



# 2014

Informe Anual  
Integrado



**SegurCaixa Adeslas**



## Sumario

Carta del Presidente	3
Trabajar desde los valores	5
Datos más relevantes	7
Quiénes somos	10
Clientes	26
Sociedad	43
Empleados	56
Accionistas	66
Anexos	76



Índice

**Carta del  
Presidente**Trabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Carta del Presidente

2014 fue un año importante para SegurCaixa Adeslas ya que, entre otros hitos destacados, concluimos con éxito el plan estratégico 2012-2014. A pesar del complejo entorno al que nos hemos enfrentado durante los últimos tres años, con esfuerzo y dedicación hemos alcanzado la meta que nos marcamos: ser la aseguradora No Vida de mayor crecimiento rentable del mercado español.

Nuestra sociedad, integrada en el grupo empresarial de Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, ha mantenido un crecimiento sostenido y superior al del mercado en todas sus áreas de negocio en 2014. Los ingresos por primas alcanzaron los 2.820,1 millones de euros, un 9,9% más que el año anterior y el beneficio neto, por su parte, fue de 171,8 millones de euros, un 23,5% más que en 2013.

Y lo más importante, en 2014 seguimos aumentando nuestra base de asegurados. A cierre del pasado año, más de 5,3 millones de personas confiaban en la calidad de los productos y servicios de SegurCaixa Adeslas. Además, un año más, hemos



D. Juan Hormaechea Escós  
Presidente Ejecutivo



Índice

---

Carta del  
Presidente

---

Trabajar desde  
los valores

---

Datos más  
relevantes

---

Quiénes somos

---

Clientes

---

Sociedad

---

Empleados

---

Accionistas

---

Anexos



reforzado nuestro liderazgo en seguros de salud, con una cuota de mercado del 27,9%, a más de 10 puntos de distancia del siguiente competidor.

Unos excelentes resultados que nos animan a seguir trabajando con ilusión para mejorar año a año. Así, nuestro principal objetivo en el corto plazo es seguir reforzando la atención a nuestros clientes, redefiniendo, en su caso, los procedimientos y estructuras que soportan las actividades de la compañía para ofrecerles el mejor servicio.

En este sentido, somos conscientes de las oportunidades que hoy en día ofrece la tecnología para conocer mejor y atender eficazmente las necesidades y demandas de clientes y usuarios. Y por ello abordaremos las inversiones necesarias en este ámbito, apostando por la innovación y la adaptación de nuestra compañía al entorno digital. Todo ello, siendo fieles a nuestros valores corporativos de calidad, confianza, cercanía y dinamismo en nuestra relación no sólo con los clientes, sino con accionistas, empleados, colaboradores, mediadores de seguro y sociedad en general.

En nombre del Consejo de Administración que presido, quiero agradecer también a los empleados y colaboradores de la compañía en los distintos ámbitos todo el esfuerzo desplegado a lo largo del pasado año. Sin su compromiso no sería posible lograr los buenos resultados obtenidos ni mantener la alta confianza de los asegurados, una confianza que alienta nuestro trabajo día a día.

Les animo ahora a conocer, a través de la lectura de este informe anual integrado, las distintas iniciativas que hemos desarrollado en el año y que les ofrecerán una visión global de la realidad de nuestra compañía.



# 2014

Informe Anual  
Integrado



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Trabajar desde los valores.** SegurCaixa Adeslas ha actualizado sus valores corporativos para que sigan siendo una referencia para todos sus empleados y la seña de identidad por la que es reconocida.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Trabajar desde los valores

Disponer de valores corporativos que sean conocidos y compartidos por todos los miembros de la organización es un activo de gran importancia, ya que conforma la idiosincrasia de la compañía, ayuda a la toma de decisiones y permite hacer patente en el día a día la estrategia definida. Además promueven la motivación y el compromiso de los equipos y facilitan la adaptación de las personas de nueva incorporación.

En 2014 se han revisado y redefinido los valores para adaptarlos al proceso de evolución que está experimentando la compañía y su entorno, marcando los comportamientos que deben guiar las acciones de la organización en su actuación con los diferentes grupos de interés.

En este informe anual recogemos una muestra de la aplicación de nuestros valores en la relación con nuestros stakeholders, que ejemplifican la interiorización de la calidad, la confianza, la cercanía y el dinamismo en nuestra forma de ser y obrar.

Aseguramos la satisfacción del cliente, actuando con eficiencia y excelencia en nuestro desempeño profesional.



Calidad

Cumplimos con los compromisos adquiridos, actuando con transparencia, honestidad y respeto.

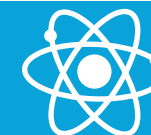


Confianza



Cercanía

Somos accesibles y próximos a las personas, compartiendo y colaborando desde la escucha activa y la empatía.



Dinamismo

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

# 2014

Informe Anual  
Integrado



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Datos más relevantes.** SegurCaixa Adeslas ha alcanzado un volumen de primas de 2.820 millones de euros, y ha obtenido un beneficio neto de 171,8 millones de euros, impulsando el crecimiento del mercado No Vida. Nuestro crecimiento está apoyado en el incremento del número de clientes, superando los 5,3 millones.





Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



SegurCaixa Adeslas mantiene crecimientos por encima del mercado en todos sus ramos

SegurCaixa Adeslas se consolida como la 2ª compañía en el ranking de seguros No Vida por entidades

### Volumen de primas gestionado

variación 2014/2013

**Total No Vida 2.820M€**

SegurCaixa Adeslas **9,90%**  
Mercado **0,86%**

**Salud 2.002M€**

SegurCaixa Adeslas **6,00%**  
Mercado **3,52%**

**Multirriesgo 378M€**

SegurCaixa Adeslas **14,80%**  
Mercado **0,20%**

**Automóvil 171M€**

SegurCaixa Adeslas **8,74%**  
Mercado **-1,39%**

**Decesos 124M€**

SegurCaixa Adeslas **46,67%**  
Mercado **6,46%**

**Accidentes 85M€**

SegurCaixa Adeslas **28,39%**  
Mercado **0,62%**

Otros ramos representan 60M€. Fuente: ICEA y elaboración propia.

**+5,3**  
millones de clientes



Adeslas lidera el ranking de seguros de Salud

**+3,4**  
millones de clientes



**27,9%**  
cuota de mercado



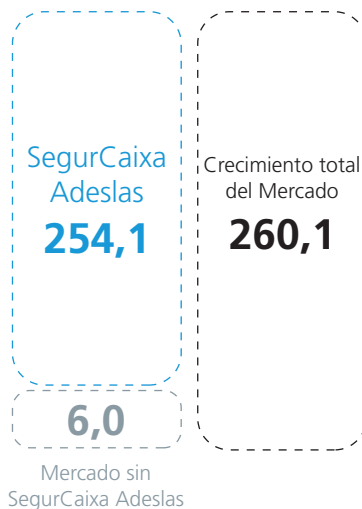
### SegurCaixa Adeslas es la entidad No Vida de mayor crecimiento rentable

### SegurCaixa Adeslas ha alcanzado un beneficio neto de 171,8 millones de euros

- ▼ Índice
- Carta del Presidente
- Trabajar desde los valores
- [Datos más relevantes](#)
- Quiénes somos
- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Accionistas
- Anexos
- ▲

#### Crecimiento total No Vida

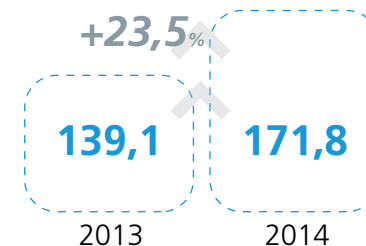
variación 2014/2013  
Primas en millones de euros



Fuente: ICEA y elaboración propia.

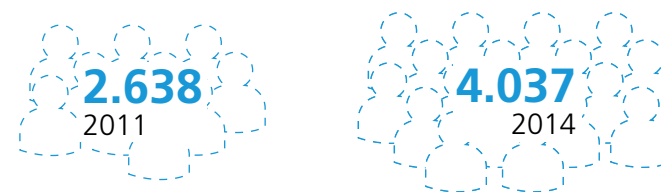
#### Beneficio neto

Millones de euros



SegurCaixa Adeslas ha crecido un 53% en número de empleados desde 2011, 273 en el último año

Número de empleados





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Quiénes somos.** SegurCaixa Adeslas es la compañía líder en seguros de salud y la segunda entidad en el ranking de No Vida del sector asegurador español, con casi cincuenta años de experiencia. Está integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank.



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



La transparencia, la ética y el buen gobierno de la compañía son los principios inspiradores de SegurCaixa Adeslas en su gestión

## Órganos de gobierno y gestión

La transparencia, la ética y el buen gobierno de la compañía son los principios que SegurCaixa Adeslas asume en su gestión, inspirada en sus dos accionistas, Mutua Madrileña y CaixaBank, y que extiende hacia todas las relaciones con sus grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, sociedad y medio ambiente.

Los Órganos de Gobierno de SegurCaixa Adeslas, tal y como definen los Estatutos Sociales de la compañía, son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, este último encabezado por un Presidente Ejecutivo. Además, la compañía cuenta también con un Comité de Dirección.

La ley y los Estatutos Sociales de SegurCaixa Adeslas regulan el funcionamiento de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y fijan los requisitos de convocatoria, quórums de constitución y mayorías necesarias para la adopción de los acuerdos que forman parte de su competencia.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
**Quiénes somos**

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas tiene reservadas materias específicas que influyen en las decisiones estratégicas de la compañía, como el nombramiento de administradores, la aprobación de las cuentas anuales, las modificaciones estatutarias, los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales (procesos de fusión o escisión), etc. En 2014 la Junta General de Accionistas se ha reunido en una ocasión.

## EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración está compuesto por ocho miembros, nombrados paritariamente por cada uno de los dos accionistas mayoritarios de la compañía, y encabezado por un Presidente Ejecutivo. Además, cuenta con un Secretario y un Vicesecretario no consejeros. En 2014 el Consejo de Administración se ha reunido en trece ocasiones.

El Presidente Ejecutivo dispone de una delegación general de facultades, excepto en aquellas materias sobre las que decidirá en exclusiva el propio Consejo de Administración, por mayoría cualificada, estipuladas en el artículo 37 de los Estatutos Sociales: solicitudes de financiación por encima de seis millones

de euros, o concesión de financiación por encima de cuatro millones de euros; adquisición de activos por encima de diez millones de euros; enajenación de activos que supere un cinco por ciento del total fijado en balance; política de autocartera; y adquisición o licencia de derechos de propiedad intelectual, entre otras.

En cuanto a los miembros del Consejo de Administración de la compañía, éstos son elegidos por la Junta General de Accionistas, conforme a la normativa legal vigente. Los miembros son personas de reconocida honorabilidad, con las condiciones necesarias de cualificación o experiencia profesionales, tal y como estipula la ley al tratarse de una compañía aseguradora, y están inscritos en el Registro administrativo de altos cargos de entidades aseguradoras.

El cargo de consejero es retribuido con una cantidad fija y otra variable, tal y como establece el artículo 39 de los Estatutos Sociales. Para ello, la Junta General de Accionistas fija cada año el importe total de retribución al Consejo, y éste acuerda la distribución de la cantidad en función del cargo desempeñado y dedicación.

Cualificación, experiencia y honorabilidad son las características que los miembros del Consejo de Administración reúnen conforme a la ley



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



Nombre	Cargo
D. Juan Hormaechea Escós	Presidente Ejecutivo
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Javier Murillo Ferrer	Consejero-Director General
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Representante: D <sup>a</sup> María del Carmen Gimeno Olmos)	Consejera
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Consejero
D. José María Cantero de Montes Jovellar	Consejero
D <sup>a</sup> Milagros Villa Oliveros	Consejera
D. Teótimo Sáez Zazo	Secretario no Consejero
D. Antonio López Taracena	Vicesecretario no Consejero





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## EL COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección de SegurCaixa Adeslas está compuesto por el Consejero-Director General y los Subdirectores Generales (Oferta y Operaciones, Económico-Financiero y Control de Gestión, Comercial y Medios), y cuenta con la presencia del Secretario General.



De izquierda a derecha: Eduardo de Quinto, Subdirector General de Medios; Carlos Hernández, Subdirector General Comercial; Javier Murillo, Consejero-Director General; Teófilo Sáez, Secretario General; Fernando Pindado, Subdirector General Económico-Financiero y Control de Gestión; Albert Sarrá, Subdirector General de Oferta y Operaciones

Nombre	Cargo
D. Javier Murillo	Consejero-Director General
D. Albert Sarrá	Subdirector General Oferta y Operaciones
D. Fernando Pindado	Subdirector General Económico-Financiero y Control de Gestión
D. Carlos Hernández	Subdirector General Comercial
D. Eduardo de Quinto	Subdirector General Medios
D. Teófilo Sáez	Secretario General



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos

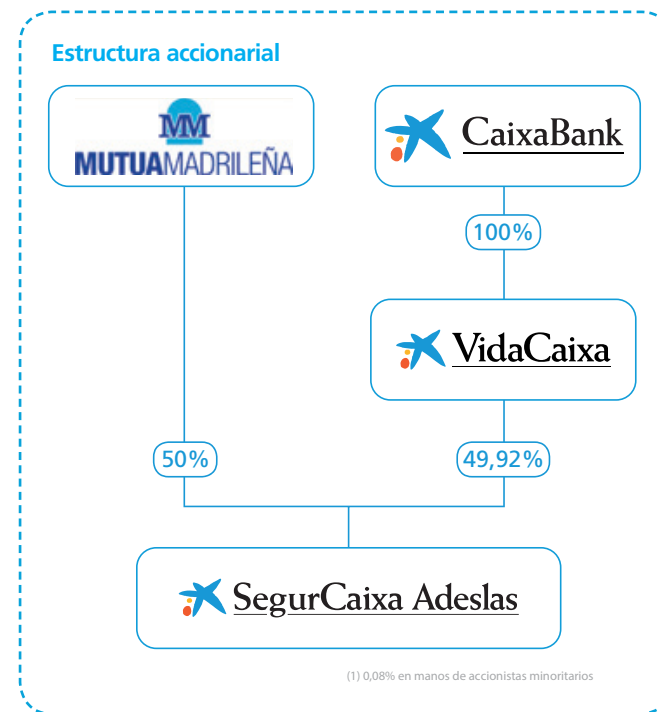


## Accionistas de SegurCaixa Adeslas

**Grupo Mutua Madrileña** es una de las mayores aseguradoras españolas. Su cartera está formada por 9,9 millones de asegurados repartidos en los diferentes ramos en los que opera. Actualmente está presente en automóviles, motos, vida, salud, defensa jurídica, hogar, decesos, asistencia, subsidio, accidentes, fondos de inversión y planes de pensiones.

