dels concerts amb les diferents mutualitats de l'Estat.

La companyia també posa a disposició dels seus clients productes asseguradors que garanteixen tant el patrimoni a nivell particular com a nivell de negoci i empresarial mitjançant la comercialització de solucions asseguradores per a la llar, vehicles, assistència de viatge, responsabilitat civil, protecció jurídica davant tercers, etc.

PARTICULARS



NEGOCIS I EMPRESSES



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS



EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

El desenvolupament de productes

L'àmplia gamma de productes que ofereix la companyia té com a punt de partida un coneixement profund de les necessitats dels clients. És per això que la companyia disposa de dues vies principals per conèixer-les: a través de les xarxes comercials que estan en contacte directe amb els clients (en particular, en el canal bancari és molt rellevant la interacció amb els responsables de segment de CaixaBank, coneixedors de les necessitats dels seus clients) i mitjançant estudis d'usos, actituds i *benchmark* dels principals productes o estudis de mercat específics sobre clients o productes. Després de la seva anàlisi i estudi, els resultats s'incorporen en el disseny de productes i serveis.

La gamma d'assegurances MyBox ha destacat especialment el 2021. Es tracta de productes amb cobertures diferencials i que inclouen condicions de contractació especials. L'excel·lent tasca efectuada en la detecció de les necessitats dels clients i les accions dutes a terme per a la creació d'aquesta gamma de productes es veu àmpliament compensada tant per la bona acollida que han tingut per la xarxa comercial com per l'acceptació entre els clients. Així, des de l'inici de la seva comercialització s'han aconseguit més de 480.000 pòlisses del producte MyBox Llar i més de 172.600 pòlisses de MyBox Auto.

El setembre del 2021 es va llançar per al canal bancari el MyBox Decessos Sèniors, un producte a prima única de durada vitalícia que incorpora, a més de les gestions pròpies del sepeli, testament notarial i assistència jurídica, d'altres com la inclusió del testament vital davant de notari, el *pack* digital, la gestió del canvi de subministraments o la pensió de viduïtat o orfanat. També s'han llançat aquest any els compromisos MyBox Llar i MyBox Auto, en una clara aposta per la qualitat del servei, on, entre d'altres, destaquen l'ingrés de la indemnització en 48 hores en l'assegurança de la llar o la revisió anual gratuïta de 20 punts de seguretat al vehicle assegurat.

Dins de la innovació en productes s'han llançat el 2021 les *add-on* (microassegurances) de mascotes i d'electrodomèstics, productes d'assegurança complementaris a la contractació dels MyBox Llar que ofereixen importants avantatges als assegurats durant el procés de contractació.

Al marge de les assegurances MyBox, també s'han llançat el 2021 productes com l'Adeslas Plena Total en el canal assegurador. Es tracta d'una assegurança d'assistència sanitària sense copagaments amb cobertura dental durant 3 anys. Aquest producte manté una prima i costos dels actes dentals invariables durant aquest període de temps. Es tracta d'un producte adreçat a unitats familiars i inclou una proposta competitiva de descomptes per nombre d'assegurats.

Arribar a tots els clients potencials

La comercialització dels productes de la companyia es duu a terme, majoritàriament, a través de les xarxes de distribució englobades en els canals bancaris i asseguradors.

El desenvolupament d'un ampli ventall de mitjans per facilitar l'omnicanalitat en els processos de comunicació amb els clients és una realitat a SegurCaixa Adeslas i es treballa constantment per adaptar-se a les noves realitats dels clients i de la societat.

Fruit d'aquesta voluntat és el Lab d'Assegurances Generals, que té com a objectiu impulsar l'omnicanalitat en tots els processos d'assegurances de no vida en el marc de CaixaBank Now, que comprèn tant el web com l'*app*, i persegueix l'increment de la venda digital. En aquest projecte s'han consensuat un conjunt d'iniciatives entre CaixaBank i SegurCaixa Adeslas, amb un alineament d'objectius i d'accions efectuades amb una visió de negoci compartida. L'equip humà que el conforma és un equip multidisciplinari, la qual cosa li confereix una major capacitat per assolir les fites del projecte. El 2021 els seus esforços s'han traduït en la posada en marxa dels MyBox tant des del web com des de l'*app* per a particulars, la incorporació del qüestionari de salut *online* en el MyBox Salut, o la implementació del *single sign-on* per accedir des de CaixaBank Now a la plataforma d'Adeslas Salut i Benestar.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Canal Bancassegurances

SegurCaixa Adeslas comercialitza els seus productes a través de la xarxa de distribució de CaixaBank. Aquesta força comercial suposa una aliança de caràcter estratègic fonamental, on la companyia focalitza els seus esforços a atendre les necessitats del canal.

Per facilitar aquesta comunicació, l'estructura comercial de l'asseguradora s'adapta seguint l'estructura territorial del banc de cara a buscar les màximes sinergies. El 2021 la companyia ha passat a tenir 15 Delegacions Comercials (inclosa la Direcció Territorial In Touch per a l'atenció de clients en remot del banc) per adequar-se a la integració de l'estructura comercial de l'antiga Bankia.

La companyia presenta l'estructura següent:



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



Els **Executius Comercials de Bancassegurances** (ECOB). 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**. Com a funcions principals tenen 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'Agencaxa**, 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

3.467 Oficines de **Banca retail**

1 Centre de **Banca Corporativa**

188 Centres de **Banca d'Empreses**

18 Centres **Institucionals**

867.488.000 € en **primes comercials**
de **nova producció**¹

867.000 operacions d'**assegurances**

488.400 converses amb **l'assistent cognitiu**

(1) Fins al seu primer venciment.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
ALA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

L'acompanyament al banc en l'estratègia comercial el 2021 ha tingut en compte la integració de les antigues oficines de Bankia a CaixaBank. En aquest procés es van introduir en un primer moment els productes de la gamma MyBox i, progressivament, es van anar incorporant la resta de productes del *portfolio*. S'ha mantingut l'extensió de les bones pràctiques comercials en tot moment durant aquest procés per garantir el ple coneixement dels productes per part dels nous empleats i la conveniència del producte ofert per al client.

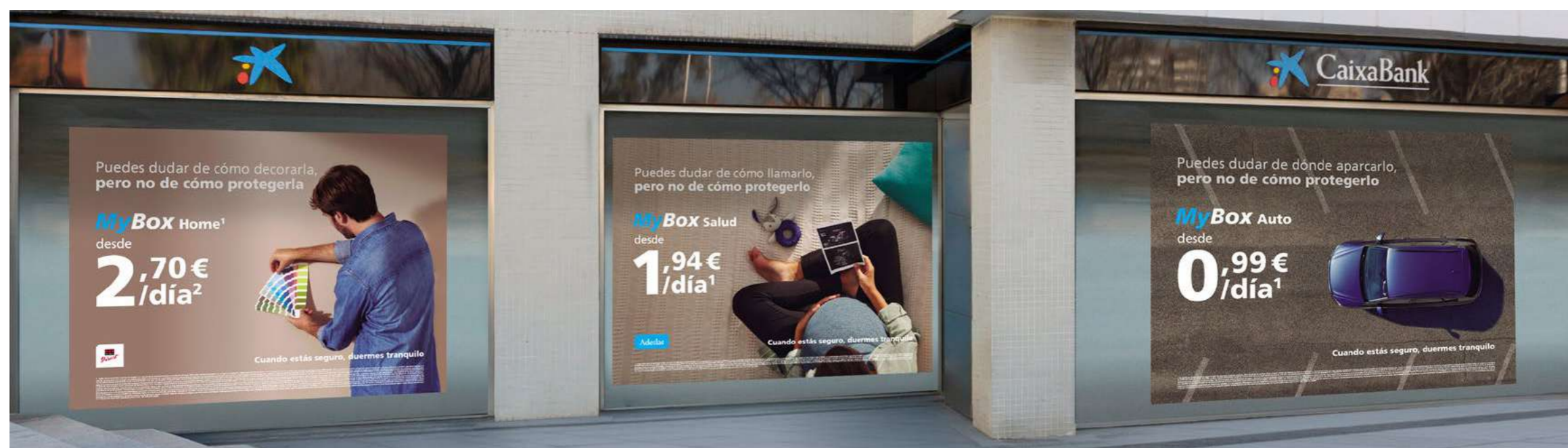
També el 2021 s'han sistematitzat i millorat els processos de retenció que contribueixen a la cura i manteniment de la cartera, cosa que redunda en la generació de valor.

SegurCaixa Adeslas ha aportat els recursos formatius necessaris per a la confecció dels diversos itineraris de formació contínua que CaixaBank sol·licita per donar compliment als mandats formatius com a distribuïdors d'assegurances. Com a conseqüència de la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva Europea sobre Distribució d'Assegurances (IDD), s'ha dut a terme l'adaptació dels itineraris formatius de les persones que efectuen funcions de distribució d'assegurances en el Canal Bancari per a la seva adequada preparació i formació contínua.

Aquesta adaptació ha tingut diferents impactes en la formació inicial, entre els quals ha destacat la necessitat que el 30% de la formació sigui de caràcter pràctic, juntament amb la superació d'un examen per accedir a l'activitat de distribució d'assegurances. Pel que fa a formació contínua, s'ha incrementat el nombre d'hores de formació anual, de manera que aquest és un requisit per continuar any rere any amb les tasques de distribució.

El suport a aquest canal comercial pren una rellevància especial a través del Contact Center, que utilitza les mateixes eines del banc, com el Service Now, que ha suposat un avanç significatiu en l'eficiència dels processos de gestió en les 190.700 sol·licituds generades des de les oficines. També la intel·ligència artificial del banc es nodreix amb la preparació i actualització de continguts en el seu assistent cognitiu, on només el 23% de les consultes efectuades han acabat en consulta telefònica.

Finalment, els gestors comercials d'AgenCaixa també han demostrat un any més la seva rellevància reforçant l'impuls de la comercialització del nou My-Box Negocis. Aquesta xarxa pròpia de la companyia ja és una xarxa madura, molt ben valorada pel banc i en expansió, i en la seva especialització en operacions amb persones jurídiques serveix de suport al banc.





Canals Asseguradors

La força de distribució comercial dels canals asseguradors la integren les formes de comercialització tradicionals en una companyia asseguradora. La rellevància de les diferents figures que engloben aquests canals aporta un coneixement profund dels productes, juntament amb la seva experiència comercial.



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.



Mediadors Tecnològics: agents exclusius i vinculats, que comercialitzen i assessoren sobre productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, Col·lectius de Salut, i en Particulars Multiram, en l'entorn digital, venda telefònica, etc.

CANALS ASSEGURADORS

91 gestors comercials propis en **64** delegacions

197 oficines d'Atenció Comercial

1.283 agents de xarxa

1.938 corredors

720 agents externs

18 executius de Grans Empreses

79 *brokers*

20 mediadors tecnològics

230.151.000 € primes comercials de nova producció¹

78.000 consultes telefòniques ateses pel Contact Center

14.500 peticions electròniques rebudes i gestionades a la companyia

(1) Fins al seu primer venciment.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Al llarg del 2021 ha continuat el desenvolupament del projecte Horizon, que té com a objectiu l'adaptació de la xarxa pròpia d'agents als canvis socials, demogràfics, tecnològics i econòmics que s'estan produint. Manté una visió estratègica en el llarg termini, i preveu la transformació, professionalització i modernització de la xarxa d'Agents, evolucionant a un model híbrid de relació amb el client que combini la gestió presencial amb la gestió remota de manera digital.

El focus s'ha centrat en la consolidació del model de gestió de la xarxa d'agents i s'han potenciat les capacitats remotes en aquest canvi en la manera de relacionar-se amb els nostres clients. A més, hi ha altres mòduls que s'estan desenvolupant, com el pilot del projecte Enterprise, que té una clara vocació d'oferir possibilitats de desenvolupament professional als agents més consolidats, entre d'altres.

En tots els canals propis, durant l'exercici, s'ha posat el focus a aprofitar les millors pràctiques comercials, al mateix temps que s'ha perseguit l'excel·lència en l'atenció als assegurats.

Respecte a les oficines d'atenció comercial, cal assenyalar que fins a 99 d'aquestes van aconseguir la certificació d'"Oficina Excel·lent 2021", emmarcada dins del programa "Som One", la qual cosa implica un reconeixement a la consecució dels objectius marcats en vendes, en experiència de client i en formació.

Dins de les innovacions que ha experimentat el canal el 2021 destaquen les millores en l'escriptori comercial, amb nous components que en milloren la usabilitat i navegació, juntament amb un format que presenta una imatge més moderna. Altres exemples han estat l'obtenció de la documentació contractual de llar en anglès o la inclusió de la consulta de la carta de compromisos de llar. També en auto s'ha habilitat una nova cerca de pòlisses per conductor, la possibilitat d'adjuntar documentació en les sol·licituds de suplement de salut o la possibilitat de connexió amb cites dentals des de la seva mateixa contractació.

