

2016 Informe Anual Integrado



SegurCaixa Adeslas

 Sumario



 Carta del Presidente	03	Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible	30
		 Crecimiento económico sostenible y empleo	31
SegurCaixa Adeslas 2016	05	 Vida sana y promoción del bienestar en todas las edades	33
 Conócenos	06	 Compromiso con el medio ambiente	35
 Hitos 2016	11	 Referentes en salud y colaboración con el sector	36
Protección integral para nuestros asegurados	13	Crecimiento rentable y solvente	38
 Máxima protección para nuestros asegurados	14	 Creciendo más que el mercado	39
 Experiencia de calidad	19	 Gestión del riesgo y solvencia	41
 Innovación	22	 Valor compartido	42
 Un equipo comprometido ante los nuevos retos	25	 Anexos	45

Carta del Presidente

Quiero dar las gracias en primer lugar a los más de 6 millones de clientes de SegurCaixa Adeslas por la confianza que han depositado en nosotros y que nos ha permitido, un año más, mantener un crecimiento sostenido y rentable por encima del mercado en 2016.

Gracias también a los empleados, mediadores, proveedores de servicios e instituciones que colaboran con nosotros, porque sin su esfuerzo y dedicación no podríamos haber obtenido los excelentes resultados que les presentamos en este informe.

En un entorno de fuerte competencia y con una recuperación económica aún incipiente, nuestra compañía, integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, ha alcanzado los 3.289 millones de euros en ingresos por primas en 2016, un 8,6% más que el año anterior.

Esta mejora se sitúa cuatro puntos porcentuales por encima de la media del sector de seguros No Vida y nos convierte en la entidad de mayor crecimiento del Top 5 de No Vida, avalando el éxito de nuestro modelo de negocio.

En Salud, a pesar de la dificultad que supone seguir creciendo cuando se mantiene una posición de fuerte liderazgo, hemos conseguido aumentar de nuevo nuestra cuota de mercado, que ya se sitúa en el 28,5%. En este sentido, cabe destacar el excelente comportamiento del seguro de Asistencia Dental, donde SegurCaixa Adeslas representa más de la mitad del mercado.



Javier Mira
Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Carta del Presidente

Mayor diversificación

Gracias al fuerte avance logrado en los restantes ramos en los que estamos presentes, el negocio No Salud superó los 1.000 millones de euros por primera vez en la historia de la compañía, un 33% de nuestra facturación total.

En Multirriesgos crecimos un 13,7%, cuatro veces por encima del mercado, subiendo al 4º puesto del ranking en 2016. Auto fue el ramo con mayor crecimiento, superando el medio millón de pólizas. También Decechos y Diversos registraron una evolución muy positiva, creciendo un 7,1%, y Accidentes un 15,9%.

La cercanía al cliente, clave del crecimiento

Más de 400.000 nuevos clientes eligieron SegurCaixa Adeslas como su compañía de referencia en 2016. De ellos, cerca de 291.000 correspondieron al segmento de particulares. Esta importante mejora fue posible gracias a la fortaleza de nuestra red de bancaseguros, la mayor de España, al empuje de los canales aseguradores y a la innovación comercial, centrada siempre en satisfacer las necesidades de los clientes.

Asimismo, también hemos registrado un fuerte avance en pymes, autónomos y empresas gracias, en gran medida, a AgenCaixa, nuestra red especializada en pymes, que en este primer ejercicio completo desde su integración ya ha conseguido resultados muy destacados.

Y todo ello, mejorando al mismo tiempo los niveles de satisfacción de nuestros clientes, que en 2016 fueron superiores al 90% en todos los servicios que prestamos.

Por su parte, el beneficio neto consolidado se situó en 191 millones de euros, un 35,8% más que en 2015. La eficacia en la gestión de la siniestralidad, la eficiencia operativa y el mayor crecimiento en los ramos más rentables impulsaron la mejora del ratio combinado en 1,3 p. p., situándose en el 89,2%, uno de los mejores del sector asegurador.

Todo ello nos ha permitido situarnos un año por delante en los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2015-2017. Lejos de conformarnos, nuestra meta es continuar mejorando aún más el servicio a nuestros clientes y seguir creciendo de forma rentable.