El Grupo Mutua Madrileña posee una plantilla de 6.647 empleados y cuenta con un patrimonio de 6.654 millones de euros. A cierre de 2014 obtuvo un beneficio neto de 222,8 millones de euros, un 13,7% más que en el mismo periodo del año anterior.

**CaixaBank**, el segundo accionista de referencia de SegurCaixa Adeslas, es un grupo financiero integrado con actividad aseguradora, inversiones en bancos internacionales y participaciones en empresas líderes del sector servicios. CaixaBank es el líder de la banca minorista en el mercado español, con una base de 13,4 millones de clientes y un activo total de 338.623 millones de euros.



[Índice](#)[Carta del  
Presidente](#)[Trabajar desde  
los valores](#)[Datos más  
relevantes](#)[Quiénes somos](#)[Clientes](#)[Sociedad](#)[Empleados](#)[Accionistas](#)[Anexos](#)

## Grupo Mutua Madrileña

**Mutua Madrileña**, que integra SegurCaixa Adeslas en su grupo empresarial, alcanzó el pasado año los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2012-2014, tanto en el área aseguradora como en el área patrimonial. Durante el pasado año, Mutua volvió a incrementar sus ingresos por primas por

encima del sector y a elevar su cuota de mercado en todos sus ramos aseguradores. Además, pese al complejo entorno, consiguió obtener una excelente rentabilidad en sus inversiones financieras e inmobiliarias, lo que contribuyó de forma significativa a impulsar los resultados consolidados del grupo.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## EVOLUCIÓN MEJOR QUE EL MERCADO

En 2014, el foco central del grupo Mutua Madrileña estuvo puesto en continuar en la senda de crecimiento rentable y sostenido conseguido durante los últimos años, lo que fue posible gracias a la favorable evolución de la cartera y los ingresos. Ambas magnitudes tuvieron un comportamiento por encima del mercado en todos sus principales ramos aseguradores. Las inversiones financieras, por su parte, también obtuvieron unos resultados excepcionales.

El Grupo Mutua Madrileña consolidó así su primera posición en el ramo de seguros de Salud (gracias al posicionamiento de SegurCaixa Adeslas), el segundo en No Vida y el tercero en Seguros Generales.

El control de la siniestralidad contribuyó también, a impulsar la rentabilidad del negocio. Además, Mutua Madrileña se consolidó como la compañía con el mayor ratio de cobertura del margen de solvencia No Vida del sector asegurador español, una cifra que crece año a año.

Por su parte, el patrimonio de Mutua Madrileña se situó en 6.654 millones de euros en 2014, con una estructura equilibrada y sin endeudamiento financiero.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## CENTRADOS EN LA FIDELIZACIÓN Y LA NUEVA PRODUCCIÓN

En el Área Aseguradora, el Grupo Mutua alcanzó un volumen de ingresos por primas de 4.157 millones de euros en 2014, un 7,5% más que el año anterior. En No Vida, los ingresos del Grupo se elevaron hasta los 3.919 millones de euros, un 6,7% más respecto a 2013. El ramo de Vida, por su parte, registró de nuevo un excelente comportamiento. Los ingresos por primas aumentaron un 21,8% hasta alcanzar los 238 millones de euros, frente al estancamiento que atraviesa el sector.

Por áreas de actividad, el ramo de Autos del Grupo Mutua siguió evolucionando mejor que el mercado. Los ingresos por primas alcanzaron los 1.232 millones y el total de pólizas Auto

del Grupo creció un 4,2%, hasta situarse en los 2,5 millones de pólizas al cierre del ejercicio.

El segmento de Multirriesgo Hogar vio crecer la cartera de asegurados un 16,6% respecto a 2013, superando los 1,5 millones de pólizas al cierre de 2014, con un volumen de ingresos por primas de 416 millones de euros.

En Salud, Adeslas alcanzó una cuota de mercado del 27,90% a cierre del ejercicio tras incrementar el volumen de primas un 6% durante el ejercicio. El conjunto de SegurCaixa Adeslas, por su parte, aportó el año pasado al grupo el 32,4% de su beneficio neto consolidado.

En el Área Patrimonial, Mutuactivos, la gestora de fondos de inversión y planes de pensiones de Mutua Madrileña, consiguió







Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



19

un récord histórico en patrimonio gestionado, alcanzando los 4.444 millones de euros.

Por su parte, Mutua Inmobiliaria, el área del Grupo Mutua que gestiona sus activos patrimoniales, se consolidó como una de las primeras inmobiliarias de alquiler de oficinas de Madrid. Así, en 2014, cerró nuevas operaciones de alquiler en algunos de sus edificios de oficinas más representativos de la capital.

### NUEVO PLAN PARA 2015-2017

Durante 2014, la compañía ha venido trabajando de forma intensa también en la formulación del nuevo plan estratégico que ha de marcar los ejes de desarrollo de nuestro grupo empresarial para los próximos tres años.

El nuevo Plan Estratégico 2015- 2017, tiene como principal objetivo continuar con el crecimiento rentable y sostenido del Grupo Mutua y con su proceso de diversificación geográfica y por productos. Para conseguirlo, Mutua se apoyará en la digitalización de todos los procesos de la compañía para mejorar todavía más la eficiencia organizativa, los costes operativos, los servicios y la diversificación geográfica de la actividad aseguradora.

En este sentido, destaca también el nuevo enfoque que aplicaremos a nuestro modelo de crecimiento en el ramo de autos, aumentando la segmentación de los mercados en los que estamos presentes para reforzar nuestra presencia y aumentar nuestra cuota de mercado.

En el área patrimonial, uno de los ejes estratégicos de Mutuactivos será impulsar su crecimiento de clientes particulares y su negocio de seguros de vida.

Además, a lo largo de 2015 y de los próximos años proseguiremos con la búsqueda activa de nuevas oportunidades de crecimiento, tanto dentro de España como en el extranjero.





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

**Quiénes somos**

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### COMPROMISO SOCIAL

La Fundación Mutua Madrileña es una pieza clave en la política de RSC del Grupo Mutua. Con un presupuesto anual que se mantiene en torno a los seis millones de euros, trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas y se centra en cuatro grandes áreas de actuación: salud e investigación, acción social, difusión cultural y seguridad vial.

Durante 2014, una de nuestras prioridades de nuevo fueron nuestras actividades de acción social, para dar mejor respuesta a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos en España y en los países en vías de desarrollo. En este sentido, hay que destacar la Convocatoria Anual de Ayudas Sociales para proyectos de ONG, de la que llevamos a cabo la tercera edición, con una dotación de 500.000 euros, y los II Premios al Voluntariado Universitario, que reconocen y premian la labor de los jóvenes voluntarios españoles.

Asimismo, también centramos gran parte de nuestros esfuerzos en iniciativas dirigidas a los jóvenes en riesgo de exclusión y a las mujeres y niños que han sido víctimas de la violencia de género.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## CaixaBank

### LIDERAZGO COMERCIAL

La orientación al cliente y la excelencia en el servicio son la base del negocio. CaixaBank apuesta por un modelo de banca próxima a las personas y los territorios y busca la excelencia en todos los ámbitos de su gestión, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de clientes, empleados, accionistas y resto de grupos de interés.

En 2014 la cuota de penetración de clientes crece hasta el 27,6%<sup>1</sup>, un 23,5%<sup>1</sup> tienen a CaixaBank como primera entidad. La fortaleza comercial permite mantener elevadas cuotas de mercado en los principales productos y servicios minoristas. Para adaptarse a los diferentes perfiles y necesidades de sus clientes, CaixaBank estructura su oferta en distintos ámbitos de negocio donde destacan la Banca de Particulares, la Banca de Empresas y la Banca Personal y Privada, con una propuesta de valor personalizada para cada uno de ellos, gracias a un catálogo de soluciones financieras y no financieras específico y un equipo de profesionales especializado.

#### Cuotas de mercado y posición en el ranking 2014

Nóminas		23,10%
Pensiones		20,00%
Facturación tarjetas		21,40%
Facturación comercios		24,80%
Seguros vida ahorro		21,70%
Depósitos a la vista		15,50%
Depósitos vista + plazo (Otros Sectores Residentes)		14,40%
Servicio Nacional Compensación (SNCE)		16,00%
Hipotecas		15,90%
Créditos		15,10%
Planes de pensiones (PPI + PPA)		19,90%
Crédito comercial		18,20%
Fondos de inversión <sup>2</sup>		15,30%
Factoring + confirming		19,60%

Ranking Primero Segundo Tercero

Diciembre 2014

<sup>1</sup> Fuente: elaboración propia a partir de datos de Banco de España, Seguridad Social, INVERCO, AEF (Asociación Española de Factoring) e ICEA

<sup>2</sup> 1º posición incluyendo el impacto de Barclays Bank SAU



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Grupo bancario CaixaBank

Negocio financiero y asegurador



VidaCaixa  
SegurCaixa Adeslas

Participaciones industriales



Participaciones bancarias internacionales



**5.251**  
oficinas en España

La red más extensa  
(17,3% cuota de mercado)



**9.544**  
cajeros

La mayor red de cajeros de España



**5,5M**  
clientes activos

Banca *online*



**3,4M**  
clientes activos

Banca móvil

Este modelo de negocio especializado se complementa con un sistema de distribución multicanal líder, fruto de una arraigada cultura por la innovación y de una constante apuesta por la inversión en tecnología.

CaixaBank, referente en el sector financiero en innovación y nuevas tecnologías ha recibido distintos reconocimientos:

- Premio al banco con mayor apuesta por la innovación en los Global Banking Innovation Awards en 2013 y 2014 y Premio a la mejor innovación en productos y servicios por la aplicación Recibox.
- Premio Euromoney al mejor banco minorista en innovación y tecnología en 2013 y 2014.
- Premio "The Banker" a la mejor innovación en canales tecnológicos, por la aplicación de inversión en bolsa para dispositivos wearable.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## FORTALEZAS FINANCIERAS

### Sólida posición de capital

A 31 de diciembre de 2014, CaixaBank alcanza un Core Capital Basilea III (Common Equity Tier 1) del 13,0%, según criterios de aplicación progresiva vigentes este año, con un aumento de 112 puntos básicos en el año.

El Grupo “la Caixa”, que incluye a CaixaBank y a los activos industriales e inmobiliarios de Critería CaixaHolding, superó holgadamente la evaluación global llevada a cabo por el Banco Central Europeo, con una ratio de capital CET1 del 9,3% en el escenario adverso.

### Cómoda posición de liquidez

La liquidez bancaria alcanza a 31 de diciembre de 2014 los 56.665 millones (16,7% del activo del Grupo). En 2014 reducción neta de 8.612 millones de financiación del Banco Central Europeo (BCE): se ha devuelto la totalidad de financiación de BCE de la línea LTRO por importe de 15.480 y se ha acudido a la nueva financiación a largo plazo del BCE (TLTRO) por un saldo de 6.868 millones. La ratio *loan to*

*deposits* desciende 5,6 puntos porcentuales hasta el 104%, reflejo de la de sólida estructura de financiación minorista.

### Mejora de la calidad crediticia

En 2014 destaca la reducción sostenida de la ratio de morosidad, -2 puntos porcentuales hasta el 9,7%, con caída en todos los segmentos de negocio. En su evolución impacta el descenso de los saldos dudosos, de -5.255 millones de euros en 2014. Aislado el impacto del segmento promotor, la ratio de morosidad de CaixaBank se sitúa en el 6,4%.

CaixaBank mantiene un sólido nivel de cobertura del 55% gracias al mantenimiento de políticas conservadoras de cobertura de riesgos.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## RESULTADOS

En el ejercicio 2014, CaixaBank ha obtenido un resultado neto atribuido de 620 millones de euros. Destacan:

La elevada capacidad de generar ingresos core del negocio bancario que permite situar el margen bruto en 6.940 millones de euros (con un incremento del +5,1% del margen de intereses y un +3,7% de las comisiones), muestra de la fortaleza de la red comercial.

Reducción de los gastos recurrentes (-4,4%) como consecuencia de la racionalización de costes y la captura de sinergias. Mejora de la ratio de eficiencia recurrente hasta el 54,4% (-5,1 puntos porcentuales en 2014).

Destacan las menores dotaciones para insolvencias (-48,4%) tras la mejora de la calidad crediticia y los impactos singulares de 2013. El coste del riesgo se reduce hasta el 1,00% (1,86% en 2013).