La importància de la retenció ha comportat avanços com el desplegament d'un sistema d>alertes setmanals a mediadors.

Respecte a la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva Europea sobre Distribució d'Assegurances (IDD), s'han dut a terme diferents accions formatives dirigides al col·lectiu d'Agents Exclusius d'Assegurances de SegurCaixa Adeslas, compost pels Agents de Xarxa Pròpia, amb 34.453,5 hores formatives, així com als agents titulars d'Oficines d'Atenció Comercial, amb 1.062,5 hores. En la resta de canals, és la mateixa estructura comercial de SegurCaixa Adeslas qui està en contacte per canalitzar la informació i orientació necessària per facilitar la comercialització dels productes.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

L'EXPERIÈNCIA DE CLIENT

Focalitzats en el servei al client	25
Salut	27
Dental	29
Multiriscos	30
Autos	32
Resta de rams	33
La qualitat en el servei	34

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Focalitzats en el servei al client

La confiança és un dels nostres valors corporatius i un dels nostres principis d'actuació que guien la nostra ferma voluntat de transparència cap als assegurats. L'adhesió a les diferents Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA o la continuïtat en la participació en el projecte de contractes "friendly" del banc, on es reforça la recerca d'un llenguatge més clar i comprensible en els documents contractuals, estan en aquesta línia.

Aquest compromís per la transparència també el fem extensiu a aquells assegurats estrangers que necessiten productes asseguradors i no coneixen en profunditat la nostra llengua. A través d'HolaBank se'ls proporciona la traducció dels documents contractuals en anglès.

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

A més, les comunicacions que es remeten a clients es revisen buscant sempre oportunitats de millora per traslladar els missatges de manera clara, com a la *newsletter* "Junts", amb consells assistencials o novetats en productes, adreçada a clients del canal assegurador.

La companyia, a l'hora de dissenyar els seus productes, sempre procura donar la millor cobertura a les necessitats dels seus clients i vetllar així pels seus interessos. El Consell d'Administració va aprovar una Política de Control i Governança de Producte que atribueix al Comitè Tècnic de Governança, i al Comitè de Producte al qual reporta, les competències necessàries per desenvolupar aquesta tasca.

 **Enllaç**
Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA,
a les quals SCA està adherida

La proximitat és un altre dels valors corporatius que diferencien SegurCaixa Adeslas i es continuen donant avanços, dins del nou Pla Estratègic, com la creació el 2021 del Centre d'Excel·lència d'Experiència de Client. La seva missió és transformar l'organització per posar l'experiència de client al centre dels processos i les decisions, poder-la mesurar i alinear-la amb el posicionament de la companyia i les expectatives dels clients.

El customer journey és una nova manera de comprendre la creació de valor en la relació amb l'assegurat. S'activa des del moment que algú es planteja adquirir una assegurança i abraça tota la vida de la pòlissa. S'analitzen tots els moments pels quals passa un assegurat per facilitar la millor informació a cada instant. És una aposta per la proximitat, un altre dels valors corporatius de la companyia.

El 2021 s'han desenvolupat més de 50 nous *customer journeys*, personalitzant la comunicació amb els nostres clients, i enviat més d'1,5 milions de comunicacions, com les enviades a MyBox Salut, Auto, Llar i Negoci per millorar la contactabilitat, plans odontològics personalitzats d'implants i ortodòncia, o alertes davant fenòmens meteorològics adversos.

L'any viscut també ha estat un any atípic per la pandèmia. La companyia ha estat sensible a les dificultats econòmiques que puguin patir alguns assegurats i ha mantingut accions en retenció, com la creació del Grup Especial de Baixes. Fins a un total de 15 *customers journeys* s'han activat en aquest exercici entre fidelització i retenció.

La nova CRM ha permès el 2021 el llançament i seguiment de campanyes comercials, accions de fidelització, i ha facilitat la gestió dels *customer journeys*.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
ALA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La demanda de serveis digitals i la capacitat de donar resposta als clients a través d'aquests mitjans és una realitat en la societat actual, on l'omnicanalitat en les comunicacions i la rapidesa en la gestió són elements que ens distingeixen com a companyia. Dins de la transformació tecnològica i operativa en què es troba immersa SegurCaixa Adeslas, es dona resposta a aquestes necessitats i, al mateix temps, hi ha projectes de transformació que impactaran en la resposta a aquestes noves demandes, si bé sense oblidar els segments de població no digital.

Al llarg del 2021 s'han posat en marxa projectes com el llançament del nou Quadre Mèdic *online*, on la informació s'ordena alfabèticament o per proximitat; la cerca de professionals amb videoconsulta; la nova targeta de salut digital, mitjançant la qual el titular i els beneficiaris s'identifiquen a través del seu mòbil, o el nou qüestionari de salut digital, que es pot enviar a través del mòbil, permetent la traçabilitat de l'estat i informant el client de la selecció del seu risc.

Per proporcionar als assegurats més informació sobre el procés de la gestió dels seus sinistres de la llar s'està treballant en el canal bancari el projecte de traçabilitat de sinistres, que evolucionarà el 2022 per permetre als clients la consulta de l'estat dels seus sinistres des de la seva àrea privada del web i des de l'*app*.

Una altra fita és el llançament de la signatura diferida per a la contractació del 84% de les assegurances de SegurCaixa Adeslas i la realització de suplementos dels productes d'auto i llar.

Destaquem també la conversió de la plataforma Adeslas Salut i Benestar, amb més de 350.000 usuaris registrats, en un centre de salut digital des d'on els assegurats poden accedir tant als seus programes personalitzats de salut, com sol·licitar cites *online* i efectuar videoconsultes amb el seu metge, disposar d'un servei d'orientació mèdica 24/7, o accedir al blog de salut. També permet l'accés a la seva targeta digital i a la dels beneficiaris, a la recepta electrònica, o l'accés al nou cercador del quadre mèdic.



Accidents i Decessos

SENT-TE PROTEGIT
EN QUALSEVOL SITUACIÓ

EMPORTA'T UNA TARGETA REGAL DE

50€

PER PÒLISSA
EN CONTRACTAR

ACCIDENTS O DECESSOS*

 SegurCaixa Adeslas

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

Focalitzats en el servei al client

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Salut

Les campanyes de vacunació que s'han dut a terme el 2021 van suposar que Espanya destaqués a nivell internacional pel fet de tenir un dels percentatges més alts del món de població vacunada amb la pauta completa. Les variants del virus i les successives onades de contagis viscudes, tot i que no han disparat la mortalitat als nivells assolits el 2020, sí que han deixat sentir la seva incidència en l'activitat desplegada.

SegurCaixa Adeslas ha mantingut un any més el seu compromís amb els seus més de 5,7 milions d'assegurats, donant cobertura a les despeses derivades de l'atenció, seguiment i tractament de la malaltia, on la seguretat dels pacients, treballadors i proveïdors ha tornat a ser una de les prioritats de la companyia. Els més de 45.000 professionals de la salut del Quadre Mèdic han mantingut actius els protocols anticovid i han garantit l'atenció en condicions de màxima seguretat als pacients de la companyia. Als seus més de 200 hospitals i amb més de 1.300 centres mèdics concertats s'han seguit estrictament les normes anticovid que han marcat els protocols d'actuació dels professionals i centres sanitaris.

La demanda de proves dels tests d'antígens i PCR s'han deixat sentir aquest any a mesura que les diferents onades s'han anat produint. De la mateixa manera, els ingressos hospitalaris i a l'UCI, així com el seguiment al domicili d'aquells casos positius que no revestien gravetat, han continuat creixent i decreixent a mesura que les diferents onades s'han anat succeint.

La demanda de serveis sanitaris aliens a la COVID s'ha anat recuperant al llarg de l'exercici 2021 i s'ha incrementat l'activitat en l'atenció a pacients respecte al 2020.

El 2021 s'ha obert la nova Delegació a Cantàbria de SegurCaixa Adeslas, que fins ara mantenia un model de reassegurança a través de l'Igualatorio Médico de Cantàbria, creant la infraestructura necessària per assegurar una prestació sanitària de qualitat.

Enguany s'ha posat en marxa Adeslas Campus, una plataforma virtual exclusiva per al Quadre Mèdic, un actiu humà i professional d'alt valor estratègic

SALUT

+45.000
professionals
de la salut

+1.300
centres mèdics
concertats

216
hospitals
concertats

27
centres mèdics
d'Adeslas Salut

ATENCIÓ A ASSEGURATS AFECTATS PER COVID-19 fins al 14 de febrer de 2022

15.232
ingressos
hospitalaris

14.711
assegurats amb
seguiment domiciliari

74.660
assegurats atesos a
través del xat

504.551
proves de
COVID-19

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

per a la companyia. Aquesta nova plataforma impulsa la seva formació contínua tant en l'actualització dels seus coneixements com en la millora de les seves habilitats, cosa que redunda en l'atenció als assegurats. A més, és la via d'entrada a cursos acreditats i a un repositori de recursos digitals (atles 3D, e-books, apps, calculadores mèdiques, biblioteca sobre la COVID...) on preval el format audiovisual accessible des de qualsevol dispositiu electrònic. Inclou, a més, el programa de Divulgació Científica, amb àrees de coneixement alineades amb l'estratègia de la companyia, com les recomanacions sobre les pràctiques clíniques de "No feu" o amb escàs valor en l'atenció al pacient, i recomanacions en promoció de la salut i hàbits saludables, totes basades en la millor evidència científica disponible.

A més de les cobertures pròpies de l'assegurament privat, la companyia ofereix als seus assegurats mitjançant "Adeslas és Més" l'ampliació dels serveis que milloren la proposta de valor per al client, en oferir serveis relacionats amb la salut i la cura a un preu especial, incorporant dos nous serveis com la podologia biomecànica, que inclou un estudi biomecànic de la marxa, així com el disseny i fabricació de plantilles personalitzades. També s'ofereix la cura domiciliària per a persones dependents o amb cronicitat als assegurats o a familiars de primer grau.

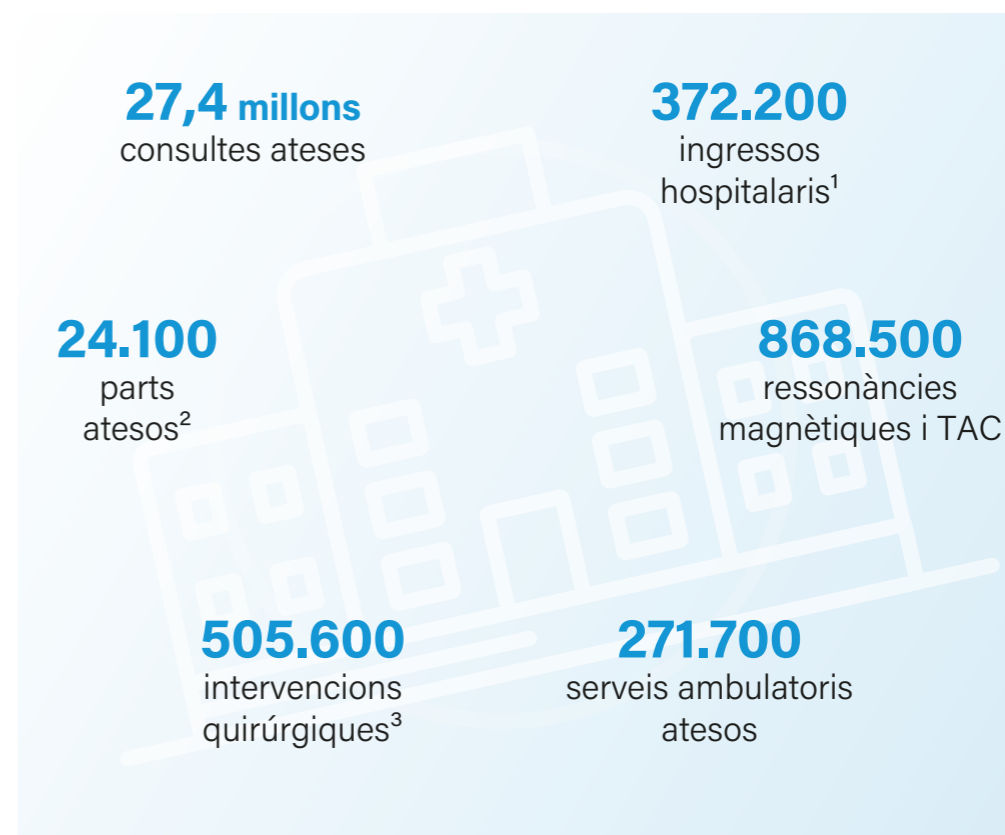
La companyia, a més, disposa de 27 centres mèdics propis pertanyents a Adeslas Salut, que el 2021 van mantenir actius tots els protocols enfront de la COVID-19 i van revalidar la seva certificació per garantir la seguretat en tot moment d'empleats, professionals, pacients i proveïdors.