Para ello, en 2017 seguiremos trabajando para facilitar a nuestros asegurados su relación con la compañía, ofreciéndoles un asesoramiento personalizado y un servicio excelente, innovando en todos los ámbitos del negocio y apoyándonos en las ventajas que ofrece la digitalización. Asimismo, seguiremos apostando por la calidad en el empleo y potenciando el desarrollo profesional de nuestros empleados para ofrecer siempre la mejor solución a las necesidades de nuestros clientes, que es nuestro objetivo prioritario.

Por último, quiero reiterar en nombre del Consejo de Administración de la compañía y en el mío propio mi agradecimiento a todas las personas que depositan su confianza en nosotros, que es nuestra mejor recompensa y nos impulsa a trabajar día a día para ser mejores.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

SegurCaixa Adeslas 2016



SegurCaixa Adeslas 2016

 Conócenos	06
 Hitos 2016	11

SegurCaixa Adeslas, integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud, con el mayor crecimiento rentable en primas y en beneficios después de impuestos. Con una cultura centrada en sus valores corporativos y en el buen gobierno de la compañía, SegurCaixa Adeslas ha superado sus objetivos previstos para este año en el plan estratégico de 2015-2017.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Conócenos

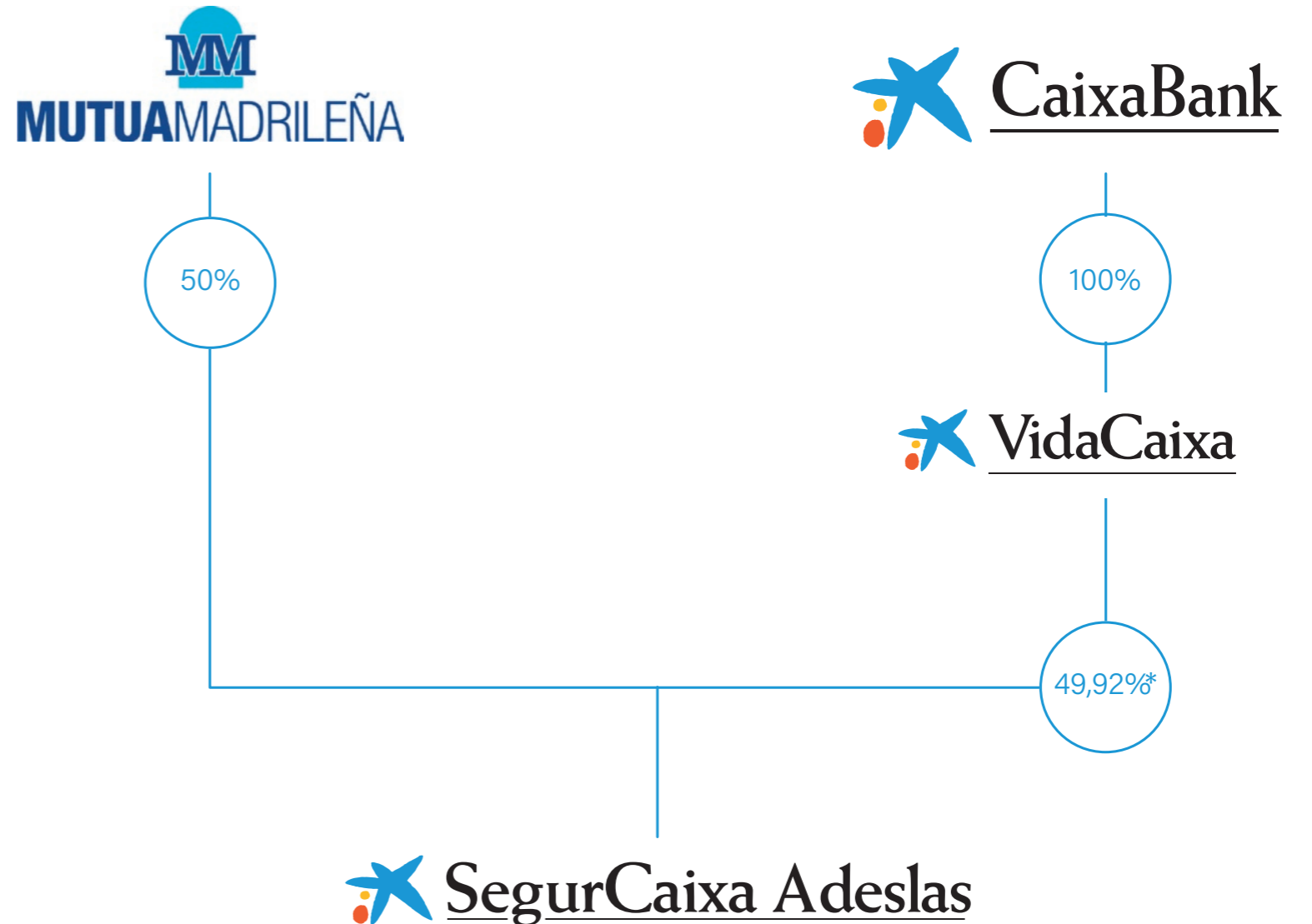
Accionistas

SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2016 ha ganado 191 millones de euros, con un volumen de primas de 3.289 millones de euros, y ha alcanzado los 6 millones de clientes.

Mutua Madrileña es la entidad líder en solvencia del sector asegurador español y accionista mayoritaria de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Cuenta con 11,5 millones de asegurados y ha logrado unos ingresos por primas de 4.751 millones de euros.

CaixaBank es el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas, a través de VidaCaixa. Es el banco minorista líder en España, con 13,8 millones de clientes y la red comercial más extensa del país, con más de 5.000 oficinas y cerca de 9.500 cajeros.

Estructura accionarial



* Existe un 0,08% en manos de accionistas minoritarios

 **Conócenos**

Nuestra cultura

SegurCaixa Adeslas estructura su compromiso con sus grupos de interés –empleados, clientes, accionistas, sociedad y medio ambiente– sobre la base de sus valores corporativos: calidad, confianza, cercanía y dinamismo. Estos valores conforman la cultura de la compañía, guían la toma de decisiones y permiten hacer patente en el día a día la estrategia corporativa.