Nota: La cuenta de pérdidas y ganancias de 2013 ha sido reestimada de acuerdo con el nuevo registro de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en aplicación de la IFRIC 21 y NIC 8.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes
[Quiénes somos](#)

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos

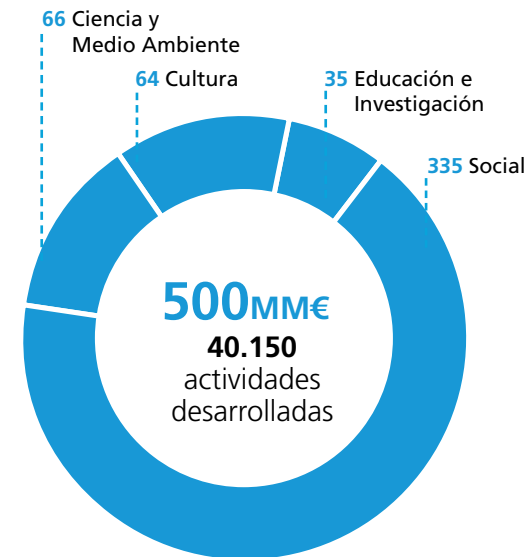


## CULTURA CORPORATIVA Y COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

La cultura de la entidad se fundamenta en sus valores corporativos -liderazgo, confianza y compromiso social- que, junto con la innovación y el desarrollo del talento y en base al modelo de gestión diferencial, caracterizado por la anticipación y la prudencia, son la base de la sostenibilidad del banco a largo plazo.

CaixaBank mantiene un firme compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio. Para ello ha establecido una estrecha colaboración con la Obra Social "la Caixa" que, con un presupuesto de 500 millones de euros por séptimo año consecutivo, trabaja para contribuir a una transformación social sostenible y a la creación de oportunidades para las personas. CaixaBank, desde la red de oficinas y a través de la plantilla, colabora en la difusión e implantación de sus programas, con el objetivo de fomentar la participación de la población.

### Presupuesto Obra Social "la Caixa" 2014





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Cientes.** La calidad en la atención a los clientes es una de claves de SegurCaixa Adeslas. Los índices de satisfacción crecen, como demuestran los estudios realizados, mientras la compañía aumenta las mejoras en el servicio, ofrece una mayor proximidad a sus asegurados, e incorpora nuevos productos que atienden a sus necesidades. Todo ello, desde la observancia del nuevo Código Ético del que se ha dotado la entidad y las buenas prácticas comerciales que siempre rigen su labor.



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Cientes



Calidad



Confianza



Cercanía



Dinamismo

18 estudios de satisfacción elaborados en 2014, con más de **75.000** encuestas realizadas

Se mantienen índices de satisfacción superiores al **90%**

Compromiso con las **Buenas prácticas comerciales**

Durante 2014 SegurCaixa Adeslas ha elaborado el nuevo **Código Ético**

Nuevas funcionalidades, diseño responsive y mejoras de usabilidad para una **web más cercana** al cliente

Liderazgo en **bancaseguros** y apuesta por los **canales aseguradores**

**Acupuntura y osteopatía**, nuevos servicios a precios especiales

La **citación online** y la instalación de **Wi-Fi gratuita** en centros médicos son dos de las mejoras tecnológicas de 2014

Nuevos seguros de industria, mascotas... para una **protección total** de nuestros asegurados

Obtención del Certificado **UNE-EN ISO 9001:2008** para la Prestación de servicios sanitarios ambulatorios



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Encuestas de satisfacción



Se mantienen índices de satisfacción superiores al **90%**



Calidad

## Valorar la satisfacción, medir la calidad

Los 18 estudios de satisfacción elaborados en 2014, con más de 75.000 encuestas realizadas, ejemplifican el compromiso de SegurCaixa Adeslas por la calidad de los productos y el servicio que ofrece a sus clientes y a sus mediadores.

Durante el pasado año se ha ampliado el perímetro en el ámbito de medición de la calidad, tanto en nuevos procesos como en nuevos canales y se han realizado nuevos estudios en los ramos de Hogar y Auto.

Los resultados obtenidos en las diferentes encuestas reflejan incrementos en el porcentaje de satisfacción en todos los ramos y se mantiene el porcentaje de satisfacción en el estudio a mediadores de grandes empresas, en los ramos de Responsabilidad Civil y Daños.

### Encuestas por ramo



Salud  
**5.918**



Autos  
**15.810**



Clínicas Dentales propias  
**12.762**



Negocio  
**2.178**



Hogar  
**39.130**

Total  
**75.798**

### Quejas y reclamaciones



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



SegurCaixa Adeslas focaliza sus estudios en la calidad percibida y en la calidad objetiva:

- **Calidad percibida:** las mediciones llevadas a cabo de forma continuada a lo largo del año buscan conocer el nivel de satisfacción, fidelización y recomendación entre clientes y mediadores. También tienen por objeto la detección de aspectos de mejora en la prestación de servicios y productos.
- **Calidad objetiva:** se efectúa el control y seguimiento interno que asegure la calidad del servicio en todo aquello que los clientes, por sí mismos, no son capaces de percibir, pero asumen como inherentes a él. Para ello, se desarrolla la implantación de Sistemas de Gestión basados en referenciales de Calidad, que ayudan a la compañía a realizar las actividades de control y seguimiento de los procesos internos y de los servicios ofrecidos a los clientes.

Los resultados de estas mediciones son trasladados a las diferentes áreas de la organización para su valoración y evaluación.

También en 2014 se ha consolidado el nuevo Modelo de Atención de Quejas y Reclamaciones (GURU), que permite obtener información para la mejora del servicio. Al mismo tiempo se ha consolidado la función de la Unidad de Supervisión de Reclamaciones (USR), encargada de establecer los estándares de calidad, el control del proceso de quejas y reclamaciones y la coordinación del análisis y mejora continua.

#### Quejas y reclamaciones



Salud  
**6.598**

Multirriesgo  
**1.209**



Autos  
**218**

Personales  
**256**







Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

**Cientes**

Sociedad

Empleados




Accionistas

Anexos



## UN AÑO DE AVANCE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

El esfuerzo de los distintos ramos de la compañía en la mejora de la calidad del servicio se ha concretado en los siguientes avances a lo largo de 2014.

Autos	Accidentes y Decesos	Hogar	Salud
			<b>ISO 9001:2008</b>
<p>La ampliación de la red de talleres colaboradores y mejoras como la entrega al cliente de un vehículo de cortesía, sin coste, durante la reparación.</p>	<p>La consolidación del objetivo de respuesta en un máximo de veinticuatro horas a las consultas telefónicas sobre gestión de siniestros personales.</p>	<p>La revisión de los scripts de apertura para obtener en la primera llamada toda la información relevante relativa al siniestro y mejorar el tiempo de resolución.</p>	<p>La consecución de la certificación ISO 9001:2008 de 136 clínicas dentales, y en la prestación de servicios sanitarios ambulatorios de 26 centros médicos de Adeslas Salud.</p>



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

**Cientes**

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



Confianza

## Código Ético

Durante 2014 SegurCaixa Adeslas ha desarrollado su nuevo Código Ético con la finalidad de definir y comunicar los valores, principios y pautas de conducta que guían el comportamiento de todos los empleados en el desarrollo de su actividad profesional y sus relaciones con otros profesionales, clientes, accionistas, proveedores y competidores. Este documento es el marco de referencia y orientación en el desempeño de la actividad profesional de nuestros profesionales.

A comienzos de 2015, se ha difundido el Código Ético entre los integrantes de la organización y se pondrán en marcha las vías de comunicación y los procedimientos de actuación respecto a los incumplimientos o dudas que pueda generar el documento.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Pilares del Código Ético

**Gestión:** Normativa y legalidad, Solvencia y Sostenibilidad, Cooperación con investigaciones y auditorías, Prevención de la Corrupción, Fraude y Soborno.

**Mercado y Competencia:** Competencia leal y honesta, Orientación al Cliente, Calidad de Servicio, Transparencia en la información.

**Profesionales:** Trato honesto y respeto, Desarrollo profesional, Principio de No Discriminación e Igualdad, Conciliación, Acoso, Trabajo en Equipo, Conflicto de Intereses, Aceptación y Ofrecimiento de Regalos, Uso adecuado de bienes y recursos, Seguridad y Salud en el trabajo, Normas y Procedimientos y Actividades Externas.

**Entorno:** Reputación y Medio ambiente.



Confianza

## Buenas prácticas comerciales

Junto a este Código Ético, SegurCaixa Adeslas persiste en su compromiso manteniendo un año más su adhesión a las “Guías de Buenas Prácticas en materia de Transparencia en la Información Previa” que promueve UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro. En 2014 la compañía se ha adherido, además, a la “Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro”.

También se mantienen los estándares de revisión y transparencia en el material comercial y publicitario dirigido a clientes fijados por Autocontrol en el canal bancario y que se hace extensivo con el mismo nivel de exigencia en el canal asegurador.



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

**Cientes**

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Atención a asegurados

Cercanía

La excelencia en la atención a sus clientes es una de las claves diferenciadoras de SegurCaixa Adeslas. Una asistencia de calidad impartida por todo su equipo humano garantiza la cercanía en todo momento.

SegurCaixa Adeslas busca también la proximidad con sus clientes a través de una amplia red asistencial de 43.000 profesionales sanitarios, que vela por la salud de sus asegurados. Este amplio equipo humano, preparado y cualificado, junto con los centros propios de asistencia sanitaria y nuestras clínicas dentales, más los centros médicos, policlínicos, hospitales y centros dentales concertados, hacen posible que los asegurados puedan recibir atención cerca de su domicilio y puedan elegir entre una gran oferta asistencial.

### Recursos asistenciales



**43.000**

Profesionales sanitarios

**1.150**

Centros de asistencia



**+ 300**

Clínicas concertadas

Acceso a los mejores hospitales y clínicas de referencia de cada provincia



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Actividad



**495.000**  
Pruebas diagnósticas de alta tecnología<sup>1</sup>

**23.713.000**  
Consultas médicas



**26.500**  
Partos

**898.000**  
Intervenciones quirúrgicas



**1.700.000**  
Consultas en centros dentales

<sup>1</sup> Resonancias magnéticas y TAC

La atención sanitaria de SegurCaixa Adeslas crece año tras año como así lo evidencian las cifras de asistencias realizadas en el pasado ejercicio.

La prestación de servicios en los siniestros de otros ramos como en los seguros de hogar, comercio, automóviles, asistencia en viaje, accidentes, repatriación etc. cuentan también con una extensa red de profesionales y proveedores de servicios que garantizan en todo momento un trato y una gestión cercana al asegurado.



## Un modelo de negocio próximo a nuestros asegurados

El modelo de negocio de SegurCaixa Adeslas busca la proximidad con sus asegurados, tanto en su estructura organizativa como en su red comercial, repartida por el territorio. Los servicios centrales, ubicados en Barcelona y Madrid, dan apoyo a una serie de delegaciones y zonas. La distribución aseguradora se lleva a cabo mediante una organización multicanal (canal bancoasegurador, red de canales aseguradores, un canal específico para el segmento de empresas, o medios directos como telemarketing), lo que permite a nuestros asegurados tener fácil acceso a una amplia oferta de productos de aseguramiento. Para aquéllos que prefieren realizar las gestiones sin tener que desplazarse, SegurCaixa Adeslas pone a su disposición un canal telefónico y un canal web.

SegurCaixa  
Adeslas es  
**líder** en  
distribución en  
bancaseguros

Los Canales  
Aseguradores  
atienden cerca  
del **50%** de la  
base de clientes

### Red comercial

#### Canal Asegurador



**88** gestores comerciales en **62** delegaciones  
**1.383** corredores y **820** agentes externos  
**103** oficinas locales  
**1.492** asesores de red propia

#### Bancaseguros



**5.091** Oficinas  
**192** asesores especializados en Pymes

#### Empresas



**31** ejecutivos SCA  
**63** brokers  
**2** centros de Banca Corporativa  
**85** centros de Banca Empresas  
**20** centros de Banca Institucional



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos







Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



36



Cercanía

## Mejorando la experiencia de nuestros asegurados

En SegurCaixa Adeslas queremos que nuestros asegurados tengan una experiencia satisfactoria cada vez que contactan con nosotros. Para conseguirlo, en 2014 se ha puesto en marcha un programa de varios años de duración, compuesto por 29 iniciativas. En concreto, durante este año se ha trabajado en:

1. Tener una visión integral de los clientes, que permita darles un mejor servicio a través de los distintos canales de contacto.
2. Simplificar los canales de atención al cliente mediante la implantación de un teléfono único.
3. Mejorar el servicio en las delegaciones, dotando de mayor autonomía a las oficinas de atención comercial.
4. Mejorar la información de gestión, de modo que se ayude a la detección de incidencias y a la mejora continua del servicio al cliente.
5. Adecuar la estructura organizativa de la compañía para estar en mejor disposición de cumplir los objetivos de este programa de transformación.

SegurCaixa Adeslas ha continuado la implementación de la aplicación *Ready to Buy* (R2B) en más productos, gracias a la cual la oficina prepara la contratación, y el cliente, sin necesidad de desplazarse a la oficina, realiza su aceptación final a través de Línea Abierta de “la Caixa”.

También ha progresado la inclusión de nuevas funcionalidades en el Escritorio Comercial, la herramienta de soporte a la acción comercial de la red propia en el Canal Asegurador.





Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



El año 2014 ha dejado otro importante avance: la puesta en marcha de la nueva página web para clientes de la compañía, con un nuevo diseño *responsive*, accesible desde cualquier dispositivo móvil, una navegación más contextual y mejoras de usabilidad.

Una página que presenta toda la oferta comercial en un único escenario digital y que potencia las funcionalidades del ramo Salud. En el portal de clientes de salud es posible la contratación, la gestión de recibos o las solicitudes de tarjeta, con la posibilidad también de completar la tramitación en tiempo real de autorizaciones médicas.

Nuevas funcionalidades, diseño *responsive* y mejoras de usabilidad para una **web más cercana** al cliente





### Innovación

Dinamismo

El espíritu dinámico que caracteriza a SegurCaixa Adeslas permite a la compañía incorporar cada año nuevos productos y mejoras en el servicio, atendiendo a las necesidades reales y ofreciendo una protección integral a nuestros clientes mediante soluciones innovadoras.