El 2021 es va desenvolupar el projecte de citació centralitzada en tots els centres mèdics Adeslas, on les trucades que desborden la capacitat dels centres mèdics es deriven al Contact Center, els quals disposen de la capacitat tècnica de fixar cites de visita en cadascun dels centres. En total s'han arribat a atendre 732.000 trucades a través d'aquesta nova operativa.

La inversió en tecnologia sanitària aquest 2021 ha pujat a més de 557 mil euros. Els centres mèdics disposen de serveis d'equips de radiografia convencional, mamografies i densitometria, així com ecògrafs per a diferents especialitats (ginecologia, cardiologia, rehabilitació, urologia) que ajuden a fer diagnòstics menys invasius.

El 2021 s'ha posat en marxa la història clínica unificada en tots els centres mèdics d'Adeslas Salut, la qual cosa ha incrementat la qualitat de les dades mèdiques dels pacients, així com la codificació de la informació clínica, el motiu de la visita i els diagnòstics, el seguiment i graficatge de paràmetres clínics, entre altres avantatges associats, i que posiciona la companyia en els nivells assistencials més actualitzats.

SALUT



(1) Inclou ingressos per COVID-19.

(2) Inclou cesàries.

(3) No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
ALA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Dental

Per a la cura de la salut i higiene bucodental dels assegurats, la companyia disposa de la xarxa de clíniques d'Adeslas Dental. Amb 189 clíniques dentals operatives i amb 1.590 odontòlegs col·legiats, Adeslas Dental assegura que els tractaments i cura dentals que ofereix gaudeixen del necessari aval del coneixement científic i compleixen els alts estàndards de qualitat que la companyia exigeix. Els serveis odontològics que presta també estan oberts als clients que no estiguin assegurats amb pòlisses de l'assegurança dental que ofereix SegurCaixa Adeslas.

En aquest exercici, l'activitat a Adeslas Dental també s'ha vist impactada per la situació de les diferents onades de contagis viscudes, i si bé s'ha registrat una activitat superior a la que hi va haver el 2020, encara és lluny dels índexs d'activitat registrats el 2019 i precedents. Així, les 189 clíniques d'Adeslas Dental van dur a terme el 2021 un total de 3,5 milions de consultes, un milió més que en l'exercici precedent, amb 2,5 milions, però encara lluny dels 4,1 milions registrats el 2019.

Totes les clíniques dentals han revalidat la certificació de les mesures i protocols contra la COVID-19 que es van implementar el 2020, garantint en tot moment la seguretat de pacients, empleats i clients.

La companyia disposa d'un sistema de gestió integrat que vetlla per l'homogeneïtzació dels protocols clau com citació, recepció o assistència sanitària, i incorpora mesures per a l'escolta de l'opinió i experiència del pacient que marca l'ISO 9001:2015 de sistemes de gestió de qualitat. Totes les clíniques d'Adeslas Dental mantenen aquesta certificació, expedida per un auditor independent.

El mes de setembre es va posar en marxa la nova pàgina web, que va recollir les tendències i necessitats detectades en clients, on es van crear noves funcionalitats i es van adaptar els continguts, alhora que se li va conferir un disseny *mobile first*. Està, a més, vinculada a Google My Business i Maps per a una ràpida geolocalització de la clínica més propera, conèixer horaris, trucar des del web, i incorpora la citació *online*, entre altres funcionalitats.

La inversió en tecnologia sanitària el 2021 ha arribat gairebé als 1,14 milions d'euros.

DENTAL

189 clíniques dentals pròpies

1.590 odontòlegs col·legiats

3.557.000 consultes odontològiques

194.700 actes d'odontopediatria

315.000 obturacions i reconstruccions

53.900 implants col·locats

316.100 revisions d'ortodòncies

44.850 endodòncies

305.750 higiènes bucals

1.226 butaques odontològiques

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
ALA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Multiriscos

SegurCaixa Adeslas es preocupa també per la protecció del patrimoni dels seus assegurats i, per això, manté els productes asseguradors destinats a multiriscos que emparen tant els béns mobles com immobles dels patrimonis dels assegurats, tant en l'àmbit particular com en el de negoci, protegint llars, comerços, pimes i indústries.

La companyia, amb més d'1,7 milions de pòlisses de multiriscos, manté una cartera de pòlisses de la llar considerable, amb més d'1,54 milions de pòlisses, on queden incloses les 480.884 pòlisses de MyBox Llar.

La sinistralitat en multiriscos ha mantingut una tònica de creixement, probablement a causa d'una permanència més gran als habitatges com a conseqüència de les diferents onades de propagació de la malaltia causada pel COVID-19, així com per l'impacte dels fenòmens meteorològics extrems, entre els quals destaca la borrasca Filomena.

Els sinistres de multiriscos declarats el 2021 entre pòlisses de la llar i de negoci s'han elevat a gairebé 584.000, cosa que obliga a coordinar els equips de sinistres, pèrits i proveïdors d'assistència per gestionar els sinistres d'acord amb els estàndards de qualitat que estableix la companyia.

Aquest any s'han deixat sentir els efectes causats per la paràlització de l'economia que es va viure el 2020 i la seva posterior recuperació, fet que va provocar tensions en el subministrament de matèries primeres i en el comerç internacional. També el descens de la producció d'alguns materials (fustes, metalls, plàstics...), l'impuls de polítiques mediambientals, l'evolució del preu de l'energia elèctrica i dels carburants, o l'increment de costos provocat per l'escassetat de materials disponibles, ha provocat l'encariment de materials d'ús freqüent en les reparacions (vidre, alumini, fustes, coure, PVC).

MULTIRISCOS

Sinistres de la
llar declarats**547.757**Sinistres de danys
per aigua a la llar**224.164**Sinistres de vidres
a la llar**85.805**Sinistres de danys
elèctrics a la llar**53.840**Sinistres per fenòmens
atmosfèrics**46.228**¹Pagament en prestacions
de sinistres**+237,7 MM€**¹Dies de termini mitjans de pagament
en indemnitzacions a assegurats**1,62**¹⁽¹⁾ Dada per a multiriscos de la llar i negoci.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
ALA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

També s'està detectant un increment en fenòmens atmosfèrics adversos, i davant d'això s'han activat els protocols d'actuació especials quan ha estat necessari. La borrasca Filomena va ser la més destacada el 2021, amb 10.557 sinistres declarats i amb especial afectació a la zona centre (Madrid, Guadalajara, Toledo...), com a conseqüència del temporal de neu i pluja principalment. En aquesta ocasió es van dur a terme 2.966 peritatges i la companyia va arribar a abonar més de 7,5 milions d'euros en indemnitzacions. Altres borrasques rellevants, com l'Hortense, amb afectació a Catalunya, Balears i el Llevant, amb fortes ratxes de vent, va provocar 3.135 sinistres oberts i la companyia va abonar més de 2,5 milions d'euros per danys. Un total de 46.228 sinistres de la llar i negoci s'han obert i gestionat a la companyia el 2021 per fenòmens atmosfèrics, als quals es van afegir els 352 sinistres provocats per l'erupció del volcà a Cumbre Vieja, a l'illa de La Palma (Canàries), amb afectacions a habitatges, negocis i grans riscos, dels quals 341 s'han presentat al Consorci de Compensació d'Assegurances.

Pel que fa a les millores implementades, destaquen els compromisos derivats de les pòlisses MyBox Negoci, que s'incorporen després de l'èxit de MyBox Llar, la qual cosa suposa una gestió més personalitzada, així com un major seguiment i control en la seva evolució. S'han llançat les alertes meteorològiques a assegurats amb residència en aquelles zones on els models meteorològics indicaven una alta probabilitat d'aparició de fenòmens atmosfèrics extraordinaris, per tal que poguessin actuar preventivament i pal·liar o minimitzar danys als seus habitatges o als seus béns.

Dins dels models de transformació operativa de la companyia, en el marc del Pla Estratègic, hi ha l'*squad* de llar, que ha desenvolupat iniciatives per a la millora en la gestió de sinistres amb intervenció de diversos gremis de professionals, al mateix temps que s'han definit protocols d'actuació que permeten la reducció dels terminis de resolució dels sinistres, complint les expectatives de qualitat del servei exigides.

Els videoperitatges han disminuït respecte al 2020, atès que no hi ha hagut nous estats d'alarma i els confinaments no han estat tan durs com l'any anterior. Sí que aquesta eina suposa un gran avantatge en situacions adverses i extremes, com en el cas de temporals com Filomena, on les comunicacions per carretera es van veure seriosament afectades.

En matèria antifrau continua l'evolució en els sistemes d'alarmes per detectar-ne, i, en aquest sentit, val a dir que en l'exercici 2021 s'ha evitat el pagament de més de 5,6 milions d'euros.



**LA CASA I EL COTXE,
SEMPRE PROTEGITS**

EMPORTA'T FINS A
400€
PER CONTRACTAR
AUTO I LLAR
EN UNA TARGETA REGAL*
SI TENS SALUT I/O DENTAL

 SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Autos

El ram d'autos en l'exercici 2021 s'ha vist impactat per diferents situacions. D'una banda, la continuïtat de la pandèmia i la seva afectació en la mobilitat; la crisi de matèries primeres i de comerç internacional, de l'altra; així com els dubtes generats pels combustibles.

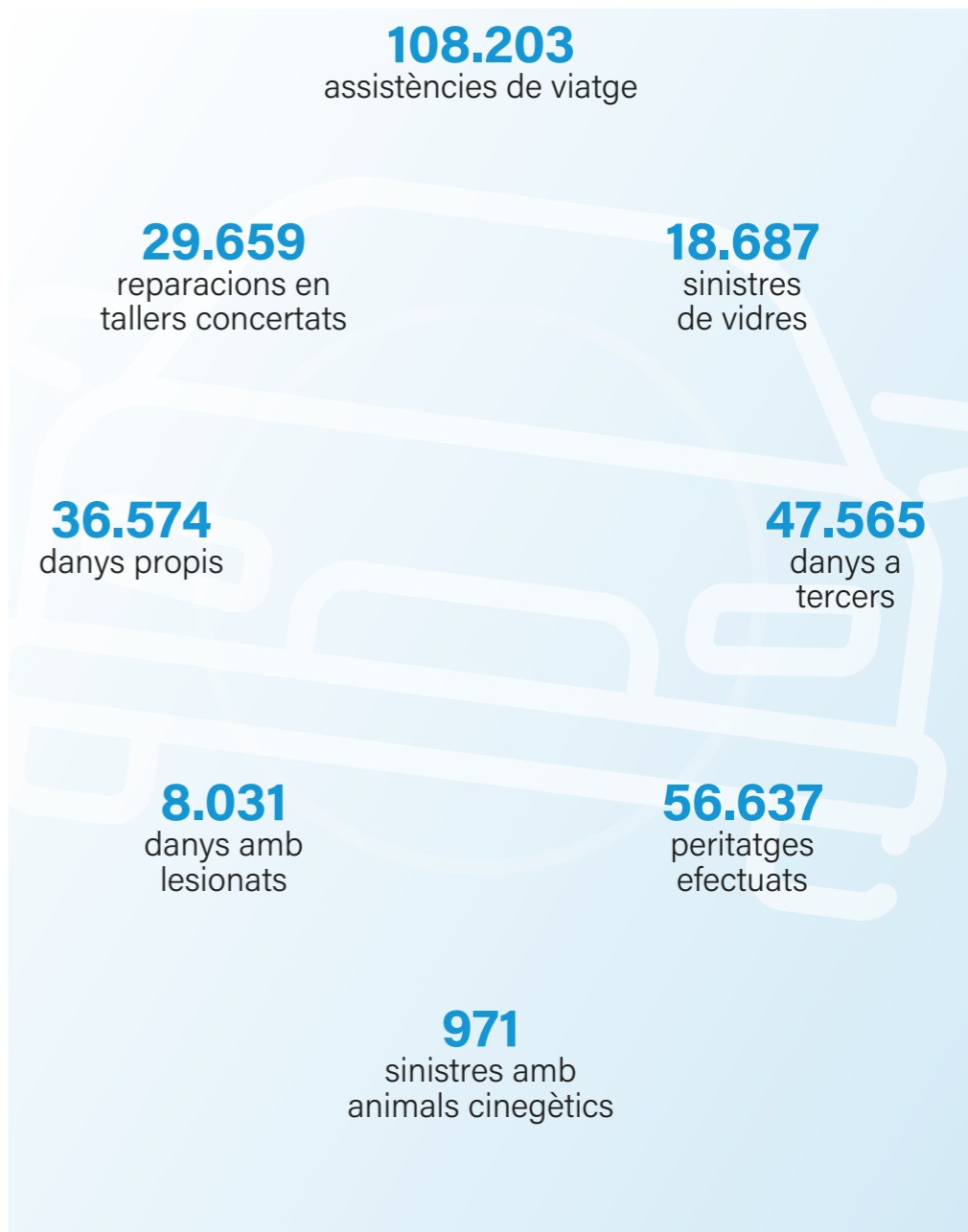
Les successives onades de la pandèmia viscudes el 2021 han comportat el manteniment de certes restriccions en la mobilitat. Aquestes limitacions s'han traduït en una menor freqüència en l'ús dels vehicles, que ha suposat un menor impacte en la sinistralitat i en les assistències de viatge. Els registres de les volumetries en l'obertura de sinistres o en la demanda de serveis han estat inferiors a les registrades abans de l'aparició de la COVID-19. Això ha comportat una millora en la ràtio combinada del ram.