Trabajar desde los valores corporativos

Calidad

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



Confianza

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



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.



Nuestras marcas

La compañía optimiza su estrategia comercial mediante la utilización de diferentes marcas en función del canal y los productos que oferta.

En seguros de salud se utiliza la marca Adeslas, salvo en el canal banca-seguros, que usa Adeslas SegurCaixa. El resto de seguros utilizan la marca SegurCaixa Adeslas.



Además, en la prestación de servicios sanitarios y odontológicos, la compañía utiliza las marcas para los centros médicos y clínicas dentales propios.



 Conócenos

Nuestros accionistas de referencia

Grupo Mutua Madrileña

El Grupo Mutua Madrileña ha continuado con su crecimiento rentable y sostenido en 2016. La compañía ha superado sus previsiones de negocio y ha cumplido los objetivos establecidos en su Plan Estratégico 2015-2017, cuyos ejes centrales son la internacionalización, la transformación digital y el impulso a la diversificación del negocio.





Entre los grandes hitos del año destaca la formalización de la compra del 40% de la compañía chilena BCI Seguros, la mayor aseguradora de No Vida del país andino, cumpliendo con ello su objetivo de diversificación internacional. El acuerdo contempla, además, el posible desarrollo futuro conjunto del negocio asegurador en otros países de Latinoamérica.

Asimismo, la compañía ha ampliado sus inversiones financieras con la adquisición del 2,1% del capital de CaixaBank, lo que le convierte en el segundo accionista de referencia del banco, tras CriteríaCaixa.

Por lo que respecta a su negocio asegurador, el Grupo Mutua ha alcanzado en 2016 los 11,5 millones de asegurados, logrando unos ingresos por primas de 4.751 millones de euros, un 9,6% más que el año anterior. El beneficio neto, por su parte, ha alcanzado los 151,6 millones de euros. En el segmento patrimonial, el Grupo ha incrementado el valor de sus activos, hasta alcanzar los 7.331 millones de euros, y ha reforzado aún más su solvencia, la más elevada del sector asegurador español.

Todo ello manteniendo al mismo tiempo su firme compromiso social a través de la Fundación Mutua Madrileña y las diversas iniciativas que desarrolla en el ámbito de la cultura, la salud, la seguridad vial y la acción social, entre las que destacan las campañas realizadas durante el pasado año contra la violencia de género y el acoso escolar.