### MEJORAS EN COBERTURAS

Las mejoras en coberturas alcanzan desde la ampliación del servicio de atención 24 horas en el producto de Protección Jurídica, hasta la posibilidad de iniciar la gestión de los trámites documentales y de asesoramiento en las pólizas de Decesos Complet o Sénior, o la cobertura de logopedia y los nuevos servicios de acupuntura y osteopatía en Salud.

Acupuntura  
y osteopatía,  
**nuevos servicios**  
a precios especiales



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

**Cientes**

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## NUEVOS PRODUCTOS

Durante 2014 SegurCaixa Adeslas ha hecho un esfuerzo significativo por mejorar la oferta aseguradora para el segmento de autónomos, pymes y empresas. Muestra de ello es el lanzamiento del producto SegurCaixa Industria o la adaptación del producto de Negocios para ramas específicas de actividad (restaurantes, hoteles, comercios, alimentación, oficinas y despachos).

Para el canal asegurador, y ya en el ámbito de los clientes particulares, se ha lanzado Adeslas Dental Familia, un producto que ofrece una prima escalonada y más competitiva (a partir de tres asegurados el precio es el mismo), ayudando así a cuidar la salud bucodental de toda la familia. Además se ha desarrollado una oferta segmentada en el ramo de autos que permite cubrir las necesidades de aseguramiento con una prima muy competitiva.

Finalmente se ha lanzado la gama de productos de protección jurídica, mascotas y asistencia en viaje tanto en el segmento de particulares como en el de autónomos y pymes.



SegurCaixa **Protección Jurídica**

**Un equipo de abogados a tu disposición para defender tus intereses**



SegurCaixa **Mascotas**

**Protegemos a tu fiel amigo con las más amplias coberturas**





## Infraestructuras y tecnología

Dinamismo

El desarrollo de los expedientes electrónicos en el ramo de Salud, que facilita el historial médico del asegurado en cualquier centro médico propio de Adeslas donde quiera visitarse, ha conseguido proporcionar al asegurado un servicio más eficaz, manteniendo en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

En clínicas dentales se ha mejorado la infraestructura mediante la renovación de instalaciones y la ampliación de clínicas, así como con la incorporación de 17 equipos de diagnóstico por imagen con tecnología 3D.

También ha sido importante la implantación del servicio de Citación *Online* en todos los centros médicos de Adeslas Salud, una respuesta de la compañía a las sugerencias de los clientes recibidas a través de las encuestas de calidad. Con este nuevo servicio, los asegurados pueden pedir citas a través de la página web [www.adeslassalud.es](http://www.adeslassalud.es), así como mediante la web corporativa de SegurCaixa Adeslas.

La puesta en marcha de *Wi-Fi* gratuito en doce centros médicos durante 2014 permite la conectividad a la red de los clientes durante los momentos de espera.

También se han llevado a cabo mejoras en algunos centros médicos, renovando su *look & feel* para dotarlos de una imagen más moderna y, a la vez, funcional. La nueva señalética, la creación de zonas infantiles o la mayor visibilidad desde el exterior son aspectos que se han tenido en cuenta a la hora de remodelar los espacios.



**9.000**  
citas *online*  
mensuales  
y continúan  
aumentando



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Cientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**12** centros médicos ya incorporan *Wi-Fi* en sus instalaciones y 8 han renovado su imagen

Se han adaptado productos de seguros al entorno digital como respuesta a la dotación de tabletas al canal bancario en su campaña comercial orientada a negocios, lo que ha permitido una intensa actividad comercial. También se ha hecho extensivo el concepto pack multiseguros al segmento de autónomos, alcanzándose la cifra de 195.000 packs comercializados.

Para el canal asegurador se ha elaborado un porfolio digital de productos, disponibles en tabletas, y se han instalado pantallas de plasma en las oficinas comerciales donde el material que se reproduce se actualiza de forma centralizada.

### Pack multiSeguros Negocios

**Protegemos de  
cerca su entorno  
profesional**

**CaixaNegocios**





[Índice](#)[Carta del  
Presidente](#)[Trabajar desde  
los valores](#)[Datos más  
relevantes](#)[Quiénes somos](#)[Clientes](#)[Sociedad](#)[Empleados](#)[Accionistas](#)[Anexos](#)

## CERTIFICACIÓN ISO

*En el marco de la Política de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad establecida en el ramo de salud, Adeslas Salud ha obtenido el Certificado UNE-EN ISO 9001:2008 para la Prestación de servicios sanitarios ambulatorios. Este certificado se suma a los ya existentes en la Aseguradora y en las Clínicas Dentales.*

*Este certificado internacional reconoce y valida la calidad en los procesos, con el fin de prestar un servicio asistencial eficiente y de calidad. Además, su implantación ha ido más allá, recogiendo aspectos que no estaban incluidos en la certificación, con objeto de ampliar la apuesta de SegurCaixa Adeslas por la calidad.*

*Todas estas mejoras se traducen en una mayor satisfacción de los más de 300.000 clientes que son atendidos anualmente en nuestros centros médicos, haciendo su experiencia más agradable, al tiempo que se garantiza la calidad de la atención asistencial.*





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Sociedad.** Desde la contribución a la sostenibilidad de la salud pública, con modelos como el de Alzira; pasando por la continua generación de empleo, con más de 4.000 empleados en la compañía; hasta el fomento de una cultura aseguradora, con iniciativas, acuerdos y patrocinios que conciencien sobre su importancia; SegurCaixa Adeslas mantiene su compromiso con la sociedad para contribuir al desarrollo de la misma, con especial atención también a la conservación del medio ambiente.



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Sociedad



Calidad



Confianza



Cercanía



Dinamismo

SegurCaixa Adeslas forma parte de la principal organización global de la industria aseguradora de salud, la **IFHP**

SegurCaixa Adeslas es **líder en la cuota de afiliados** de cada mutualidad

El **Modelo Alzira** es paradigma de la colaboración público privada en sanidad, dentro y fuera de España

Fomentamos el **talento** y el **emprendimiento** en favor de la sociedad

Patrocinio de **eventos** culturales y deportivos

**1.399** nuevos puestos de trabajo generados desde 2011. Mantenimiento del empleo de calidad

Fomento de la cultura aseguradora: **3er Foro de Salud**



Calidad

## Premios y reconocimientos

En 2014 varias entidades han distinguido el trabajo y la actividad de la compañía con los siguientes reconocimientos:

- Premio a la Aseguradora de Salud más Relevante por los lectores del periódico *Redacción Médica*.
- Premio ECO, en la categoría Comercio, de la *Revista de Economía, Comercio y Ocio*.
- Segunda posición en el ranking de aseguradoras de salud, tras el I Monitor de Reputación Sanitaria, organizado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR).
- Décima posición entre las compañías de seguros en el ranking de las 5.000 Mayores Empresas, elaborado por la revista *Actualidad Económica*.

### Pertenencia al IFHP

SegurCaixa Adeslas pertenece a la prestigiosa organización "International Federation of Health Plans" (IFHP) organización internacional de la industria aseguradora y que actualmente la integran más de un centenar de compañías aseguradoras de salud de 25 países. Una delegación de esta organización visitó el Hospital Universitario de la Ribera en 2014 para conocer de primera mano el modelo de funcionamiento del centro hospitalario y el modelo de gestión Alzira.



Javier Murillo, Consejero-Director General, recoge el galardón a la "Aseguradora de Salud más Relevante" otorgada por los lectores de "Redacción Médica"



Índice

---

 Carta del  
Presidente

---

 Trabajar desde  
los valores

---

 Datos más  
relevantes

---

 Quiénes somos

---

 Clientes

---

 Sociedad

---

 Empleados

---

 Accionistas

---

 Anexos




Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



Confianza

## Contribución a la sostenibilidad de la Sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas contó nuevamente con la confianza de las Administraciones Públicas para la colaboración con el Sistema Nacional de Salud en 2014, a través de los conciertos con mutualidades, así como con el reconocido Modelo Alzira. Estas colaboraciones protegen la sostenibilidad de la sanidad pública y mejoran su eficiencia.

Desde hace más de 40 años, SegurCaixa Adeslas suscribe los conciertos que establece la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) para la asistencia sanitaria de su colectivo, que comprende alrededor de 2,3 millones de beneficiarios. El régimen de Seguridad Social de estas mutualidades permite a sus afiliados optar entre la cobertura de la sanidad pública y la de alguna de las aseguradoras que tenga concertada su mutualidad, manteniendo su preferencia por éstas a lo largo del tiempo alrededor del 85% del colectivo. SegurCaixa Adeslas es líder en la cuota de afiliados de cada mutualidad.

SegurCaixa  
Adeslas es líder  
en la cuota de  
afiliados de cada  
mutualidad,  
con cerca del  
**millón** de  
personas





El **Modelo Alzira** es paradigma de la colaboración público-privada en sanidad, dentro y fuera de España



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



## MODELO ALZIRA

Desde 1997, la compañía lidera la Unión Temporal de Empresas que gestiona la prestación de asistencia sanitaria en el Departamento de Salud número 11 de la Comunidad Valenciana, lo que comprende tanto la Atención Primaria de la comarca como la Asistencia Especializada, incluida la gestión del Hospital Universitario de La Ribera en Alzira (Valencia).

Este proyecto dio origen al denominado Modelo Alzira, replicado después en una u otra medida dentro de la propia Comunidad Valenciana y en la Comunidad Autónoma de Madrid, con un éxito contrastado por el paso de los años.







Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

**Sociedad**

Empleados

Accionistas

Anexos



Confianza

## El Modelo de Prevención de Delitos

Por otro lado, en esta labor de generación de confianza, SegurCaixa Adeslas implementa el Modelo de Prevención de Delitos, un sistema destinado a detectar y prevenir la comisión de los delitos imputables a la persona jurídica en el desarrollo de su actividad por medio de sus empleados y colaboradores, con el objetivo de mitigar el riesgo de ocurrencia.

### Pautas del Modelo de Prevención de Delitos de SegurCaixa Adeslas

- Identificación de los posibles delitos susceptibles de afectar a la compañía, asociando procedimientos y actividades en cada una de las áreas.
- Confección de una matriz de riesgos que indica su grado de probabilidad y los controles que existen.
- Determinación de la suficiencia de controles o propuesta de incorporación de alguno adicional.
- Establecimiento de mecanismos de evaluación, mantenimiento y actualización.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Patrocinios y colaboraciones

Cercanía

SegurCaixa Adeslas ofrece su apoyo a iniciativas culturales, deportivas y de concienciación sobre la salud que refuerzan el vínculo de cercanía que la compañía promueve. Por ello, durante 2014 destacamos, entre otros, diferentes eventos que ha patrocinado, como el Circuito de Arte Contemporáneo en Barcelona, la Feria del Libro de Madrid –con un pabellón infantil que ofrecía información sobre diferentes seguros de salud– la Marató de TV3, sobre enfermedades del corazón, así como patrocinios deportivos como la *Half Marathon Series* y el 2º Circuito de pádel Adeslas SegurCaixa.

### Otras colaboraciones destacadas de SegurCaixa Adeslas en 2014

- Participación en el proyecto Desafío Emprende 2014, de la Obra Social “la Caixa”, como mentores de un grupo de jóvenes emprendedores, orientando respecto al reto sobre el que tenían que trabajar en torno a la identificación de las mejores prácticas en grandes empresas relacionadas

con programas que involucraran a sus empleados en actividades relacionadas con la promoción de la salud y el bienestar.

- Participación en el programa de mentoring de la Fundación Princesa de Girona, Apadrinando el talento, mediante el cual una estudiante de doctorado recibió tutorías durante seis meses, a cargo de un mentor de la compañía, con el objetivo de asesorarle sobre su futuro profesional.
- Colaboración con GAVI Alliance, adheridos a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil con la categoría de patrocinador Oro.
- Donación de sangre por parte de los empleados de las oficinas de Servicios Centrales en Torre de Cristal (Madrid).
- Colaboración con la Obra Social “la Caixa” en la campaña de recogida de alimentos a favor de la Cruz Roja, tanto por los empleados de Servicios Centrales de Torre de Cristal, en Madrid, como los de Juan Gris, en Barcelona.



### El respeto al medio ambiente

Cercanía

Si bien el tipo de actividad de la entidad no comporta riesgos medioambientales, SegurCaixa Adeslas es sensible a la protección del medio ambiente. Por ello mantiene normas, procedimientos e iniciativas de actuación que reducen el impacto medioambiental, optimizan el uso de recursos naturales y apuestan por un consumo más eficiente y responsable.

#### CONSUMO ELÉCTRICO, DE PAPEL, AGUA Y EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

Durante 2014, parámetros como el consumo total de papel o de energía eléctrica descendieron con respecto a 2013. El consumo de agua se incrementó de 7.068 m<sup>3</sup> en 2013 hasta los 7.644 m<sup>3</sup>, agua que proviene de la red municipal en su totalidad.

También durante el pasado año, SegurCaixa Adeslas ha continuado con su compromiso para reducir el impacto de sus emisiones de CO<sub>2</sub>. Así, la potenciación del uso de la videoconferencia en las reuniones o el fomento de los viajes en tren, siempre que sea posible, son usos prioritarios en la compañía.

#### Consumos

##### Consumo total de energía (GJ)



##### Consumo total de papel (Tn)



##### Consumo total de agua (M<sup>3</sup>)



La información sobre los consumos hace referencia a servicios centrales de Madrid y Barcelona, al Canal Asegurador y a Centros Médicos.