D'altra banda, els problemes en el comerç internacional abans esmentats han suposat escassetat en la importació de microxips i matèries primeres. La manca de components ha impactat tant en la fabricació de nous vehicles com en el subministrament de recanvis i peces a tallers, a serveis de rènting i a particulars, així com en l'encariment de vehicles de segona mà. El mercat de vehicles nous també se'n ressent per la incertesa que genera el futur dels carburants, la qual cosa repercuteix en la contractació d'assegurances a tot risc per a aquest segment de vehicles.

Malgrat això, SegurCaixa Adeslas ha aconseguit incrementar el nombre de pòlisses noves en més de 100.000, i ha arribat a obtenir una cartera de més de 504.000 pòlisses d'auto. Els productes de la gamma MyBox hi han contribuït, ja que incorporen avantatges per al client mitjançant l'aplicació dels compromisos que milloren els temps de gestió en les reparacions i pagaments o revisions gratuïtes del vehicle.

Un total de 15.094 peritatges s'han efectuat a través del procés de videoperitatge, amb la qual cosa s'han aconseguit gestions més àgils en la resolució de les reparacions, ja que s'han evitat els desplaçaments dels pèrits al taller. Pel que fa a la lluita contra el frau, s'ha evitat el pagament de gairebé 3,4 milions d'euros en l'exercici.

AUTOS



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Resta de rams

A més dels rams principals que hem vist fins ara, SegurCaixa Adeslas disposa d'altres productes asseguradors que vetllen per garantir el patrimoni de persones, negocis i empreses.

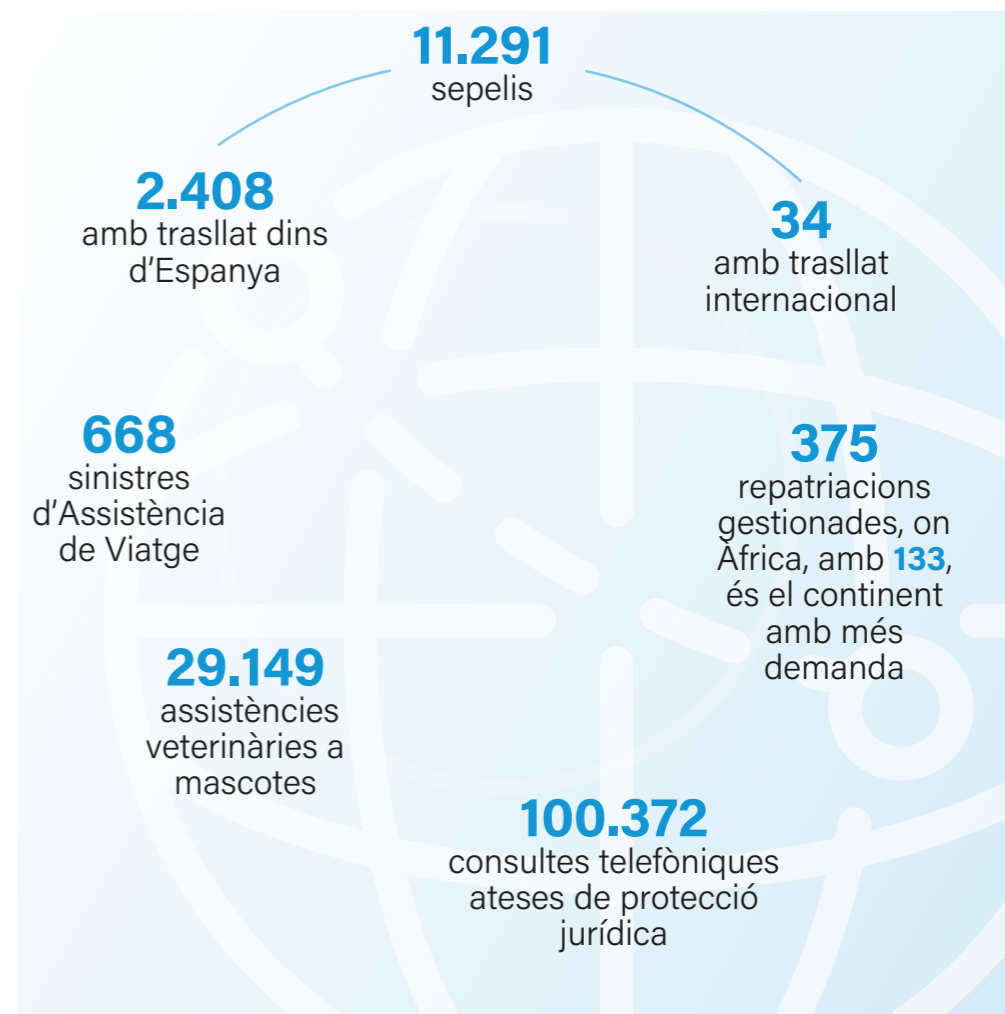
El 2021 s'ha potenciat la comercialització de les *add-on*, assegurances focalitzades en la cobertura de danys molt específics per a *smartphones*; electrodomèstics com televisors, neveres, rentaplats, rentadores; mascotes, etc. La comercialització d'aquest tipus d'assegurances s'ha dut a terme com a complements a les pòlisses principals com la de la llar i tenen avantatges per al client a l'hora de contractar-les. El 2021 s'ha arribat a comercialitzar-ne un total de 8.050, i la cartera global d'assegurances per a *smartphones*, electrodomèstics i mascotes ha estat de més de 251.600 pòlisses.

De la resta d'assegurances que emparen el patrimoni dels assegurats, com protecció jurídica, avaria de maquinària, responsabilitat civil, assistència de viatges, etc., pren una especial rellevància l'assegurança de decessos, que disposa gairebé de 400.000 pòlisses. La companyia ha pogut desenvolupar la seva activitat d'acompanyament als familiars dels assegurats morts en circumstàncies especialment doloroses com a conseqüència de la pandèmia, tenint en compte les limitacions imposades per les autoritats el 2020 i la seva evolució el 2021. Aquest any el nombre de defuncions s'ha reduït significativament respecte al 2020, gràcies sens dubte a les campanyes de vacunació que s'han dut a terme per protegir la població, així com a l'experiència adquirida en la gestió hospitalària en els casos més greus i a les mesures de protecció que ha anat mantenint la ciutadania.

D'altra banda, en aquest ram s'han continuat fent avanços a nivell de gestió tant pel que respecta a facturació electrònica amb proveïdors, amb la inclusió el 2021 del segon proveïdor més important, millores en els sistemes de gestió de prestacions vinculades a la devolució d'excedents de capital, o l'automatització en la indexació en el sistema de gestió de prestacions de factures de proveïdors rebudes per correu electrònic, que redueixen la gestió en paper.

Pel que fa a la introducció de la figura de l'assessor funerari, el 2021 s'ha anat estenent a altres zones com Navarra, Tarragona, València i Girona.

RESTA DE RAMS



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT



PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La qualitat en el servei

Mantenir i revalidar la confiança dels assegurats any rere any és una exigència que posa de manifest la rellevància que dona el grup a la qualitat en l'atenció i en el servei als clients i assegurats. Factors com la formació dels seus professionals, la correcta selecció, professionalitat i control dels seus proveïdors, així com la idoneïtat dels processos i la voluntat de servei, marquen l'ambició de la companyia.

La millora constant és una motivació en la manera d'actuar de la companyia, que s'esforça a detectar, analitzar i adaptar aquells punts en els seus processos que s'hagin de modificar. Per això manté un diàleg obert amb clients, proveïdors i empleats. La preocupació per la qualitat s'emmarca en aquesta voluntat de millora. La companyia es preocupa per com es fan les coses i efectua anàlisis periòdiques per polsar la realitat dels serveis i prestacions que ofereix.

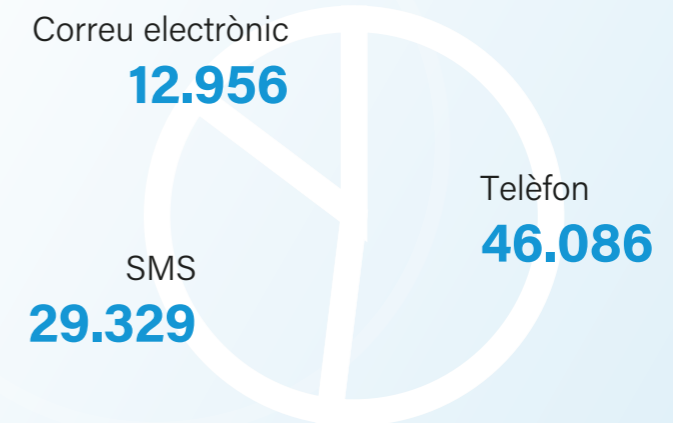
El 2021 s'han posat en marxa nous estudis de la cartera de clients del ram de negoci per conèixer el grau de satisfacció global que mantenen, els principals punts d'interacció, així com el seu nivell de recomanació i els motius al·legats. També s'han desenvolupat estudis específics sobre les pòlisses de reembors de salut i de clients d'Adeslas GO, o del ram de la llar. En total s'han dut a terme gairebé 88.400 enquestes a clients dirigides a conèixer i valorar la seva experiència amb SegurCaixa Adeslas, utilitzant per fer-ho diferents vies com enquestes telefòniques, mitjançant SMS o a través de correu electrònic.

Després d'analitzar les enquestes, els resultats es donen a conèixer als diferents rams de negoci i, mitjançant la participació de diverses àrees, s'estudien i implanten les millores que contribueixin a una experiència del client excel·lent.

Atesa la rellevància de l'assegurança de salut, la companyia monitora mitjançant indicadors específics les principals dimensions de qualitat assistencial, que inclouen tant la qualitat objectiva (científicotècnica o acompliment

LA QUALITAT EN EL SERVEI

ENQUESTES EFECTUADES



SATISFACCIÓ GLOBAL DELS MESURAMENTS PER RAMS

Salut
84,36%

Llar
70,21%

Autos
83,00%

Dental
93,49%

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

del professional) com la qualitat percebuda (el nivell de satisfacció amb l'atenció sanitària), així com l'experiència dels pacients.

El diàleg també es duu a terme amb els proveïdors de serveis d'altres rams (empreses d'assistència en multiriscos, serveis de grues i tallers en automòbils, proveïdors de serveis funeraris, etc.) de cara a buscar eficiències i millores en l'atenció prestada.

La preocupació per la qualitat va més enllà d'aquestes accions i cada any Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas se sotmeten voluntàriament a l'avaluació d'un auditor extern que valora si els processos que es mantenen compleixen els requisits necessaris que marca el Sistema de Gestió de la Qualitat de l'ISO 9001:2015. Aquesta exigent certificació obliga a demostrar la capacitat per subministrar productes i/o serveis que satisfacin, augmentin els requeriments del client, compleixin els requisits reglamentaris aplicables i estableixin una cultura de millora contínua.



"Premi a la Millor Asseguradora d'Espanya 2021" concedit, l'abril del 2022, per la revista britànica *Capital Finance International* a SegurCaixa Adeslas per tercer any consecutiu.

Queixes i reclamacions

Per garantir que els assegurats i clients puguin presentar a les companyies del grup les seves queixes i reclamacions, totes les companyies han disposat diferents canals o vies d'entrada. Es poden presentar físicament a les delegacions, centres assistencials, centres dentals o centres mèdics, i a través de correu electrònic o correu postal. També poden ser formulades davant l'operador de Bancassegurances (oficines CaixaBank) i Mutua Madrileña.

Totes les queixes i reclamacions rebudes es tramiten d'acord amb els processos definits, alhora que s'apliquen els criteris de rapidesa i eficiència en la seva resolució.

SegurCaixa Adeslas, en el seu compromís d'oferir als nostres clients un servei excel·lent, incorpora les millors pràctiques de gestió en el seu Servei d'Atenció al Client. En aquest sentit, disposa d'una Unitat específica que supervisa de manera contínua les reclamacions que el client fa arribar a la companyia, i vetlla per reduir els terminis de resposta i millorar la fonamentació de les decisions.

La companyia disposa, a més, d'un sistema de comunicació fluida amb la Direcció General d'Assegurances. 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.

Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas disposen de la certificació ISO 9001:2015 de "Sistemes de Gestió de Qualitat"

 **Enllaç**
Reglament per a la Defensa del
Client de SegurCaixa Adeslas

 **Annex**
Enquestes i Reclamacions

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES



CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

PERSONES

PERSONES

Un excel·lent lloc per treballar	37
La igualtat i la no discriminació	38
La retribució	38
La conciliació	39
La inversió en formació	39

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES



CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Un excel·lent lloc per treballar

A través d'una gestió de les persones en coherència amb els valors corporatius, la companyia defineix les polítiques centralitzades i executa directament les relatives a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i AgenCaixa, i indirectament, mitjançant un equip específic, les d'Adeslas Dental.

La companyia està compromesa amb els principis de respecte, diversitat, no discriminació i igualtat d'oportunitats, assegurant la captació del talent, el desenvolupament professional i el benestar al lloc de treball.

SegurCaixa Adeslas aposta per l'ocupació de qualitat i crea per als seus empleats les condicions necessàries per al seu creixement professional, en un entorn de treball excel·lent.

El 2021 un total de 1.873 empleats s'han incorporat a SegurCaixa Adeslas, fet que mostra la capacitat d'atracció de talent de la companyia. Així mateix, s'han produït 151 promocions amb canvi de categoria professional, de les quals gairebé el 70% corresponen a dones.

També s'ha continuat impulsant, en línia amb el que s'ha fet en anys anteriors, la revisió salarial per tal de reduir la bretxa salarial i avançar, així, cap a l'objectiu d'igualtat retributiva.

Així mateix, s'ha seguit apostant per la conciliació, a través de les 57 mesures de què disposa el Programa Concilia, i també s'ha potenciat la salut i la seguretat dels empleats, mitjançant les accions de prevenció de riscos i el pla de contingència enfront de la Covid-19, implantant mesures higièniques, tècniques, organitzatives i de control, amb la finalitat de situar la salut dels empleats en un lloc prioritari.

PERSONES



6.149
empleats



77%
de dones



91%
amb contracte indefinit

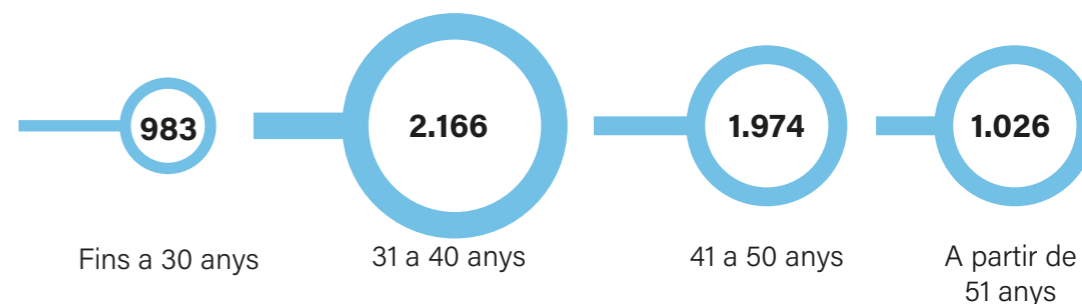


40,3 anys
edat mitjana de la plantilla

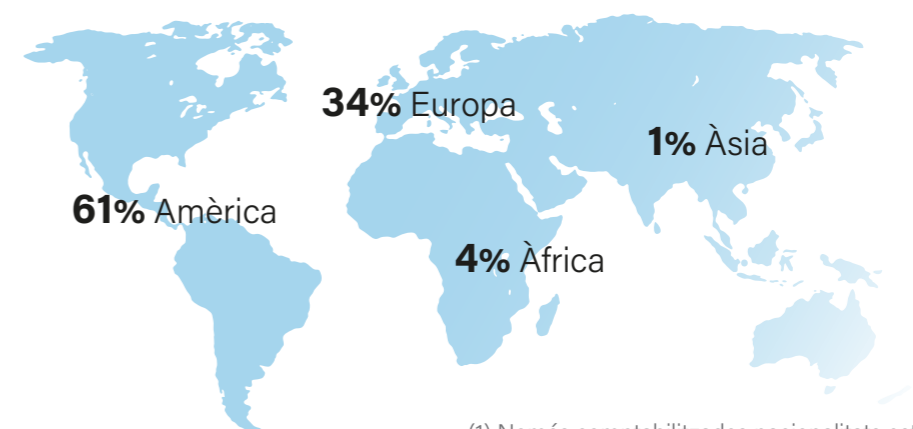


47
nacionalitats a la plantilla¹

DISTRIBUCIÓ PER EDATS



ORIGEN D'EMPLEATS ESTRANGERS¹



(1) Només comptabilitzades nacionalitats estrangeres.



PERSONES

Un excel·lent lloc per treballar

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La igualtat i la no discriminació

Al Codi Ètic de SegurCaixa Adeslas s'estableixen els principis i pautes de conducta que, d'acord amb els valors de la companyia, han de regir el comportament de tots els empleats en el desenvolupament de la seva activitat professional i les seves relacions amb altres persones treballadores. El compromís amb la igualtat de gènere està recollit al Codi Ètic de la companyia i es concreta en l'obligació de tots els empleats de SegurCaixa Adeslas de respectar la dignitat personal, la privacitat i els drets individuals, procurant que al lloc de treball no es produeixin situacions de discriminació, assetjament o comportament ofensiu o abusiu.

Per vetllar pel compliment d'aquests principis, la companyia posa a disposició dels seus empleats un canal de denúncies anònim.

Així mateix, la companyia disposa d'un pla d'igualtat que persegueix: garantir la igualtat de tracte de gènere; facilitar les mateixes oportunitats d'ingrés a la companyia, d'exercici de l'activitat laboral i desenvolupament professional; crear un entorn que garanteix la conciliació i evita qualsevol tipus de discriminació o tracte desfavorable relacionat amb l'embaràs, la maternitat i la lactància; assegurar que la gestió de les persones per part de la companyia és conforme a la llei en matèria d'igualtat d'oportunitats, i prevenir i penalitzar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

A més, el 2021, SegurCaixa Adeslas ha continuat amb la implementació de mesures correctores, que ja es van iniciar el 2019 i que persegueixen la promoció de la dona i l'impuls en aquells grups professionals que necessitin corregir la bretxa salarial.

El 70% de les promocions amb canvi de categoria professional han correspost a dones.

La retribució

SegurCaixa Adeslas disposa d'un procés global i estandarditzat d'avaluació de l'acompliment que afecta tots els empleats de la companyia, cosa que facilita una valoració objectiva de la seva contribució als objectius, permet conèixer a més el potencial de cada professional i facilita a l'empleat un major coneixement dels nivells d'acompliment que espera la companyia.

És per això que SegurCaixa Adeslas té desenvolupades polítiques de remuneració específiques per a cadascuna de les seves societats en les quals es defineix la retribució fixa i la retribució variable. A més, cada empleat de SegurCaixa Adeslas disposa d'un sistema de retribució integral, on es combina un salari fix i una retribució variable, així com un paquet de beneficis socials. A la resta de societats que formen part del perímetre de la companyia, la retribució fixa es basa en la negociació col·lectiva i hi ha un model de revisió salarial i de retribució variable per a alguns grups d'empleats. En el cas d'AgencCaixa, els empleats tenen un model de retribució variable vinculat a objectius de vendes.

El 2021, s'ha continuat posant el focus en l'impuls de l'equitat salarial i en la igualtat de gènere, tant en la generació de noves oportunitats com en matèria retributiva. En aquest darrer apartat, SegurCaixa Adeslas ha assignat una part rellevant del pressupost a la reducció de la bretxa salarial.

151 promocions de canvi de categoria professional el 2021.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES



CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La conciliació

SegurCaixa Adeslas disposa d'una organització del treball amb polítiques que faciliten la flexibilitat temporal i la conciliació familiar i professional.

En l'actual context de la Covid-19 i amb l'objectiu prioritari de garantir la salut dels empleats de SegurCaixa Adeslas i mantenir el servei als assegurats, el personal de serveis centrals s'ha organitzat en torns de reincorporació a la feina presencial, tenint en compte les situacions de conciliació de cada empleat. Així mateix, a les delegacions territorials s'ha continuat prestant serveis als assegurats de manera presencial, excepte en aquelles circumstàncies en què no es podia garantir la distància entre persones, per a la qual cosa s'ha implantat la solució de torns rotatoris per a la prestació del servei de manera presencial i remota.

A més, la companyia és sensible amb la conciliació familiar i professional dels seus empleats i des del 2018 disposa del Programa Concilia, que facilita 57 mesures que es concreten en 6 eixos d'actuació.

PROGRAMA CONCILIA



23 mesures

Qualitat en l'ocupació



8 mesures

Desenvolupament personal i professional



10 mesures

Flexibilitat temporal i espacial



10 mesures

Igualtat d'oportunitats



3 mesures

Suport a les famílies de les persones treballadores



3 mesures

Lideratge i estil de direcció

La inversió en formació

La formació actual dels empleats de SegurCaixa Adeslas és una eina clau per a l'adquisició i consolidació de coneixements i habilitats per a l'exercici de les seves tasques i la seva contribució eficient a l'estratègia de la companyia.

El 2021, la formació s'ha centrat en la temàtica de seguretat digital, el desenvolupament d'habilitats de la línia intermèdia i en els temes de compliment normatiu.

A més, s'han mantingut els programes troncal de formació de la companyia, "Itinere" i "Àgora", i s'ha continuat amb la formació en seguretat digital en els aspectes del *phishing* i el *baiting*.

Per al personal comercial de SegurCaixa Adeslas s'ha continuat amb la formació en productes, processos i habilitats comercials. Com a novetat d'aquest any, amb motiu de l'entrada en vigor el 2021 de la Nova Directiva Europea de Distribució d'Assegurances, s'han adaptat els itineraris formatius amb més de 145 hores de formació per a cada empleat de l'àrea de canals comercials.

Així mateix, també el 2021 s'ha dut a terme formació comercial per a empleats no vinculats a la distribució d'assegurances, concretament, en l'àmbit de col·lectius de salut Adeslas i en aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

Finalment, a Adeslas Salut, el 2021 s'han planificat tres noves formacions: coneixement i funcionament de la nova història clínica, protecció radiològica i procés d'incorporació a la companyia.

El nivell de satisfacció en la formació ha superat el 9 sobre 10.

PERSONES

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT



RESULTATS

ANNEXOS

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament	41
Col·laboració amb la Sanitat Pública	41
Promoció de l'educació de la salut	42
Altres contribucions	44
Proveïdors de serveis	45
Medi ambient	46

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGUERATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament

SegurCaixa Adeslas promou a nivell social la conscienciació sobre la importància i els beneficis de disposar de la protecció que ofereix l'assegurança privada.

La companyia col·labora i participa activament amb organitzacions que fomenten l'assegurament i la salut. En aquest sentit, cal destacar que forma part d'UNESPA per al tractament d'afers sectorials i està adherida a ICEA per a la realització i publicació d'informació estadística del sector assegurador.

Així mateix, la companyia col·labora amb diferents institucions com la Fundació de l'Institut per al Desenvolupament i la Integració de la Sanitat (IDIS), que impulsa la millora de la sanitat privada al nostre país, i la Fundació Edat & Vida, que promou la corresponsabilització entre el sector públic, el sector privat i els ciutadans, amb l'objectiu de donar resposta als reptes que es deriven del canvi demogràfic al nostre país.

A nivell internacional, la companyia és membre de la International Federation of Health Plans (IFHP), on hi ha agrupades més de 60 empreses del sector assegurador de 20 països. El 2021, després de suspendre's la trobada del 2020 a causa de la pandèmia, es va celebrar *online* l'Executive Development Program, en el qual SegurCaixa Adeslas va organitzar una jornada sobre el sistema espanyol de salut.

IX Fòrum d'Assegurances de Salut

Aquesta nova edició es va celebrar presencialment, després de l'aturada del 2020 provocada per la pandèmia, i va aplegar més de 200 professionals de recursos humans i directors mèdics de les principals empreses del país. S'hi van tractar temes com la fatiga emocional o la irrupció i instauració definitiva de la salut digital, així com les oportunitats i els reptes que comporta. També es va presentar el 4t Baròmetre d'Assegurances de Salut Adeslas, que ha donat a conèixer l'estat actual de la sanitat privada i les tendències de la salut del futur.

Col·laboració amb la Sanitat Pública

El sistema sanitari espanyol, com es va posar de manifest el 2020 durant la pandèmia, no es pot entendre avui dia sense tenir en compte el sector privat. SegurCaixa Adeslas ha defensat sempre la necessitat de la col·laboració publicoprivada en l'àmbit sanitari, com demostra la participació en el model de col·laboració del mutualisme administratiu, conegut com "Model Muface", des del mateix moment de la seva creació, ara fa més de 40 anys.