Principales magnitudes

-  11,5 millones de asegurados
-  4.751 millones de ingresos por primas (+9,6% vs. 2015)
-  151,6 millones de euros de beneficio neto
-  7.331 millones de euros de activo total



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Conócenos

Nuestros accionistas de referencia

CaixaBank

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, es el banco minorista líder en España, con 13,8 millones de clientes.









La entidad mantiene un amplio liderazgo comercial gracias a un modelo de banca basado en la cercanía, la calidad de servicio, una amplia oferta de productos y servicios y una potente base tecnológica. Asimismo, fundamenta su actuación en unos sólidos valores corporativos: calidad, confianza y compromiso social.

CaixaBank ha superado el ecuador de su Plan Estratégico 2015-2018, que tiene como objetivo reforzar su liderazgo en el mercado español y ser reconocido por su responsabilidad social, calidad, solidez financiera y capacidad innovadora. Tras los dos primeros años, se constatan avances significativos en todas las líneas estratégicas, con un mayor liderazgo comercial, y en la diversificación de ingresos, el mantenimiento de elevados niveles de solvencia, así como la consolidación del liderazgo digital y del impulso a la formación de la plantilla.

En 2016 destaca el crecimiento de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios minoristas gracias a la intensa labor comercial. La cuota de nóminas domiciliadas alcanza el 26,0% y los planes de pensiones, el 22,9%. CaixaBank ha obtenido un beneficio de 1.047 millones en 2016 (+28,6%), ha incrementado los recursos de clientes en un 2,5%, hasta los 303.895 millones de euros, y el crédito a la clientela ha alcanzado los 204.857 millones de euros (+0,4% vs. 2015 en el crédito sano).

Asimismo, CaixaBank mantiene su vocación de banco social, colaborando en la solución de los retos sociales más urgentes y en la lucha contra el cambio climático. En este sentido, impulsa la inclusión financiera a través de MicroBank, su banco social y la principal entidad de microfinanzas de Europa, que ha concedido más de 167.600 microcréditos durante el año. Destacan también las 33.000 viviendas sociales del Grupo "la Caixa", el mayor parque de vivienda social privada del país, y los 15.000 participantes en el programa de Voluntariado Corporativo, con cerca de 5.000 empleados voluntarios. Asimismo, los proyectos de energías renovables financiados han supuesto la instalación de más de 3.800 MW.

Principales magnitudes

-  29,5%, cuota de penetración entre clientes particulares
-  Mayor red comercial del país, con 5.027 oficinas (de éstas, 4.851 *retail*) y 9.479 cajeros
-  Mayor número de clientes digitales activos: 5,3 millones
-  347.927 millones de euros de activo total
-  12,4% CET 1 *fully loaded*, entre los mayores de los bancos cotizados españoles
-  1.047 millones de euros de beneficio atribuido (+28,6% vs. 2015)
-  Presente en los principales índices de sostenibilidad: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List
-  MicroBank, su banco social, la principal institución de microfinanzas de Europa

CaixaBank ha sido reconocido por *The Banker* como **Banco del año en España**



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Conócenos

Gobierno Corporativo

Según queda definido en los Estatutos Sociales de la compañía, los órganos de gobierno de la entidad los conforman:

- La Junta General de Accionistas: es el órgano responsable del nombramiento de administradores, la aprobación de las cuentas anuales, las modificaciones estatutarias o los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales. La Junta General de Accionistas se ha reunido en 2 ocasiones en 2016.
- El Consejo de Administración: encabezado por un Presidente Ejecutivo, que cuenta con una delegación general de facultades, y por doce miembros, de los cuales 10 tienen el carácter de dominicales y 2 de independientes. Además, dispone de un Secretario y un Vicesecretario no Consejeros. El artículo 35 de los Estatutos, modificado durante el presente ejercicio, prevé la creación en el seno del Consejo de una Comisión de Auditoría y otra de Inversiones, cuyo régimen de funcionamiento se contiene en el Reglamento de Régimen Interno del Consejo. El Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones en 2016.

Aparte de cumplir con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación exige, la entidad se encuentra adherida a la *Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras*, editada por UNESPA.

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

 Consejo de Administración y Comité de Dirección



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, y Albert Sarrá, Subdirector General de Oferta y Operaciones.

Variación en el número de consejeros

La entrada en vigor de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas ha exigido a las entidades de interés público, entre ellas las aseguradoras, la creación de una Comisión de Auditoría en la que la mayoría de sus miembros tengan la condición de independientes. Esta circunstancia ha determinado la modificación del número de consejeros en el presente ejercicio.