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

**Sociedad**

Empleados

Accionistas

Anexos



### TRATAMIENTO DE RESIDUOS

En 2014, se han recogido y tratado 128.685,5 kilos de papel, frente a los 139.090,9 kilos del año anterior, un 8% menos. En cuanto a plásticos se refiere, se han recogido 493,8 kilos, frente a los 1.440,9 kilos de 2013, un 66% menos. Durante 2014 se han utilizado los mismos kilos de pilas que en 2013, 28,4 kilos, y respecto a los cartuchos de tóner, se ha pasado a 1.277,7 unidades, frente a las 1.299,7 de 2013; ambas mejoras son el resultado de las políticas implantadas en los últimos años. En cuanto a los aparatos eléctricos y electrónicos, en 2014 se han recogido 503,4 kilos, frente a los 5.392,1 kilos de 2013, aunque esta cifra estuvo causada por la sustitución de equipos con motivo del traslado a Torre de Cristal.

#### Principales residuos gestionados (kilos)



**128.685,5**  
Papel



**28,4**  
Pilas



**493,8**  
Plásticos



**1.277,7**  
Tóner



## Fomento de una cultura aseguradora

SegurCaixa Adeslas, como referente en el sector asegurador, promueve y participa activamente en iniciativas que conciencian a la sociedad sobre la importancia de la previsión social y el aseguramiento. Se detallan a continuación las intervenciones realizadas por la alta dirección de la compañía en 2014:

- 29/01/2014 – “Los Modelos de Colaboración Público-Privada en Sanidad: A Examen”, organizado por el Instituto de Empresa, que tuvo lugar en Madrid. Contó con la ponencia del Consejero-Director General, D. Javier Murillo, con el tema “Modelo MUFACE”.
- 03/04/2014 – “IV Encuentro del Sector de Seguros”, organizado por el IESE y E&Y, celebrado en Madrid. Intervino el Consejero-Director General con el tema: “El seguro de salud: Evolucionar para seguir creciendo. Nuevas vías de crecimiento”. También participó el Subdirector General de Oferta y Operaciones, D. Albert Sarrá, en el debate “El sector de seguros de Salud y su situación actual”.

- 19/05/2014 – “Using Data to Improve Quality”, conferencia bianual organizada por IFHP y celebrada en Madrid. El Consejero-Director General intervino como ponente con el tema: “How the private sector adds value to Spanish healthcare”.
- 12/06/2014 – “3er Foro de Seguros de Salud”, organizado por SegurCaixa Adeslas y celebrado en el CaixaForum de Madrid. Contó con la intervención del Presidente, D. Juan Hormaechea, del Consejero-Director General y del Subdirector General de Oferta y Operaciones con el tema “El futuro de la prevención - Bienestar y Salud”.
- 08/10/2014 – “Monográfico: Programa de desarrollo de directivos ‘El Seguro de Salud’”, organizado por Mutua Madrileña e impartido en Madrid. El Consejero-Director General presentó el tema “El sistema sanitario y el seguro de salud”. Esta jornada contó con la intervención del Subdirector General Comercial, D. Carlos Hernández, con el



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

**Sociedad**

Empleados

Accionistas

Anexos



El **3er** Foro de Salud puso en valor la contribución del seguro privado a la sostenibilidad del Sistema Público de Salud



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



tema “Oferta y distribución del seguro de Salud”. También participó el Subdirector General de Oferta y Operaciones con el tema “Gestión Asistencial”.

- 17/10/2014 – “XXI Congreso Nacional de Derecho Sanitario”, organizado por la Asociación Española de Derecho Sanitario (AEDS) que se celebró en Madrid y que contó con la intervención como ponente del Secretario General, D. Teófilo Sáez, con el tema “Baremo de daños sanitarios y derecho positivo”.
- 26/11/2014 – X edición de “Quieres saber” sobre “Presente y Futuro de la cobertura de Salud. Necesidad de definir el modelo de prestación”, organizado por APROCOSE (Asociación profesional de corredores de Seguros), que se celebró en Valencia. El Consejero-Director General intervino con su ponencia sobre el “Rol de las aseguradoras privadas en la sostenibilidad del sistema sanitario”.
- 02/07/2014 IX Edición del Premio de la Fundación Edad&Vida, que contó con el patrocinio de SegurCaixa Adeslas en el estudio “El Rol de las aseguradoras privadas en la sostenibilidad del SNS”, elaborado por Analistas Financieros Internacionales.

La difusión de la cultura aseguradora también se ha potenciado mediante el establecimiento de diferentes acuerdos entre mediadores y corredores.

- Convenio de colaboración con la Fundación Auditorium del Colegio de Mediadores de Seguros de Barcelona.
- Acuerdo con Willis Network para la integración de Adeslas en su panel de compañías.
- Acuerdo con el Colegio de Mediadores de Madrid por el que la compañía vincula su imagen a las actividades que el Colegio realice.





## 3er Foro de Salud: la relevancia del seguro privado de Salud

La celebración del 3er Foro de Salud: “Sumando iniciativas”, organizado por SegurCaixa Adeslas, contó con la asistencia de más de 300 expertos, entre los que había profesionales del mundo de la salud, directivos de grandes empresas, mediadores de seguros, consultores y representantes de diversas instituciones. Se trataron temas como la función social y solidaria del seguro de salud y se puso en valor la contribución del seguro privado al mantenimiento de la salud pública, al descargar a ésta de la atención de los asegurados que optan por la asistencia privada. También se trató la creciente valoración que de él hacen empresas y trabajadores, así como el crecimiento del ramo en los últimos años. Se dieron a conocer diferentes prácticas de fomento de la salud y se aprovechó la oportunidad para pedir ventajas fiscales en la contratación de este tipo de seguros, entre otros temas.



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

**Sociedad**

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**1.399**  
nuevos puestos  
de trabajo  
generados desde  
2011

## Creación de empleo

*En 2014 culminó el Plan Estratégico de SegurCaixa Adeslas con un crecimiento sólido y robusto en unos años difíciles marcados por una fuerte crisis económica. Estos logros son el fruto de una visión de negocio junto con la realización de inversiones tanto en infraestructuras (en 2013 culminó la expansión de clínicas dentales hasta alcanzar las 150 clínicas propias) como en capital humano.*

*SegurCaixa Adeslas en el periodo del Plan Estratégico que va de 2011 a 2014 ha mantenido la estabilidad en el empleo de sus profesionales y al mismo tiempo ha impulsado de manera decidida la contratación de talento para incorporarlo a su proyecto empresarial. En este periodo se han creado un total de 1.399 empleos netos.*

*A 31 de diciembre de 2014 SegurCaixa Adeslas estaba compuesta por 4.037 profesionales, entre Servicios Centrales, oficinas propias, centros médicos y dentales propios. El 27%, un total de 1.088 personas,*

*lo integraban profesionales jóvenes, con edades comprendidas hasta los 30 años, quienes cuentan con oportunidades de crecimiento profesional en una compañía de referencia en el sector asegurador y líder en el ramo de salud.*





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

**Empleados**

Accionistas

Anexos



**Empleados.** En un entorno pujante, con oportunidades de crecimiento profesional, compatibles con la conciliación, los empleados de SegurCaixa Adeslas ejercen su labor inspirados en los valores corporativos de la entidad, acompañando su desarrollo con una constante formación en un entorno propicio para la promoción dentro de la compañía.

- Índice
- Carta del Presidente
- Trabajar desde los valores
- Datos más relevantes
- Quiénes somos
- Clientes
- Sociedad
- Empleados**
- Accionistas

### Empleados



Dinamismo



Cercanía



Confianza



Calidad

**1.050** participantes han emprendido ya ITINERE. Desde junio se han impartido más de 10.524 horas lectivas en 35 acciones formativas

**Ágora**, un proyecto global de formación planificado a cuatro años

Consolidación de la **Intranet** como instrumento de cohesión

SegurCaixa Adeslas cuenta ya con una plantilla de **4.037** personas

En 2014 se ha puesto en marcha el proyecto **impulso de Valores**

**Reuniones de la Dirección** transmisión de mensajes y retos al equipo

Se han desarrollado un total de **317** cursos, con 10.075 participantes, y se han mantenido 24 aulas *online*

Desarrollo de iniciativas para la **conciliación** entre vida laboral y familiar





Calidad

## Estabilidad, oportunidades y seguridad en el empleo

SegurCaixa  
Adeslas cuenta ya  
con una plantilla  
de **4.037**  
personas

SegurCaixa Adeslas ofrece a sus profesionales un proyecto asegurador sólido, en constante crecimiento, con oportunidades de desarrollo profesional dentro de un marco laboral estable. En los últimos años, como consecuencia del desarrollo de su plan estratégico, la compañía ha experimentado un incremento de la plantilla, hasta alcanzar la cifra a diciembre de 2014 de 4.037 personas entre Servicios Centrales, Delegaciones, Centros Médicos y Clínicas Dentales propias, lo que supone 1.399 personas más que en 2011.

Al mismo tiempo que se ha producido este crecimiento en el número de empleados, también ha continuado la política de recursos humanos que garantiza los principios de diversidad, igualdad de oportunidades y la no discriminación bajo ninguna circunstancia. Uno de los ámbitos en los que estas políticas se ven reflejadas es en la igualdad en la retribución salarial de hombres y mujeres de la misma categoría profesional, o en la presencia de mujeres en los equipos de dirección. Una presencia que durante 2014 aumentó con respecto al 2013, alcanzando el 13% de mujeres en equipos directivos.

El número de  
mujeres en  
puestos directivos  
ha ascendido en  
2014 hasta el  
**13%**



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

**Empleados**

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## CONCILIACIÓN Y RETRIBUCIÓN

SegurCaixa Adeslas trabaja tanto en el desarrollo de iniciativas que fomenten la conciliación entre la vida laboral y familiar como en una política de remuneración que tenga como finalidad retribuir a cada empleado de la manera más justa y equitativa. En este punto, la combinación de un sistema de retribución fija y variable permite adecuar la remuneración de cada persona en función del grado de consecución de los objetivos globales de la compañía y de sus objetivos individuales.

## DERECHOS COLECTIVOS Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El ejercicio de los derechos colectivos de la plantilla es otro de los puntos que SegurCaixa Adeslas facilita a sus empleados. Actualmente, la representación sindical se estructura en 49 Comités de Empresa y 22 delegados entre Servicios Centrales, oficinas y centros médicos y dentales.

La organización promueve el bienestar de sus empleados en el trabajo mediante la ejecución del Plan de Prevención de 2014, que facilita los reconocimientos médicos entre el personal de plantilla y comprueba las medidas preventivas en los distintos centros de trabajo de la compañía.

Los comités y los delegados que forman el servicio de prevención de riesgos laborales se reúnen periódicamente para hacer seguimiento de las acciones previstas en los ámbitos de la vigilancia de la salud, del diseño de planes de emergencia y evacuación, y de la formación a empleados, a fin de reducir el número de accidentes de trabajo.

**3** comités de  
seguridad y salud  
y **8** delegados  
de prevención de  
riesgos velan por  
estos aspectos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



60



Confianza

## Impulsar los valores y respetar las buenas prácticas

Durante 2014 se ha puesto en marcha un proyecto para potenciar los valores corporativos entre los empleados de SegurCaixa Adeslas. Para ello se ha creado un grupo de trabajo que ha definido cada valor, identificándolo con una imagen y asignándole atributos y comportamientos que lo caracterizan.

Además se han realizado diversas acciones de comunicación y difusión de estos valores, tales como su publicación en la Intranet corporativa, la inclusión de un artículo monográfico en el cuaderno *Itinere*, o la distribución de un portalápices a todos los profesionales de la compañía para que tengan presente en el día a día estas señas de identidad. Además, la Dirección General ha mostrado su apoyo a esta iniciativa mediante la emisión de distintos comunicados a toda la plantilla.

## CANAL DE DENUNCIAS

En línea con la generación de confianza y el compromiso con los comportamientos que inspiran las acciones de SegurCaixa Adeslas, los empleados de la compañía disponen de una herramienta que les permite denunciar cualquier situación irregular o que vulnere el Código Ético.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos


Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos

## Reuniones de la Dirección

Cercanía

La comunicación fluida dentro de SegurCaixa Adeslas es un elemento clave para trasladar la estrategia desde la alta Dirección hasta los niveles más operativos de la compañía. Así, en los meses de enero y julio tienen lugar tradicionalmente las Reuniones de la Dirección, en las que se exponen los resultados de la compañía y se presentan los retos del año. Por otra parte, las reuniones y convenciones con los equipos comerciales y los mediadores también son ocasiones idóneas para transmitir objetivos y compartir experiencias.

Dada la estructura de la organización, con servicios centrales en Barcelona y Madrid y una red de delegaciones repartida por todo el territorio nacional, son los cuadros directivos los encargados de transmitir los mensajes y retos de futuro al resto de la organización.



Reunión de la Dirección en la Presentación de resultados del ejercicio 2014 y retos de futuro



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Intranet

Cercanía

Con el objetivo de cohesionar un gran grupo humano, distribuido geográficamente por todo el territorio, la intranet corporativa se ha convertido en una herramienta de comunicación interna fundamental. A lo largo del año se difunden mensajes que generan pertenencia a la organización y comunicaciones de carácter institucional, dirigidos a todo el equipo humano que integra SegurCaixa Adeslas, así como otro tipo de noticias, junto con publicaciones más específicas de las diferentes áreas.





## Invirtiendo en formación

Dinamismo

Un elemento diferenciador de SegurCaixa Adeslas es la inversión estratégica en el capital humano de la compañía. En 2014 ha continuado la formación de los diferentes profesionales con el objetivo de prepararlos para los retos que debe asumir la compañía en los próximos años.

- Servicios Centrales y Delegaciones: se han desarrollado acciones de formación recurrentes y formaciones ad hoc, a petición del cliente interno y para dar cobertura a necesidades y proyectos estratégicos. Entre los diferentes programas formativos destacan especialmente el proyecto Itinere y el proyecto Ágora.
- Canales comerciales: la propuesta formativa ofrecida se ha adaptado al tipo de canal comercial (canal asegurador, bancaseguros, empresas), adecuando los contenidos a las necesidades y competencias específicas de cada uno de ellos.