El 2021, la companyia ha continuat la seva col·laboració històrica amb les mutualitats de funcionaris MUFACE, ISFAS i MUGEJU, on més de 800.000 funcionaris ens han escollit per protegir la seva salut enfront d'altres asseguradores del sector a través del nostre ampli quadre mèdic. Per als funcionaris localitzats en zones on no hi ha alternativa a la sanitat pública, la companyia posa a la seva disposició centres mèdics propis, a través d'Adeslas Salut, que garanteixen la prestació privada.

SegurCaixa Adeslas ha seguit desenvolupant les campanyes preventives anuals per als mutualistes en els àmbits de la prevenció del càncer de còlon i recte, superant els objectius inicials de cobertura i aconseguint arribar al 62% de la població d'entre 50 i 69 anys, per a tots dos sexes.

També s'ha desenvolupat la campanya de prevenció del càncer de coll uterí, al mateix temps que s'ha donat continuïtat al programa de cribratge de càncer de cèrvix en dones d'entre 35 i 65 anys, en línia amb les estratègies actuals de prevenció de càncer del Sistema Nacional de Salut.

SegurCaixa Adeslas fa més de 40 anys que col·labora amb les mutualitats de l'Estat.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Promoció de l'educació de la salut

L'educació per a la salut és una àrea en la qual SegurCaixa Adeslas està invertint recursos humans, econòmics i tecnològics, promocionant activitats de divulgació i acompanyament adreçades als seus assegurats per promoure hàbits de vida saludable, donar resposta als reptes de l'envelliment perquè les persones arribin a edats més avançades en millors condicions de salut, i també, a través de la millora de la qualitat de vida de pacients crònics, intentant mitigar i alentir els efectes derivats de les malalties que pateixen.

Fins al 2021 s'han activat a la plataforma d'Adeslas Salut i Benestar més de 100.000 plans sobre hàbits de vida saludables, diagnòstic precoç de malalties, salut familiar i riscos de cronicitat, a més d'incorporar plans de *coaching* i acompanyament en prevenció.

Amb l'aval dels professionals mèdics de Salut i Benestar s'ha llançat el 2021 un nou canal de *podcast* sobre salut infantil, "Sense cita prèvia", amb Dos Pediatres a Casa. Consta de diferents episodis sobre pediatria en els quals es tracten temes d'alimentació, el son en la infància i la cura dels nadons. Aquesta iniciativa ha assolit la primera posició del rànquing d'Apple *Podcast* en la categoria de "Nens i família".




Healthy Aging. Cumplir años con salud

Martes 20 de abril 18 h (hora peninsular) On-line



Enguany també s'han emès *webinars* periòdics impartits per experts del quadre mèdic sobre temàtiques de salut com la higiene del son, dermatologia o salut emocional, amb més de 20.000 participants inscrits. També s'han dut a terme diferents tallers en empreses sobre nutrició i dieta mediterrània, prevenció del càncer de mama, prevenció i resposta a l'estrès, prevenció de trastorns d'esquena i acció dermatològica i menopausa.

A més, s'ha continuat amb la difusió de continguts sobre prevenció i cura de malalties dirigits als assegurats, a través dels canals de comunicació de la companyia com webs, revistes, accions de comunicació en empreses i socis estratègics.

En col·laboració amb CaixaBank i dins de la iniciativa CaixaBank Talks Live, s'han organitzat 17 conferències amb una audiència de més de 5.700 persones, amb l'objectiu de reflexionar sobre temes d'actualitat en relació amb la protecció sobre la cura de la salut i el benestar. També cal destacar la col·laboració amb TV3 en el programa divulgatiu *Dilluns començo* sobre bons hàbits de salut i nutrició.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Finalment, cal destacar el Premi Salut Activa, promogut per Adeslas amb la col·laboració de CaixaBank i Edad & Vida, el qual, mitjançant l'enviament de relats i vídeos, promou entre les persones grans els valors de mantenir-se actiu i tenir bons hàbits de salut.

Pel que fa al col·lectiu d'assegurats amb malalties cròniques, la companyia ofereix a través del programa Adeslas Salut i Benestar serveis d'acompanyament en salut, en els quals han participat més de 4.000 pacients amb malalties com la diabetis, la hipertensió i cardiovasculars. També a través del Servei de Coaching de Salut es continua amb les activitats per adquirir hàbits de vida saludable i control sobre malalties cròniques a pacients a través de suport telefònic i *online*.

El 2021, s'ha ofert *coaching* personalitzat a pacients amb malalties cròniques com la diabetis i s'ha posat en marxa el programa de cribratge per a la detecció de patologies cròniques sense diagnosticar, amb una participació de 340 pacients.

A més, la companyia ha col·laborat en l'estudi de l'Associació Espanyola de Directius sobre els efectes de la pandèmia en la salut dels directius espanyols.

SegurCaixa Adeslas, mitjançant el patrocini del World Padel Tour i del Circuit Amateur Adeslas, referma els valors positius associats a l'activitat física per tenir una vida saludable. El 2021 es va mantenir l'acord de col·laboració amb el mateix torneig, així com amb Fernando Belasteguín i Sanyo Gutiérrez i la parella femenina formada per Alejandra Salazar i Gemma Triay.

S'han activat més de 100.000 plans de prevenció a la plataforma Adeslas Salut i Benestar.

Enllaç
Podcasts de SegurCaixa Adeslas



SegurCaixa Adeslas patrocina el World Padel Tour i el Circuit Amateur Adeslas.

RESULTATS

ANNEXOS

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Altres contribucions

A més de l'impacte directe i indirecte de l'activitat de SegurCaixa Adeslas en l'economia, la companyia està compromesa a nivell social i col·labora amb diverses organitzacions i fundacions que promouen el benestar de la societat.

Com cada any col·labora amb la Fundació Mutua Madrileña en la seva convocatòria anual d'Ajudes a la Recerca en Salut, que aquest any va celebrar la XVIII edició. Les ajudes tenen com a objectiu 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. La convocatòria inclou una categoria específica per a metges que pertanyen al quadre mèdic d'Adeslas amb una dotació de 200.000 euros perquè desenvolupin projectes en qualsevol àrea de recerca clínica.

SegurCaixa Adeslas ha mantingut un any més el seu compromís amb l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance). El 2021, gràcies a la col·laboració de la companyia i a l'efecte multiplicador que incorpora, es podran subministrar les tres dosis de la vacuna pneumocòccica a un total de 18.340 nens i nenes¹ a Moçambic i Etiòpia, contribuint així a combatre la principal causa de mort infecciosa infantil a nivell global.

La companyia també ha col·laborat amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), a través del programa Adeslas Salut i Benestar, oferint la possibilitat als assegurats de transformar els punts aconseguits per la seva participació en els plans saludables en donatius per a l'adquisició d'aliments. El 2021, l'aportació econòmica donada ha pujat a 23.000 euros.

SegurCaixa Adeslas ha aportat 405 milions € en impostos al Tresor Públic el 2021²

(1) Font: Fundació "la Caixa". El total de nombre de nens i nenes vacunats inclou l'efecte multiplicador de la Fundació "la Caixa" i de la Fundació Bill & Melinda Gates. La dada de nens i nenes vacunats és estimada en funció del preu de la vacuna i el canvi de divisa del dòlar. Dades estimades a l'espera de l'informe final de GAVI en la utilització de fons el 2021.

A més, la companyia participa en el programa "Estar preparats per estar més segurs", iniciativa que lidera UNESPA i que disposa d'un fons de 28 milions d'euros destinats a pal·liar els efectes de la pandèmia, i finança projectes de recerca científica, de caràcter solidari, d'emergència alimentària, entre d'altres. El model de negoci de la companyia impacta en el benestar dels assegurats i en el desenvolupament de la societat. SegurCaixa Adeslas genera riquesa a través de la creació d'ocupació directa i manté relacions amb els diferents proveïdors de negoci i de serveis, l'activitat dels quals impacta directament al territori espanyol, al mateix temps que dona compliment a les seves obligacions tributàries, on la transparència, la responsabilitat i la contribució a la sostenibilitat de la despesa pública són els principis que regeixen les decisions fiscals del Grup.



(2) 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.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGUATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Proveïdors de serveis

SegurCaixa Adeslas compta amb la col·laboració d'una extensa xarxa de proveïdors que li permeten oferir un servei excel·lent als seus assegurats en els diversos rams d'assegurances en els quals duu a terme la seva activitat.

La companyia manté relacions a llarg termini amb els seus proveïdors basades en la confiança i estableix la qualitat del servei als assegurats com a principal prioritat. Els diferents rams de negoci disposen d'un model propi de relació amb els proveïdors prestacionals, que adapten a les qüestions específiques de cada ram, però parteixen del model de SegurCaixa Adeslas, amb el qual comparteixen els elements de base.

En el ram de salut, la relació amb els proveïdors es basa en la transparència i la igualtat d'oportunitats. Tots els proveïdors, per ser contractats, són avaluats d'acord amb criteris tècnics, econòmics i d'altres derivats de les seves especialitats i serveis. La concertació amb els proveïdors s'efectua a partir d'un procés intern que determina els requeriments d'habilitació professional i tècnica i les garanties de compliment legal de les exigències de les instal·lacions on els professionals desenvolupen la seva activitat. Tots ells disposen de la titulació oficial d'habilitació professional i la seva validació per part dels col·legis professionals corresponents. Així mateix, cal que les seves instal·lacions disposin de les autoritzacions sanitàries que fixin les comunitats autònomes. El 100% dels proveïdors són nacionals. L'activitat de salut fora d'Espanya es duu a terme mitjançant un contracte específic d'assistència a l'estranger.

Més de 45.000 professionals de la salut, 216 hospitals privats i més de 1.300 centres mèdics.

En multiriscos, la majoria de proveïdors són fonamentalment empreses d'assistència, el 100% de les quals són nacionals. La relació amb aquests proveïdors és fluida i estable i persegueix l'eficiència i la qualitat de servei, per a la qual cosa s'estableix un seguiment diari dels indicadors de servei.

En el ram d'auto hi ha els proveïdors intragrup, que gestionen la xarxa de tallers, i els que presten serveis en els sinistres (tallers amb gestió directa, pèrits, advocats i metges, entre d'altres). El 100% són proveïdors nacionals i estan homologats d'acord amb criteris econòmics, tècnics i d'instal·lacions.

SegurCaixa Adeslas certificada en la Norma UNE 15896 - "Gestió de compres de valor afegit".

El procés d'homologació a Adeslas Dental té en compte, a més de requeriments de naturalesa econòmica i tècnica, criteris de caràcter social i ambiental. El 98% dels proveïdors del ram són locals.

Pel que fa als proveïdors de béns i serveis sense vinculació amb els rams de negoci, SegurCaixa Adeslas disposa d'una política i un manual de compra i contractació que regulen el marc de la relació, assegurant que els processos de treball siguin ètics i transparents. La relació dels proveïdors amb SegurCaixa Adeslas s'inicia amb l'adhesió d'aquests al Codi Ètic i de Compliment Normatiu de Proveïdors de Béns i Serveis, de manera que assumeixen els principis d'integritat i ètica professional. El 95% dels proveïdors són locals.

Finalment, el model de gestió de compres de SegurCaixa Adeslas està certificat d'acord amb la Norma UNE 15896.

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

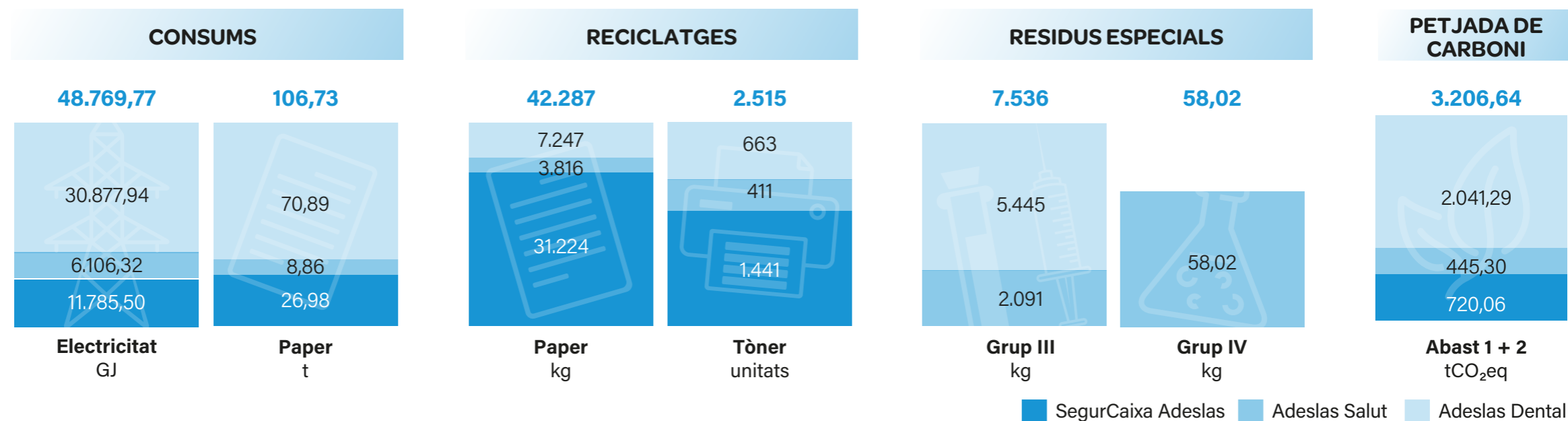
CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Medi ambient

L'impacte de l'activitat de SegurCaixa Adeslas en el medi ambient és limitat i, malgrat que no és un afer material per al negoci, la companyia és sensible a les preocupacions de la societat sobre les qüestions ambientals i el canvi climàtic. En aquest sentit, SegurCaixa Adeslas està compromesa en l'ús eficient dels seus recursos i capacitats per aconseguir minimitzar l'impacte ambiental i fomentar la protecció del medi ambient.

Adeslas Salut disposa de la certificació ISO 14001 de medi ambient, d'acord amb l'estàndard del 2015. A través de la seva política mediambiental, la companyia es compromet a complir la normativa i millorar de manera contínua l'acompliment ambiental, prevenir la contaminació i reduir residus, promoure la sensibilització interna dels empleats i mantenir el diàleg intern i extern sobre qüestions ambientals. Tots aquests compromisos són gestionats a través del seu sistema de gestió.

Adeslas Dental també té aquesta mateixa certificació per al conjunt de les seves clíniques dentals. A través del seu sistema integrat de gestió es compromet a garantir la protecció del medi ambient i la prevenció de la contaminació, minimitzant l'impacte de les seves activitats odontològiques, racionalitzant el consum d'energia i recursos i aplicant criteris de sostenibilitat a les clíniques i serveis centrals. Mitjançant el seu programa de gestió ambiental, el 2021 s'han fixat dues línies prioritàries d'actuació: la primera, a través de l'establiment d'objectius de consum responsable i gestió de residus, com la detecció del consum inadequat de productes químics i la implantació d'un sistema de reducció de paper; i la segona, en matèria d'eficiència energètica, disminuint el consum energètic.



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

Els factors de conversió utilitzats per calcular la petjada de carboni són els que estableix el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

RESULTATS

ANNEXOS

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

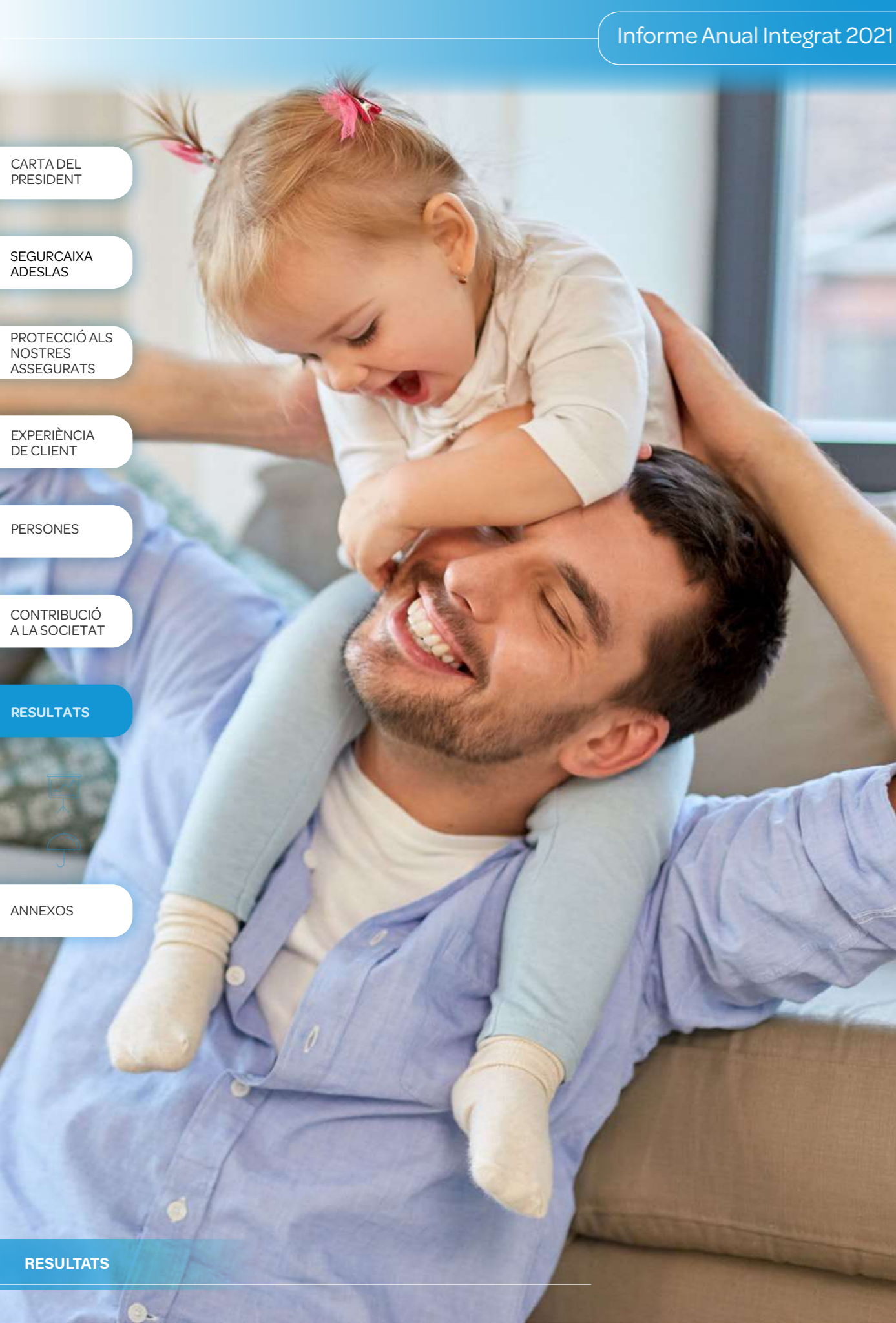
CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS



ANNEXOS

RESULTATS



RESULTATS, FLEXIBILITAT I RIGOR

Resultats de l'exercici	48
Gestió prudent i control	49

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS



ANNEXOS

Resultats de l'exercici

Com hem esmentat al llarg d'aquestes pàgines, l'exercici 2021 ha estat un any atípic. Sense que hagi estat tan dramàtic com l'exercici precedent, els efectes de la pandèmia s'han deixat sentir durant l'any amb les successives onades sofertes. Els intents de tornar a una normalitat prepandèmica s'han anat solapant amb les diferents onades de contagis i, per això, aquest exercici no és del tot comparable amb l'activitat desplegada en anys anteriors, com el 2019.

El 2021 ha estat el primer any de la posada en marxa del nou pla estratègic de la companyia, on, entre altres factors, s'ha evidenciat l'èxit de la comercialització de la gamma de productes MyBox, que ha significat la consecució d'uns excel·lents resultats que mantenen la companyia dins del seu objectiu de creixement sostenible, o el bon comportament de les inversions, que han contribuït també a consolidar els bons resultats de l'exercici.

El volum de primes obtingut el 2021 ha arribat als 4.156 milions d'euros, un 4,6% més que en l'exercici anterior. El creixement que ha experimentat la companyia és superior al creixement mitjà del mercat de no vida el 2021, que va ser del 3,3%. El benefici net obtingut durant el període ha arribat als 421,4 milions d'euros i la ràtio combinada s'ha situat en el 86,8%¹.

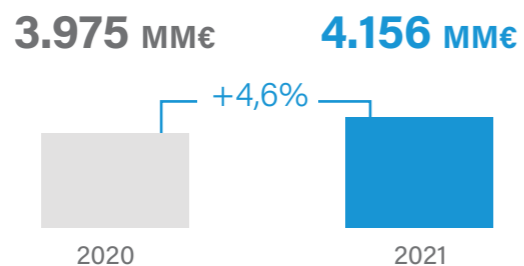
El nombre d'assegurats en salut no ha deixat de créixer i la companyia ja disposa de més de 5,7 milions d'assegurats en aquest ram. Les primes assolides en salut han pujat a 2.959 milions d'euros, un 3,6% més que el 2020, la qual

cosa es tradueix en el fet que la companyia té el 30% de la quota de mercat, xifra que situa SegurCaixa Adeslas com a líder en el mercat de les assegurances de salut a Espanya. Durant aquest any s'ha continuat donant cobertura als malalts per COVID-19, al mateix temps que l'activitat assistencial en la resta d'assistències sanitàries ha anat a l'alça.

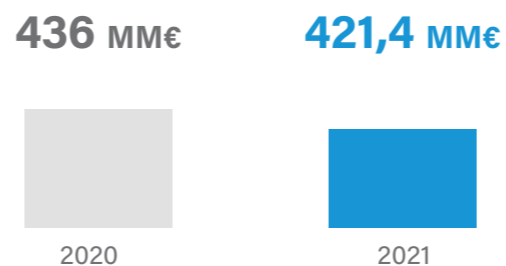
En multiriscos, la companyia ja disposa de més d'1,7 milions de pòlisses, amb 592 milions d'euros en primes, un 12,3% més que el 2020. Dins d'aquestes pòlisses destaca el ram de la llar, en el qual la companyia ha arribat a superar els 1,5 milions de pòlisses i ha obtingut 481 milions d'euros, un 16,4% més que l'any anterior i amb una quota de mercat de gairebé el 10%; o les més de 144.000 pòlisses de comerç, amb 83 milions d'euros, un 11,7% més que el 2020 i que situen la companyia com a líder en el rànquing d'aquest segment en el mercat assegurador espanyol.

Malgrat les incerteses existents pel que fa al futur de la mobilitat i la complexa situació internacional, el ram d'autos ha tingut també un bon comportament i s'ha tancat l'exercici amb més de 504.000 pòlisses i 239 milions d'euros, cosa que ha suposat un creixement del 7,1% respecte a l'any anterior. El ram de decessos ha obtingut 130 milions d'euros, un 27,9% més que l'any precedent, i manté la quarta posició en el rànquing de companyies del mercat assegurador del nostre país.

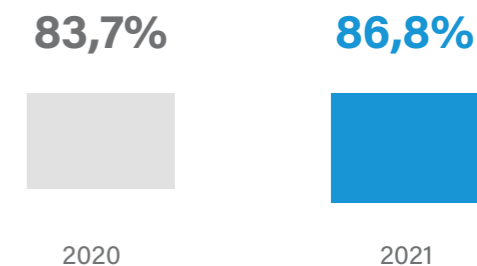
EVOLUCIÓ DE PRIMES



BENEFICI NET



RÀTIO COMBINADA



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

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS



ANNEXOS

Gestió prudent i control

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.

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, i fa públics els seus principis i objectius per mitjà de la pàgina web corporativa. El nostre SPRP es troba auditat per AENOR, que ha emès la corresponent certificació acreditativa de la seva adequació al que disposa la Norma UNE 19601 - "Sistema de Gestió de Compliance Penal".

Continuïtat i seguretat informàtica

En l'exercici 2021, la prioritat per preservar la salut i seguretat del personal, juntament amb el manteniment en tot moment del servei al client i de les operacions de negoci, ha estat una constant durant les successives onades de la pandèmia viscudes al llarg de l'any.

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

L'SGCN disposa d'un Pla General de Continuïtat de Negoci que conté un conjunt de documents que permetrien la recuperació dels Actius Crítics més rellevants necessaris per reprendre l'operació de l'organització segons els temps de recuperació i nivells de servei preestablerts, minimitzant qualsevol tipus d'impacte als empleats, clients i terceres parts interessades. Aquests plans es preparen, proven i actualitzen amb una periodicitat anual o quan s'hi produeixen canvis rellevants.