Se han impartido talleres presenciales para fortalecer la visión multirramo de los canales aseguradores, así como planes de formación ad hoc para el Canal bancario (ECOBS) y para el canal Empresas. También se ha potenciado la formación

a través de AulaForum y se han desarrollado programas formativos para el colectivo no laboral de asesores comerciales.

- Además se han llevado a cabo acciones formativas para otros colectivos, como pueden ser las Jornadas a directivos de Mutua Madrileña, para un mayor conocimiento de SegurCaixa Adeslas; para empleados de CaixaBank, con la campaña de multiseguros y el programa FARO para Banca Personal, así como programas formativos ad hoc, para colectivos de Banca Institucional y Banca Empresas, en productos de terminal financiero.

### Formación

 **317**  
Cursos

 **10.075**  
Participantes

 **24**  
Aulas *online*



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Ágora,**  
un proyecto  
global planificado  
a cuatro años

El **92%**  
de los 155  
ascensos en  
la compañía  
durante 2014  
correspondieron a  
mujeres

## PROGRAMA ÁGORA

Este año se ha trabajado en la definición del programa de formación para mandos intermedios, denominado Ágora. Este programa, basado en herramientas de *e-learning* para facilitar la realización de las acciones formativas en el momento que más convenga a cada profesional, ha sido diseñado como un instrumento para favorecer la motivación, el crecimiento profesional y la implicación con el proyecto de SegurCaixa Adeslas.



Dinamismo

## Promoción interna

SegurCaixa Adeslas apuesta por el desarrollo profesional de los empleados. Para que todos tengan igualdad de oportunidades a la hora de concurrir a cualquier proceso de selección abierto, se informa a través de la intranet sobre las plazas vacantes y se valora cada una de las candidaturas recibidas, tanto internas como externas, siempre con criterios de adecuación al perfil requerido. Como resultado de todo ello, durante 2014 se han producido 19 promociones horizontales y 155 ascensos (cambios de categoría profesional), de los cuales el 92% han correspondido a mujeres.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**1.050**  
participantes han  
emprendido ya  
ITINERE

Desde junio se  
han impartido  
más de  
**10.524**  
horas lectivas  
en 35 acciones  
formativas

## Formación para avanzar

*ITINERE es un programa de formación plurianual que permite una visión más estructurada y que facilita el aprendizaje con unos contenidos y recursos elaborados ad hoc para cada colectivo. Esta formación desarrolla competencias clave e incorpora conocimientos sobre la compañía, el negocio y el sector.*

*Este ambicioso programa es adicional al plan de formación que existía hasta ahora, más centrado en cubrir gaps de conocimiento o de competencias.*

*Es una herramienta que estimula la autoformación con un diseño atractivo, cohesionando a todo un equipo de personas distribuidas por todo el territorio y consolida los valores de una cultura común.*







Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**Accionistas.** SegurCaixa Adeslas sigue creciendo gracias a la intensa actividad comercial y a la constante innovación en productos, así como al apoyo de sus accionistas y a su modelo de gobierno corporativo, que se está reforzando en el marco de la adecuación a Solvencia II.





Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

**Accionistas**

Anexos



### Accionistas



Confianza



Dinamismo

Sólido **modelo de gobierno**

La función de **cumplimiento normativo**

Adaptación a la directiva europea **Solvencia II** conforme al calendario previsto

Más de **1.000.000** de pólizas de Hogar

**430.000** de pólizas en el ramo de auto

**482,1** millones de euros en primas de nueva producción

Más de **367.000** nuevos clientes en 2014

**171,8** millones de beneficio neto

Más de **2.000** millones de euros en primas de salud

SegurCaixa Adeslas es la aseguradora de No Vida de **mayor crecimiento rentable** entre 2011 y 2014

**2.820,1** millones de euros en volumen de primas

Más de **5,3** millones de asegurados

**Integración** de las compañías procedentes de Banca Cívica

Más de **3,4** millones de clientes en salud



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



Confianza

## Cumplimiento normativo

El crecimiento robusto y la solidez mostrados por SegurCaixa Adeslas en estos últimos años de crisis económica ha contado con el buen gobierno de la entidad, el apoyo de sus accionistas, y el cumplimiento del cuerpo normativo y de la legislación que rige el sector asegurador.

La función de cumplimiento normativo es una de las funciones identificadas como claves en la directiva europea Solvencia II, que establece entre sus principales responsabilidades:

- Asesorar al órgano de administración, dirección o supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.
- Evaluar las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la empresa.
- Evaluar el riesgo de cumplimiento.

En el marco de los trabajos de adaptación a esta normativa que está llevando a cabo SegurCaixa Adeslas, se ha impulsado el modelo de cumplimiento normativo de la entidad habiéndose

realizado un mapa de la entidad en el que se han identificado las principales leyes que afectan a la compañía, las áreas implicadas, así como los controles que existen para garantizar su cumplimiento.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



Confianza

## Solvencia

En la actualidad SegurCaixa Adeslas, como el resto de entidades aseguradoras del espacio económico europeo, está inmersa en un cambio del modelo de regulación, al pasar de los criterios de solvencia establecidos en la Ley de Ordenación de los Seguros Privados (Solvencia I), a los requisitos estipulados por la directiva 2009/138/CE (Solvencia II), aplicables a partir del 1 de enero de 2016. De forma resumida este nuevo modelo normativo se ha estructurado en tres pilares:

- **Pilar I o Cuantificación.** Supone una modificación del cálculo del margen de solvencia mínimo que cada entidad tiene que tener. Básicamente implica evolucionar de un cálculo basado principalmente en el volumen de primas y prestaciones a otro que considera que el margen de solvencia debe estar influenciado por el nivel de riesgos que cada entidad asume en la gestión de su negocio.
- **Pilar II o Gobierno.** Este pilar es el corazón del nuevo modelo de solvencia y se relaciona con el Gobierno Corporativo. Las principales ideas que subyacen en este pilar son:
  - La necesidad de instaurar tanto un sistema eficaz de gobernanza como un sistema de gestión de riesgos eficiente que permita identificar, medir, controlar, gestionar y notificar, de forma continua, tanto a nivel individual como a nivel agregado, los riesgos a que se exponen o podrían exponerse y sus interdependencias.
  - Proporcionar información cualitativa que permita a las autoridades de supervisión evaluar la calidad del sistema de gobernanza.
  - Desarrollar una evaluación interna prospectiva de los riesgos propios.
- **Pilar III o Transparencia.** Este pilar tiene como objetivo incrementar la información, tanto cuantitativa como cualitativa, que las entidades aseguradoras deben suministrar tanto al mercado como a los Organismos Reguladores.



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



SegurCaixa Adeslas ha adquirido la propiedad de la Torre Norte en Juan Gris, en Barcelona, tras el proceso de segregación con VidaCaixa

Las principales líneas de actuación que SegurCaixa Adeslas ha llevado a cabo durante 2014 para implementar estos requerimientos son:

- La adaptación del sistema de gobernanza. Durante este ejercicio se ha establecido un nuevo organigrama, donde se han fijado responsabilidades para las principales funciones de control de riesgos, control interno, actuarial y auditoría interna. Además se está trabajando en el diseño de nuevas políticas y procedimientos.
- El desarrollo de un repositorio que permita, de forma automática y con una suficiente calidad del dato, disponer tanto del cálculo de los capitales mínimos requeridos como de la información que será necesario suministrar al mercado y a los Organismos Reguladores.
- El desarrollo de un proceso de evaluación prospectiva de riesgos que recoge tanto la evaluación de los riesgos que se pueden plantear en un horizonte temporal de tres años como su posible impacto sobre los niveles de solvencia de la compañía. En este sentido, a finales del mes de diciembre de 2014 se ha emitido un informe preliminar, aprobado por el Consejo de Administración y remitido a la DGSFP.



Dinamismo

### Resultados en continuo crecimiento

Un año más, SegurCaixa Adeslas ha ofrecido un beneficio neto consolidado durante 2014 superior al del año anterior: 171,8 millones de euros, lo que supone un 23,5% más que en 2013.

El buen comportamiento de la siniestralidad en el ejercicio, junto con la mejora de la eficiencia operativa y el fuerte crecimiento de los ramos de mayor rentabilidad, han permitido mejorar el ratio combinado en un punto, hasta situarse en el 92,1%. Además, la compañía cuenta ya con más de 5,3 millones de clientes, un incremento neto de más de 367.000 respecto al ejercicio anterior.

En cuanto al volumen de primas, la compañía alcanzó los 2.820,1 millones de euros, un 9,9% más que en 2013. Un crecimiento especialmente significativo teniendo en cuenta que el sector en No Vida ha crecido sólo el 0,86%, alcanzando SegurCaixa Adeslas el 9,2% de la cuota de mercado, por lo que su crecimiento representa casi la totalidad del que experimentó el sector durante el ejercicio pasado.

Más de **5,3** millones de asegurados

Más de **367.000** nuevos clientes en 2014

**171,8** millones de beneficio neto

**2.820,1** millones de euros en volumen de primas



Índice

Carta del Presidente

Trabajar desde los valores

Datos más relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

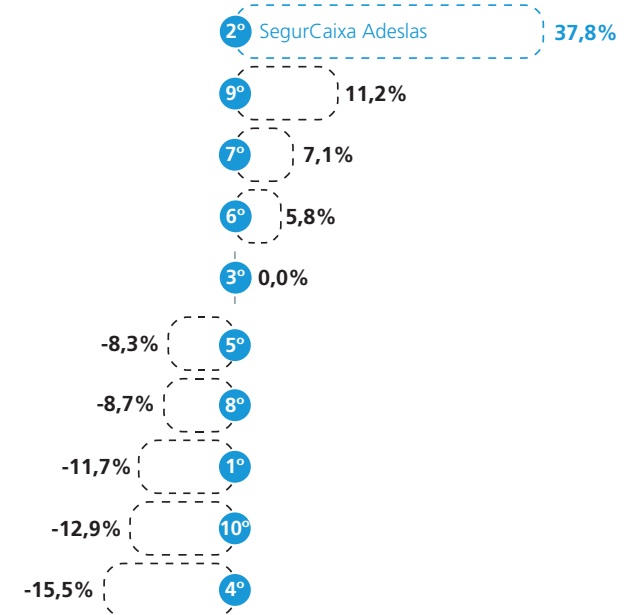
Empleados

**Accionistas**

Anexos



#### Ranking por entidades según crecimiento acumulado 2014 / 2011



# Posición en el ranking por primas de entidades No Vida

- Índice
- Carta del Presidente
- Trabajar desde los valores
- Datos más relevantes
- Quiénes somos
- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Accionistas**
- Anexos

482,1 millones de euros en primas de nueva producción

Más de 3,4 millones de clientes en salud

Más de 2.000 millones de euros en primas de salud



## Crecimiento basado en la actividad

El crecimiento de SegurCaixa Adeslas se debe a la intensa actividad comercial desplegada durante el año a través de todos sus canales de venta. La compañía ha superado los 482,1 millones de euros de primas de nueva producción, un 28,2% más que en el ejercicio anterior. El canal bancaseguros aporta el 68,3% de esta cifra. Este canal ha destacado por su innovación comercial con iniciativas como el Pack Multiseguros, con más de 195.000 packs en cartera, o el lanzamiento de una oferta específica orientada hacia pequeñas empresas y autónomos, con una destacada innovación digital. Las primas de nueva producción del canal asegurador representan el 31,7%, con un crecimiento del 40,2% respecto al año anterior.

### LÍDERES EN SALUD

En el ramo de salud, SegurCaixa Adeslas superó por primera vez los 2.000 millones en primas, al alcanzar los 2.001,6 millones de euros, con un incremento del 6%, por encima del 3,52% del mercado en 2014. La compañía sigue reforzando así su posición de líder destacado en seguros de salud, con una cuota de mercado del 27,9% y 3,4 millones de clientes, lo que

supone un incremento del 5,5% respecto al ejercicio anterior.

Este importante avance en el ramo de salud se debe, en gran medida, al buen comportamiento de los segmentos Individuales, Pymes y Autónomos, con un incremento significativo del número de clientes en este último: un 15,8% durante 2014.

En el negocio dental, el liderazgo de SegurCaixa Adeslas se consolida con más de 1,4 millones de asegurados y sus 150 clínicas propias, que dan empleo a más de 2.200 profesionales.

#### Resultados del ramo de salud





- ∨
- Índice

---

- Carta del Presidente

---

- Trabajar desde los valores

---

- Datos más relevantes

---

- Quiénes somos

---

- Clientes

---

- Sociedad

---

- Empleados

---

- Accionistas

Más de **1.000.000** de pólizas de Hogar

El número de pólizas en el ramo de auto alcanza ya las **430.000**

Decesos crece durante 2014 un **46,7%** en volumen de primas

SegurCaixa Adeslas es la aseguradora de No Vida de mayor crecimiento rentable entre 2011 y 2014

### SUPERANDO LAS CIFRAS DEL MERCADO

El volumen total de primas para el ramo multirriesgo fue de 378,3 millones de euros, un 14,8% más que en 2013, una cifra que contrasta de manera positiva frente al leve crecimiento del mercado durante el año, un 0,20%. Este crecimiento se ha visto impulsado principalmente por el seguro de hogar, donde SegurCaixa Adeslas ocupa la segunda posición en el ranking de entidades, con más de un millón de pólizas en cartera.

En el ramo de auto, también SegurCaixa Adeslas ha evolucionado mejor que el mercado. El volumen de primas alcanzó en 2014 los 171,1 millones de euros, un 8,7% más que en 2013, en un mercado que experimentó una caída del 1,39%. En 2014, el número de pólizas de este ramo alcanzó la cifra de 430.000.