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. El Comitè de Seguretat Digital de SegurCaixa Adeslas és el responsable de formular i aplicar la corresponent Política de Gestió i Control del Risc Tecnològic i de la Seguretat de la Informació, d'acord amb les directrius estratègiques recollides en la mateixa política i documents relacionats.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS



ANNEXOS

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:

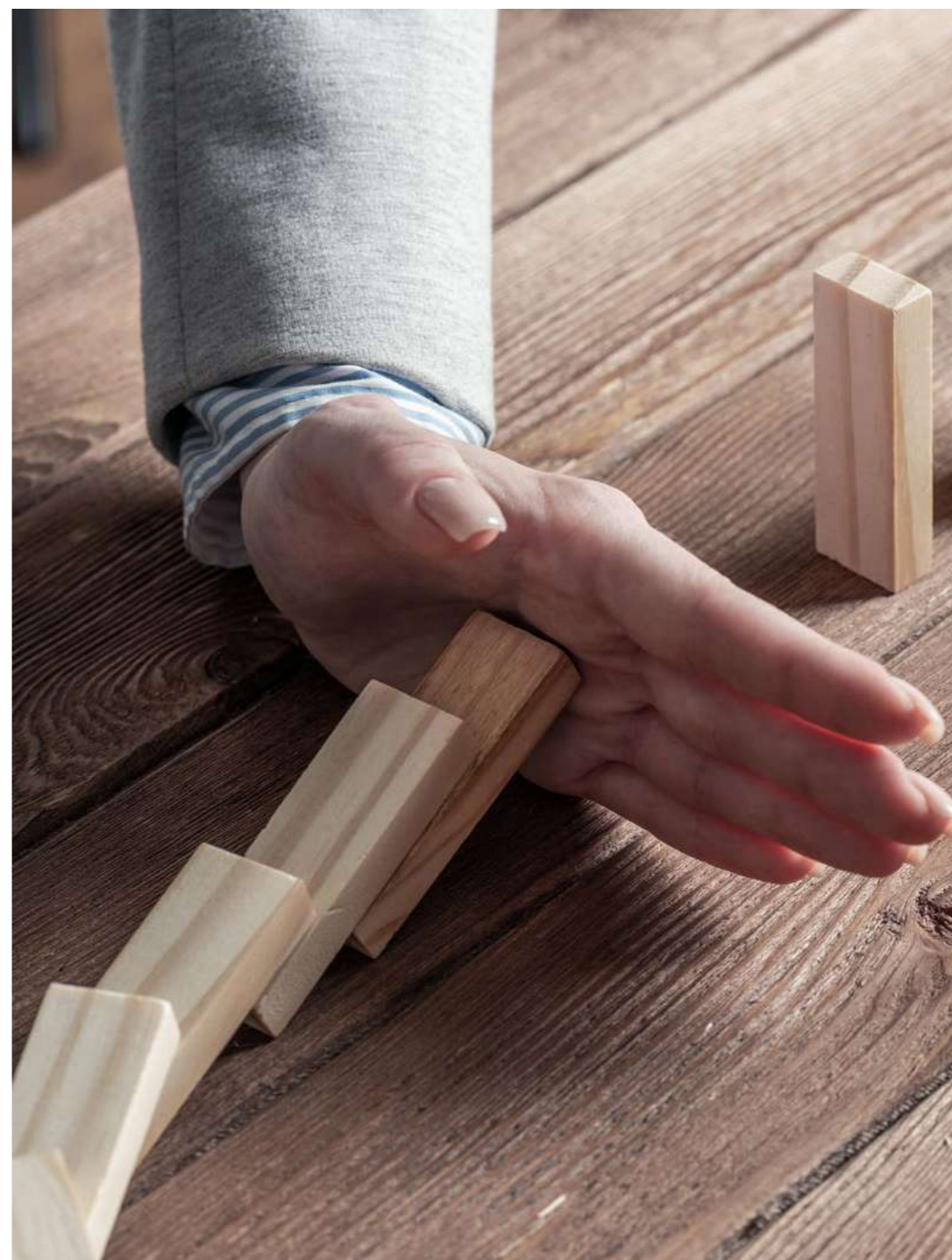
- Els riscos tècnics es deriven de l'operativa asseguradora de subscripció de contractes d'assegurança.
- Els riscos financers són els derivats d'una altra activitat principal que duu a terme la Societat i que es correspon amb la gestió dels actius i la seva relació amb els passius.
- Els riscos no financers tenen un impacte més transversal en la Societat i inclouen els reputacionals, estratègics i ASG (ambientals, socials i de governança).
- Els riscos operacionals es deriven de la inadequació o la disfunció de processos interns, del personal o dels sistemes, o de successos externs.

Adicionalment, s'identifiquen determinats riscos emergents resultants d'una incrementada exposició o susceptibilitat de fer-ho davant un factor desconegut fins ara, o bé associats a un increment de l'exposició davant un perill ja identificat.

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 2021, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de Gestió de riscos, fonamentalment, a través d'una revisió completa del Mapa de riscos, així com amb el disseny d'un Pla de formació i d'un conjunt d'iniciatives encaminades a fomentar la Cultura de riscos.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



ANNEXOS

ANNEXOS

Cobertura i abast de l'informe	52
Priorització dels temes rellevants	54
Consell d'Administració i Comissions	55
Enquestes i reclamacions	57
Equip	58

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGUERATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



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 2021. 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 S.A., 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 2021.

La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any 2021, 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 va efectuar un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, l'International Integrated Reporting Council i el 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 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, rànquings i rànquings de referència (DJSI, FTSE4Good...).
- *Benchmark*: Revisió d'altres informes anuals a nivell nacional i internacional per extreure'n els afers rellevants del sector financer i assegurador. S'han revisat els aspectes més importants dels principals competidors de SegurCaixa Adeslas i els informes corresponents als accionistes majoritaris de la companyia.
- Afers prioritaris per al Sector Financer segons Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- Anàlisi de tendències en el sector financer i de previsió social, així com els afers prioritaris per al Sector Financer segons diverses fonts.
- Informes publicats sobre el sector assegurador i financer relacionats amb la sostenibilitat.

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



- 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

Es va efectuar una consulta interna i externa als grups d'interès per a la identificació i prioritització dels temes rellevants que va consistir 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

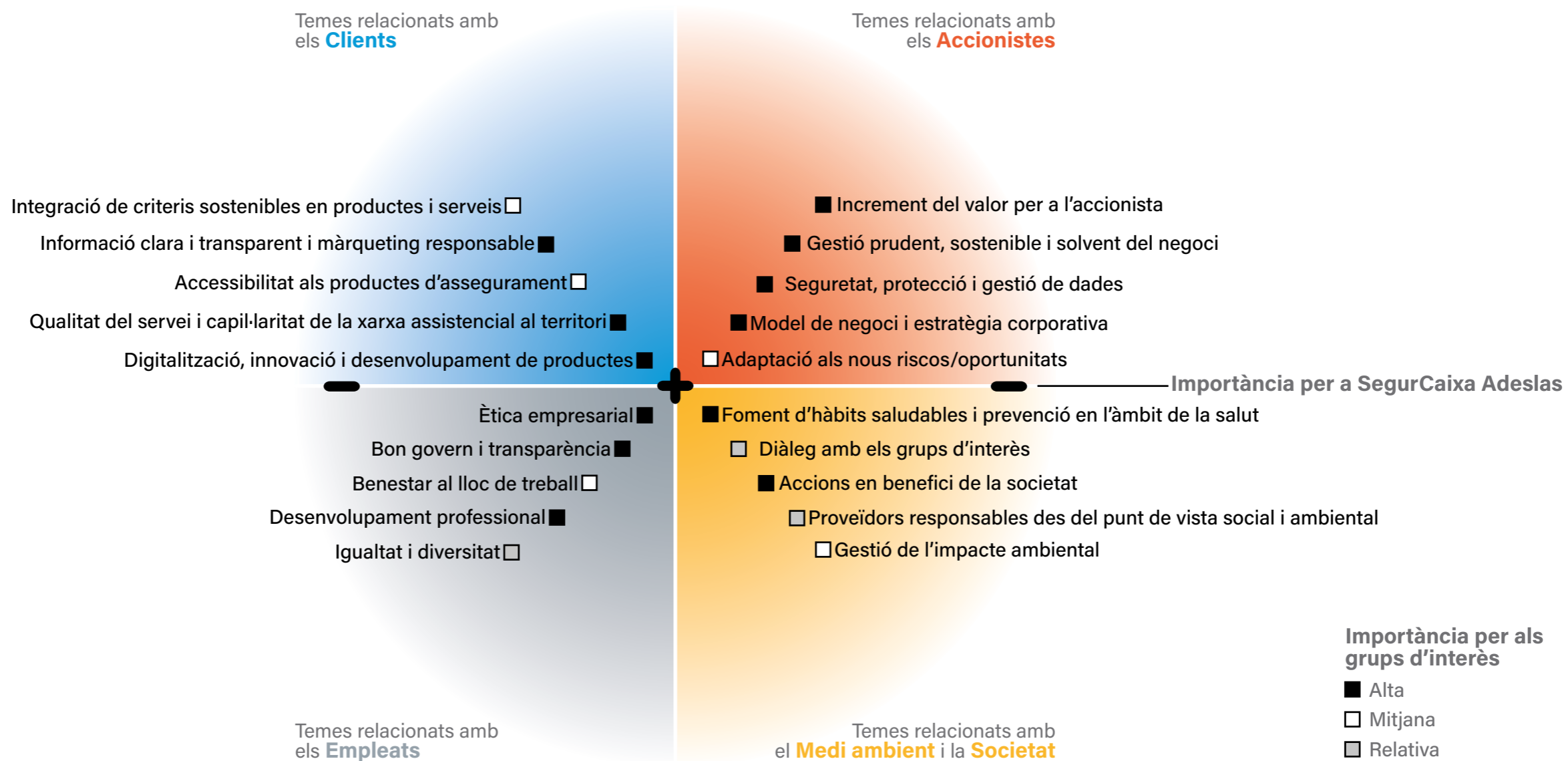
En general, els experts consultats tenen una molt bona percepció general de l'informe i recalquen la importància de continuar avançant amb la integració de la informació econòmica, social i ambiental, per tal d'adaptar-se a la Directiva Europea.

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

La matriu de materialitat es va obtenir a partir de la priorització dels temes rellevants a través de dues variables de valoració, d'acord amb el que estableix el GRI Standards:

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



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



Consell d'Administració i Comissions

Consell d'Administració

El Consell d'Administració a 31 de desembre de 2021 estava 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 està encapçalat per un President, amb facultats delegades, i disposa d'un Secretari i un Vicesecretari no consellers.

Nom	Càrrec
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President 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 Pascual del Pobil Alves	Conseller (Dominical)
Sr. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretari no Conseller
Sr. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretari no Conseller

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.

 **Tornar a**
Govern Corporatiu

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



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. Disposa 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.

 **Tornar a**
Govern Corporatiu

Enquestes i reclamacions

Distribució de les enquestes efectuades per ram de negoci

	Unitats	Percentatges
Llar	18.514	21,0%
Autos	27.194	30,8%
Negoci	1.207	1,4%
Salut	17.162	19,4%
Dental	24.294	27,5%
Total	88.371	100,0%

Queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	11.312	202
Multirisc i RC Particulars i Negocis	4.564	229
Multirisc i RC Empreses	67	314
Personals	688	49
Autos	422	84
Total	17.053	179

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	484	8,7
Multirisc i RC Particulars i Negocis	202	10,2
Multirisc i RC Empreses	2	9,4
Personals	41	3,0
Autos	24	4,8
Total	753	7,9

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	103	1,8
Multirisc i RC Particulars i Negocis	131	6,6
Multirisc i RC Empreses	8	37,5
Personals	30	2,1
Autos	8	1,6
Total	280	2,9

Queixes i reclamacions resoltes a SegurCaixa Adeslas (*)

	Exercici 2021
Desestimades	7.798
Estimades	7.941
SCA omet pronunciar-se	1.420
No admeses a tràmit	8
Total	17.167

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

	Exercici 2021
Desestimades	517
Estimades	267
SCA omet pronunciar-se	51
No admeses a tràmit	3
Total	838

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

 **Tornar a**
La qualitat en el servei

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



Equip

CARTA DEL
PRESIDENTSEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓ ALS
NOSTRES
ASSEGURATSEXPERIÈNCIA
DE CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ
A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



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

	Exercici 2021
Serveis Centrals	998
AgenCaixa	241
Oficines pròpies	846
Centres mèdics i dentals	4.064
Total	6.149

Distribució de la plantilla per gènere

	Exercici 2021
Nre. total d'homes	1.413
Nre. total de dones	4.736
Total	6.149

Edat mitjana de la plantilla

	Exercici 2021
Serveis Centrals	45,4
AgenCaixa	43,5
Oficines pròpies	48,1
Centres mèdics i dentals	37,2
Total	40,3

Antiguitat de la plantilla

	Exercici 2021
Directius	12,6
Plantilla Serveis Centrals	10,7
AgenCaixa	11,7
Plantilla Oficines pròpies	14,8
Plantilla Centres mèdics i dentals	5,0

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

Distribució de la plantilla per tipus de contracte

	Exercici 2021
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.808
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	2.782
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	154
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	405
Total	6.149

Distribució de la plantilla per categoria professional

	Exercici 2021
Directius	63
Quadres intermedis	189
Resta plantilla	5.896

Formació

	Exercici 2021
Inversió total en formació (milers de €)	
Serveis Centrals i AgenCaixa	168
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	458
Total	626

Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial

Serveis Centrals i AgenCaixa	0,20%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,43%

Mitjana invertida per empleat

Serveis Centrals i AgenCaixa	136,5
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	93,3



Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

www.segurcaixaadeslas.es