Además, el ramo de decesos destaca también por su buena evolución, con 124 millones de euros en primas y un crecimiento del 46,7%. Los ramos de accidentes y diversos también han contribuido a la consecución del beneficio en la compañía, registrando un volumen total de primas de 145,7 millones de euros, un 36,4% más que en el ejercicio anterior.

SegurCaixa Adeslas se ha convertido en la aseguradora de No Vida de mayor crecimiento rentable en los últimos años. Entre 2011 y 2014 la compañía ha experimentado un crecimiento acumulado del 37,8%, lo que representa un incremento en primas de 774 millones de euros, mientras que en ese mismo período el mercado de No Vida ha tenido un comportamiento negativo, con pérdidas de ingresos de unos 1.075 millones de euros.

#### Posición en el ranking de entidades por ramo



Fuente ICEA y elaboración propia. Posición en el ranking de entidades por ramos.



Dinamismo

## Fusiones completadas

Durante 2014 SegurCaixa Adeslas ha llevado a cabo la fusión por absorción de CAN Seguros Generales S.A.U., tras la adquisición de la totalidad de sus acciones y la aprobación del Consejo de Administración de la compañía.

También se ha cerrado la fusión por absorción de las sociedades ya participadas CAN Seguros de Salud, S.A.U. y CajaSol Seguros Generales Sociedad de Seguros y Reaseguros, S.A.U., tras la pertinente aprobación del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas y la posterior aprobación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. De esta forma se cierra la operación iniciada en 2013, tras el acuerdo entre SegurCaixa Adeslas y CaixaBank, para la adquisición de estas compañías procedentes de Banca Cívica.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



## Preparados para nuevos retos

### UN AÑO DE AVANCES

SegurCaixa Adeslas está preparada conforme al calendario previsto para la entrada en vigor de Solvencia II, el próximo 1 de enero de 2016. En respuesta al requerimiento de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se ha informado del grado de avance de las distintas guías, y especialmente la referente al sistema de gobierno.

El compromiso con un modelo de gobierno sólido llega hasta el punto de contar con instrumentos adicionales a los previstos en la normativa actual, como son la Comisión de Auditoría Interna, el Comité de Riesgos y la Comisión de Inversiones.

Durante este año, SegurCaixa Adeslas ha adecuado su estructura organizativa para desarrollar los instrumentos de gestión que permitan una rápida adaptación a la normativa de Solvencia II. En este sentido, el Consejo de Administración nombró en diciembre a los responsables

de las funciones clave: Actuarial, Gestión de Riesgos, Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo.

En 2014 se han desarrollado actuaciones orientadas a reforzar el sistema de gobierno de la compañía, tales como la elaboración del nuevo código ético, consecuencia de la revisión de los valores corporativos, o la creación de un canal de denuncias para que cualquier profesional de la compañía pueda informar sobre aquellos comportamientos contrarios a esta norma.

### LOS BENEFICIOS DE LA ADAPTACIÓN

Solvencia II permitirá mitigar los riesgos a los que puede enfrentarse la entidad, mejorando la transparencia hacia los accionistas, aumentando la confianza de los asegurados y reforzando la reputación ante la sociedad.



# 2014

Informe Anual  
Integrado



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## Materialidad

Este Informe Anual Integrado de SegurCaixa Adeslas ofrece información sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de la compañía que son también relevantes para los grupos de interés de la misma. Por ello, se ha realizado un proceso de análisis y consulta, tanto externa como interna, basado en la metodología AA1000 de Accountability, para identificar dichos temas, que ha consistido en:

- Revisar otros informes anuales para seleccionar los asuntos más importantes del sector asegurador, como los de las empresas del sector financiero y seguros participantes en el Programa Piloto de Reporte Integrado del IIRC, o los principales competidores de SegurCaixa Adeslas, además de considerar los informes elaborados por los accionistas de la compañía: Mutua Madrileña y CaixaBank.
- Consultar a los grupos de interés de SegurCaixa Adeslas sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado 2013 de la compañía, con objeto de identificar propuestas de mejora para el futuro.

- Preguntar a más de 40 empleados de SegurCaixa Adeslas (subdirectores generales, directores de área y jefes de departamento) a través de una encuesta online.
- Revisar y analizar cualitativamente las noticias aparecidas a través de un estudio de tendencias en el sector asegurador en España utilizando Google Trends, así como de la información publicada sobre el sector y SegurCaixa Adeslas tras el análisis de una muestra estadística de las noticias de 2014.
- Actualizar la matriz de materialidad de la compañía.

### CONCLUSIONES DE LOS EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Los expertos consultados destacan el avance en la claridad de la información reportada, sobre todo la ofrecida con respecto a la empresa, mientras que se debe seguir avanzando en la de productos y servicios para los clientes.

También apuntan la progresión a la hora de integrar la información económica, social, ambiental en la línea con las



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---

 Trabajar desde  
los valores
 

---

 Datos más  
relevantes
 

---

 Quiénes somos
 

---

 Clientes
 

---

 Sociedad
 

---

 Empleados
 

---

 Accionistas
 

---

Anexos



tendencias de reporting actuales, y así como el atractivo diseño y la navegabilidad, lo que permite una lectura cómoda. Por otra parte, sugieren avanzar en formatos tecnológicos que ayuden a una lectura segmentada para cada uno de los grupos de interés.

### Nivel de desempeño

Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de SegurCaixa Adeslas se considera mejor que la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:

- Modelo de negocio y estrategia corporativa.
- Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- Desarrollo profesional.
- Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías y productos.
- Buen gobierno y transparencia.

Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de SegurCaixa Adeslas se ha valorado de manera similar a la de la competencia:

- Bienestar en el puesto de trabajo.

- Selección de proveedores responsables social y medioambientalmente.
- Diálogo con los grupos de interés.
- Incremento de valor para el accionista.
- Calidad del servicio.
- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
- Ética empresarial.
- Fomento de hábitos de vida y prevención entre los asegurados.
- Investigación y desarrollo en nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización.
- Gestión del impacto ambiental.
- Acciones en beneficio de la sociedad.
- Igualdad y diversidad.
- Accesibilidad a los productos de aseguramiento.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## GRUPO DE INTERÉS

## ORGANIZACIÓN

Accionistas	Mutua Madrileña / CaixaBank	
Academia	ESADE	
Asociación de consumidores	CECU	
Medios de comunicación	Media Responsable	
Entidades sociales y medioambientales	Fundación Imagen y Autoestima	Fundación Edad y Vida

## Oportunidades

Además, según la opinión de los expertos en relación con el desempeño del sector asegurador en su conjunto, existen diversos temas en los que consideran oportuno avanzar:

- Integración de los seguros en un mismo producto/servicio.
- El uso de un Cuadro de Mando Integral que ayude a detectar las desviaciones del plan estratégico y expresar las iniciativas necesarias para reconducirlas.
- El buen gobierno corporativo, aunque el avance en general ha sido positivo.
- La accesibilidad a los productos de aseguramiento, un punto en el que los expertos también observan que las compañías han empezado a adaptarse frente a la

coyuntura económica.

- Información más detallada a los clientes sobre sus proveedores de salud.
- Pólizas más claras: mejor redactadas y transparentes, aunque consideran que el sector asegurador en su conjunto avanzó en este aspecto.
- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
- Creación de un documento que asegure, ante el uso de big data, la confidencialidad de la salud del asegurado.
- Cubrir las necesidades a las que se tendrá que hacer frente con el envejecimiento de la población, como en los seguros de salud, dependencia y autos.
- Cobertura automóviles eléctricos.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Riesgos potenciales

Por último, los expertos señalan tres posibles riesgos potenciales en relación a SegurCaixa Adeslas, como son:

- La creciente expansión comercial que está llevando la compañía genera dudas en cuanto al nivel de demanda potencial que satisfacer. Consideran que las previsiones de crecimiento en cuanto a primas nuevas aún son pesimistas y constituye un riesgo comercial.
- Una plantilla joven, inexperta y con poca visión de los problemas de la población cada vez más envejecida puede constituir un riesgo al no saber detectar y dar respuestas a los retos de la sociedad actual.
- La ausencia de homogeneización de proveedores de salud puede dificultar el control de los mismos. SegurCaixa Adeslas dispone de más de 150 clínicas y puede constituir un riesgo difícil de gestionar.

### Temas más relevantes

Según los empleados consultados, los temas más relevantes para SegurCaixa Adeslas por orden de importancia, han sido los siguientes:

- Modelo de negocio y estrategia corporativa.
- Calidad del servicio.
- Buen gobierno y transparencia.
- Ética empresarial.
- Investigación y desarrollo en nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización.
- Desarrollo profesional.
- Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- Incremento del valor para el accionista.
- Bienestar en el puesto de trabajo.
- Información clara y transparente y marketing responsable.
- Accesibilidad a los productos de aseguramiento.
- Igualdad y diversidad.
- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
- Fomento de hábitos de vida y de prevención entre los asegurados.
- Diálogo con los grupos de interés.
- Acciones en beneficio de la sociedad.
- Gestión del impacto ambiental.
- Proveedores responsables social y ambientalmente.



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



## CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN EL SECTOR FINANCIERO Y SEGUROS

El análisis de tendencias en el sector financiero y seguros está compuesto de dos partes:

- Las tendencias en el sector, a partir de la herramienta Google Trends, que permite observar el impacto de SegurCaixa Adeslas respecto a la competencia e identificar las noticias que han tenido mayor impacto.
- Las noticias sobre el sector y sobre SegurCaixa Adeslas, para conocer qué temas relevantes vinculados a SegurCaixa Adeslas y al sector han sido noticia en 2014.

Las noticias más destacadas, según esta herramienta de Google, son las referidas a los resultados económicos de SegurCaixa Adeslas y al acuerdo con Ingersport. Por último, de la misma manera que en 2013, las principales búsquedas de Adeslas en Google se vinculan al cuadro médico, al negocio dental, así como a direcciones y teléfonos.

En cuanto a la revisión y análisis cualitativo de las noticias aparecidas sobre SegurCaixa Adeslas y el sector asegurador, se ha tomado un universo de 612 noticias, y se han analizado

un total de 300, con un error del 4% y un nivel de confianza del 95%. Las noticias analizadas se han categorizado según el tema relevante al que hacían referencia y se han ordenado según la reiteración de estos temas en 3 grupos: temas poco notorios, temas medianamente notorios y temas muy notorios. También se ha tenido en cuenta el tono de la noticia (positivo, neutro o negativo).

- ∨
- Índice

---

- Carta del Presidente

---

- Trabajar desde los valores

---

- Datos más relevantes

---

- Quiénes somos

---

- Clientes

---

- Sociedad

---

- Empleados

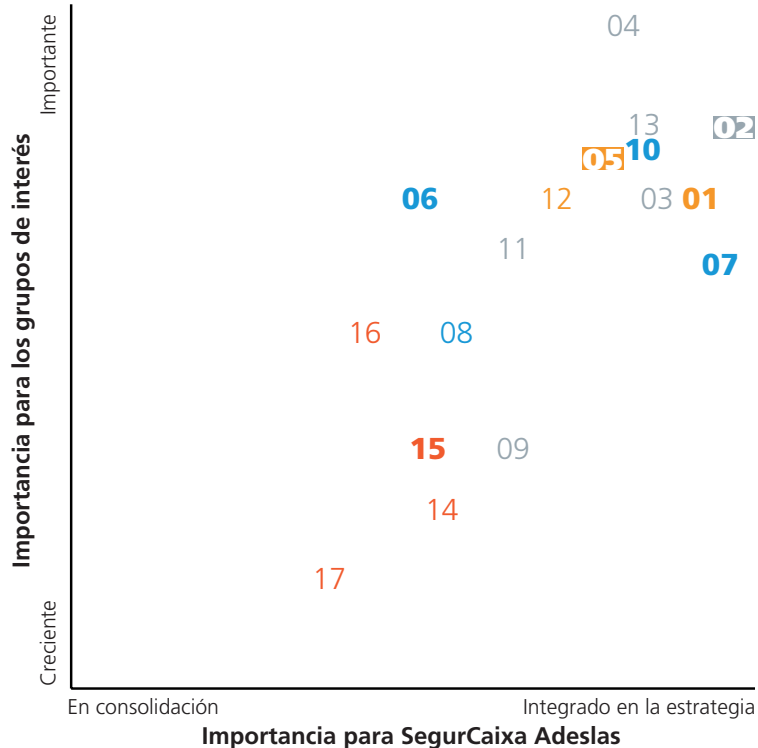
---

- Accionistas

[Anexos](#)



### Matriz de materialidad



### Tema relevante

01. Buen Gobierno y transparencia
02. Modelo de negocio y estrategia corporativa
03. Etica empresarial
04. Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio
05. Incremento del valor para el accionista
06. Diálogo con los grupos de interés
07. Calidad del servicio
08. Integración de criterios sostenibles en productos y servicios
09. Información clara y transparente y marketing responsable
10. Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización
11. Accesibilidad a los productos de aseguramiento
12. Bienestar en el puesto de trabajo (conciliación)
13. Desarrollo profesional
14. Fomento de hábitos de vida y de prevención entre los asegurados
15. Acciones en beneficio de la sociedad (acción social)
16. Gestión del impacto ambiental
17. Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente

### Tema relacionado con

- Accionista
- Clientes
- Empleados
- Medio ambiente y Sociedad

### Notoriedad de los temas relevantes en los medios de comunicación durante 2014

- 00 Notoriedad alta
- 00 Notoriedad media
- 00 Notoriedad baja



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR RAMO DE NEGOCIO

	2013		2014	
	Unidades	Porcentaje	Unidades	Porcentaje
Hogar	38.380	51,7%	39.130	51,6%
Autos	14.224	19,2%	15.810	20,9%
Negocio	2.196	3,0%	2.178	2,9%
Salud	5.946	8,0%	5.918	7,8%
Clínicas Dentales propias	13.517	18,2%	12.762	16,8%
<b>Total</b>	<b>74.263</b>	<b>100%</b>	<b>75.798</b>	<b>100%</b>

## 18 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS EN 2014

Estudios a clientes sobre la visión global de la compañía (encuestas realizadas)

Salud	2.000
Autos	800
Hogar	800

cont.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



cont.

## 18 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS EN 2014

Estudios a clientes sobre prestación de servicios (encuestas realizadas)

Contratación	800
Autorizaciones	800
Reembolsos	600
Dental	12.762
Cliente Directo (colectivo Salud)	97
Web SegurCaixa Adeslas	731
Colectivo empleados Caixa	600
Autos - Atención al cliente	800
Autos - Asistencia en viaje	9.154
Autos - Siniestros	5.056
Hogar - Siniestros	38.330
Comercio - Siniestros	2.178
Reclamaciones	300
Estudios a canales comerciales	
Mediadores (colectivos salud)	83
Mediadores (RC y daños grandes empresas)	7



## VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN POR RAMOS

	Porcentaje
Siniestros Hogar	96,6%
Siniestros Negocio	95,6%
Asistencia Autos	97,1%
Siniestros Autos	95,8%
Atención al cliente Autos	88,6%
Clientes Salud (colectivos)	95,9%
Empleados Caixa (colectivos)	95,9%
Salud: Reembolso de gastos sanitarios	90,4%
Salud: Autorización de prestaciones sanitarias	92,8%
Salud: Contratación	98,1%
Mediadores grandes empresas	100,0%
Mediadores salud	92,8%
Clínicas dentales propias	97,7%



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS EN 1ª INSTANCIA

	Unidades	Índice Q/R al mes / 10.000 asegurados
Salud	6.598	1,59
Autos	218	0,55
Multirriesgo	1.209	0,98
Personales	256	0,15
<b>Total</b>	<b>8.281</b>	

## QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS ATENDIENDO A SU FORMA DE TERMINACIÓN

	Porcentaje
Favorable al reclamante	25,8%
Desfavorable al reclamante	52,3%
Parcialmente favorable al reclamante	5,5%
Compañía omite pronunciarse	16,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## QUEJAS Y RECLAMACIONES REMITIDAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

	Unidades	Porcentaje
Salud	457	85,7%
Autos	9	1,7%
Multirriesgo	52	9,8%
Personales	15	2,8%
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>100%</b>

## QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIENDO A SU FORMA DE TERMINACIÓN

	Unidades	Porcentaje
Desfavorable al reclamante	325	61,6%
Favorable al reclamante	101	19,1%
Servicio de Atención Cliente al omite pronunciarse	63	11,9%
No admitidas a trámite	25	4,7%
Favorable parcial reclamante	14	2,7%
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>

### QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

	Unidades	Porcentaje
Salud	123	51,2%
Autos	11	4,6%
Multirriesgo	88	36,7%
Personales	18	7,5%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



**QUEJAS Y RECLAMACIONES, PRESENTADAS POR LOS CLIENTES ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, ATENDIENDO A SU FORMA DE TERMINACIÓN**

	Unidades
Expedientes finalizados de forma anticipada por el allanamiento previo de la compañía a las pretensiones del reclamante	26
Expedientes pendientes de resolución por la DGS	165
Expedientes resueltos por la DGS	49
<i>Desfavorable al reclamante</i>	33
<i>Favorable al reclamante</i>	7
<i>Favorable parcialmente al reclamante</i>	1
<i>Remisión al trámite pericia (Art. 38 Ley Contrato Seguro)</i>	8
<b>Total</b>	<b>240</b>

**SINIESTROS POR RAMO**

	2013	2014
SegurCaixa Hogar	329.102	338.736
SegurCaixa Auto	146.714	158.771
SegurCaixa Repatriación	206	217



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### PRINCIPALES RESIDUOS GESTIONADOS

	2013	2014
Papel (kg)	139.090,90	128.685,50
Plástico (kg)	1.440,9	493,7
Pilas (kg)	28,4	28,4
Tóner (unidades)	1.299,7	1.277,7

La información hace referencia a servicios centrales de Madrid y Barcelona, al Canal Asegurador y a Centros Médicos.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



### Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS

	2013	2014
Servicios Centrales	794	800
Oficinas propias	677	723
Centros médicos y dentales	2.293	2.514
<b>Total</b>	<b>3.764</b>	<b>4.037</b>

### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO

	2013	2014
Nº total de hombres	986	1.039
Nº total de mujeres	2.778	2.998

### EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Servicios Centrales	44	44
Oficinas propias	45	45
Centros médicos y dentales	34	35
<b>Edad media del Grupo</b>	<b>38</b>	<b>38</b>

## Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS

	2013	2014
<b>Servicios centrales</b>		
Hasta 30 años	42	41
Entre 31 y 40 años	282	281
Entre 41 y 50 años	278	296
Mayores de 51 años	192	182
<b>Oficinas propias</b>		
Hasta 30 años	34	27
Entre 31 y 40 años	212	215
Entre 41 y 50 años	233	254
Mayores de 51 años	198	227
<b>Centros médicos y dentales</b>		
Hasta 30 años	958	1.020
Entre 31 y 40 años	921	1.003
Entre 41 y 50 años	278	331
Mayores de 51 años	136	160



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Directivos	11	11
Plantilla Servicios Centrales	13	12
Plantilla Oficinas propias	14	14
Plantilla Centros médicos y dentales	3	3

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	2013	2014
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	1.963	2.160
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	1.374	1.595
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	164	82
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	263	200



Índice

---

 Carta del  
Presidente

---

 Trabajar desde  
los valores

---

 Datos más  
relevantes

---

 Quiénes somos

---

 Clientes

---

 Sociedad

---

 Empleados

---

 Accionistas

---

 Anexos


### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2013	2014
Directivos	40	38
Mandos intermedios	133	141
Resto plantilla	3.591	3.858

### DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO POR GÉNERO

	2013	2014
Nº total de hombres	35	33
Nº total de mujeres	5	5

### NACIONALIDADES DE LA PLANTILLA

	2013	2014
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	27	33
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	109	122



Índice

---

 Carta del  
Presidente
 

---



---

 Trabajar desde  
los valores
 

---



---

 Datos más  
relevantes
 

---



---

 Quiénes somos
 

---



---

 Clientes
 

---



---

 Sociedad
 

---



---

 Empleados
 

---



---

 Accionistas
 

---



---

 Anexos
 

---



## ROTACIÓN NO DESEADA

2013

2014

### Índice de rotación no deseada por sexo

#### Servicios centrales

Hombres	1,2%	0,3%
Mujeres	0,9%	1,3%
Total general	1,0%	0,9%

#### Oficinas propias

Hombres	1,2%	1,5%
Mujeres	1,0%	0,9%
Total general	1,0%	1,1%

#### Centros médicos y dentales

Hombres	18,2%	22,2%
Mujeres	11,4%	13,9%
Total general	12,6%	15,3%

## SELECCIÓN, NUEVAS INCORPORACIONES Y PROMOCIÓN INTERNAS

	2013	2014
Nº total de vacantes publicadas internamente	49	33
Nº total de nuevos profesionales incorporados	1.395	1.141
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	24,60%	22,44%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	75,40%	77,56%
Nº total de promociones horizontales realizadas	0	19
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	56	155
% de hombres sobre las promociones	19,60%	8,39%
% de mujeres sobre las promociones	80,40%	91,61%



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## FORMACIÓN

	2013	2014
<b>Inversión total en formación</b>		
Servicios Centrales	423	473
Oficinas propias y centro médicos y dentales	632	666
<b>Total</b>	1.055	1.139
<b>Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial</b>		
Servicios Centrales	1,3	1,1
Oficinas propias y centro médicos y dentales	1,2	0,9
<b>Promedio invertido por empleado</b>		
Servicios Centrales	561	591
Oficinas propias y centro médicos y dentales	889	206
<b>Subvenciones y compensaciones recibidas para formación</b>		
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	48.921	43.841
<b>Nº total de acciones de formación realizadas</b>		
Servicios Centrales		
<i>Formación presencial</i>	140	130
<i>Formación on-line + distancia</i>	3	22
Oficinas propias y centro médicos y dentales		
<i>Formación presencial</i>	128	187

cont.





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



cont.

## FORMACIÓN

	2013	2014
<i>Formación on-line + distancia</i>	13	40
<b>Total formación presencial</b>	<b>268</b>	<b>317</b>
<b>Total formación on-line + distancia</b>	<b>16</b>	<b>62</b>
<b>Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna</b>		
Servicios Centrales	314	580
Oficinas propias y centro médicos y dentales	844	1.529
<b>Total</b>	<b>1.158</b>	<b>2.109</b>
<b>Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla</b>		
Servicios Centrales	39,60%	72,50%
Oficinas propias y centro médicos y dentales	28,40%	47,23%
<b>Horas de formación impartidas</b>		
<b>Nº total de horas de formación presencial impartidas</b>		
Servicios Centrales	4.187	1.412
Oficinas propias y centro médicos y dentales	10.531	1.576
<b>Total</b>	<b>14.718</b>	<b>2.987</b>

cont.



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



cont.

## FORMACIÓN

	2013	2014
<b>Nº total de horas de formación on-line impartidas</b>		
Servicios Centrales	731	122,9
Oficinas propias y centro médicos y dentales	871	641,7
<b>Total</b>	<b>1.602</b>	<b>764,6</b>
<b>Promedio de horas de formación impartidas</b>		
Servicios Centrales		
<i>% de horas de formación a directores</i>	8,9%	1,4%
<i>% de horas de formación a mandos intermedios</i>	21,1%	3,7%
<i>% de horas de formación al resto plantilla</i>	69,9%	95,0%
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
<i>% de horas de formación a directores</i>	0,3%	0,0%
<i>% de horas de formación a mandos intermedios</i>	2,2%	1,0%
<i>% de horas de formación a resto plantilla</i>	97,4%	99,0%

## INTEGRACIÓN LABORAL

	2013	2014
Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	23	27
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,61%	0,67%

## TABLA DE RETRIBUCIÓN

	2013	2014
<b>% de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales</b>		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100,0%
Centros médicos y dentales	7,4%	6,8%
<b>% de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa</b>		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100,0%
Centros médicos y dentales	40,6%	40,4%
<b>% de la retribución variable sobre la masa salarial</b>		
Servicios Centrales	16,1%	16,2%
Oficinas propias	15,2%	15,6%
Centros médicos y dentales	21,4%	21,0%



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## REPRESENTANTES POR EMPRESA

	2013	2014
<b>Servicios centrales</b>		
Comités de empresa	41	41
Delegados de personal		0
CC.OO.	29	29
UGT	12	12
CSI		0
Independientes		0
<b>Oficinas propias</b>		
Comités de empresa	5	5
Delegados de personal	19	19
CC.OO.	12	12
UGT	10	10
CSI	2	2
Independientes		

cont.

### REPRESENTANTES POR EMPRESA

2013

2014

#### Centros médicos y dentales

Comités de empresa	3	3
Delegados de personal	3	3
CC.OO.	18	18
UGT		
CSI		
Independientes		



Índice

Carta del  
Presidente

Trabajar desde  
los valores

Datos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



## ABSENTISMO

2013

2014

**Absentismo por accidentes en el centro de trabajo**

Nº total de accidentes sin baja laboral	84	92
Nº total de accidentes con baja laboral	19	37
Nº total de accidentes con baja laboral in itinere	21	26
Nº total de jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	765	474
Tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,07%	0,02%
Tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,11%	0,15%

**Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad**

Nº total de jornadas perdidas por absentismo	34.684	23.175
Nº total de bajas por enfermedad común	863	947
Tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	4,1%	1,4%
Tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	3,7%	2,2%



Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos

*cont.*

## ABSENTISMO

	2013	2014
<b>Reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad</b>		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	182	200
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	10.551	13.267
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	32	32
Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	150	168
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad	147	164
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad	32	32
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad, y se mantuvieron en la empresa más de 1 año.	111	132
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año.	20	30
Porcentaje de empleadas que se reincorporación tras la baja por maternidad.	97%	98%

*cont.*





Índice

Carta del  
PresidenteTrabajar desde  
los valoresDatos más  
relevantes

Quiénes somos

Clientes

Sociedad

Empleados

Accionistas

Anexos



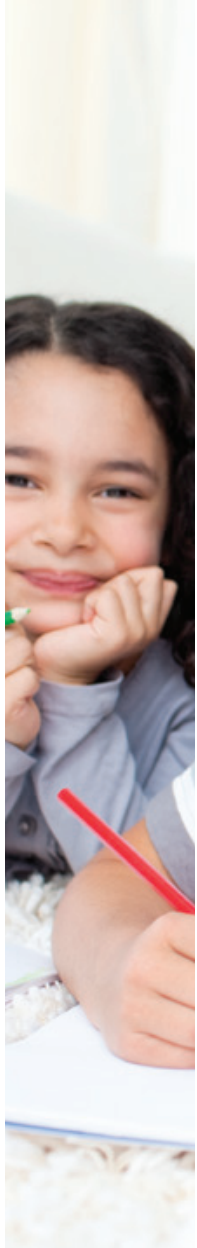
cont.

## ABSENTISMO

	2013	2014
Porcentaje de empleados que se reincorporación tras la baja por paternidad.	100%	100%
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad, y se mantuvieron en la empresa más de 1 año.	97%	89%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año.	91%	94%

## COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

	2013	2014
Nº total de comités de seguridad y salud	3	3
% de empleados cubiertos por comités de seguridad y salud	65,0%	66,2%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la Compañía	8	8



## SegurCaixa Adeslas

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Paseo de la Castellana, 259 C. 28046 Madrid

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