Modelo de Prevención de Delitos

La compañía dispone de un modelo de organización y gestión que incluye medidas de vigilancia y control para prevenir delitos imputables a la persona jurídica o para reducir el riesgo de su comisión. Cuenta con un Comité de Cumplimiento Normativo, un responsable de Modelo de Prevención, una identificación de actividades origen de delitos y una definición de controles mitigadores, así como la existencia de protocolos de reacción ante la comisión de un delito.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

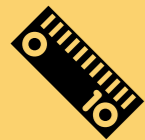
Hitos 2016

El 2016 ha sido un año caracterizado por el crecimiento de SegurCaixa Adeslas, en un entorno marcado por el incremento de la competencia y la entrada en vigor de la nueva normativa.



Integración de AgenCaixa

El año 2016 ha sido el primer ejercicio comercial tras la integración de AgenCaixa en SegurCaixa Adeslas, reorientando su estrategia como fuerza de ventas especializada en el segmento de empresas y con un alto potencial comercial en el segmento de pymes.



Nuevo Baremo de Autos

En 2016 ha entrado en vigor la Ley 35/15, que incorporaba el denominado nuevo baremo para la indemnización de las lesiones por accidente de tráfico. La implantación del nuevo baremo ha supuesto cambios en el modelo de la gestión de los siniestros de Autos.



Solvencia II

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones autorizó a SegurCaixa Adeslas el uso de parámetros específicos de la empresa correspondientes al riesgo de primas en el segmento de gastos médicos. La autorización permite a la Entidad, a la hora de calcular el capital de solvencia obligatorio, la sustitución de la desviación típica de la fórmula estándar por el parámetro específico de la empresa, adecuándose mejor al perfil de riesgo de la entidad.



Ampliación de la participación en el IMQ Asturias

De acuerdo con el acuerdo marco suscrito, en 2016 SegurCaixa Adeslas ha elevado su participación en el IMQ hasta el 35,03%.



Impacto legislativo en Decesos

Durante el año 2016, SegurCaixa Adeslas ha realizado las adaptaciones pertinentes en el ámbito de las provisiones técnicas derivadas de los cambios normativos de LOSSEAR/ROSSEAR y las Guías Técnicas publicadas.



Reforma en el Código de Comercio: amortización de activos de vida útil indefinida

Los estados financieros de la compañía han sido formulados de acuerdo a lo recogido en la última reforma del Código de Comercio, en vigor desde el 1 de enero de 2016, en la que se establece la obligación de amortizar los activos intangibles de vida útil indefinida. El efecto en el resultado neto consolidado del ejercicio 2016 ha ascendido a 63 millones de euros (59 millones de euros en el resultado neto individual de la compañía).



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Hitos 2016

Superando los objetivos previstos para este año en el Plan Estratégico 2015-2017



Consolidación como la entidad de **mayor crecimiento rentable**: +8,6% en primas y +35,8% en BDI.



Refuerzo del liderazgo en Salud, alcanzando una cuota de mercado del **28,5%**.



Crecimiento por encima del 10% en el resto de los ramos importantes de la compañía.



6 millones de clientes únicos.



Contamos con el mayor número de asegurados de los conciertos con **MUFACE, ISFAS** y **MUGEJU**.

Un año marcado por el crecimiento sobre primas en todos los ramos

	Primas	Crecimiento primas 2015	Cuota de mercado
No Vida	3.289 M€	+8,6%	10,0%
Salud	2.204 M€	+6,7%	28,5%
Multirriesgo	483 M€	+13,7%	7,1%
Auto	224 M€	+16,4%	2,1%
Accidentes	121 M€	+15,9%	12,4%
Decesos, RC y Diversos	256 M€	+7,1%	5,4% ¹ 4,8% ²

Fuente: ICEA y elaboración propia.

1 Cuota de mercado de Decesos. 2 Cuota de mercado de RC.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido







Anexos

Protección integral para nuestros asegurados



Protección integral para nuestros asegurados

-  **Máxima protección para nuestros asegurados** 14
-  **Experiencia de calidad** 19
-  **Innovación** 22
-  **Un equipo comprometido ante los nuevos retos** 25

El cliente se halla en el centro de la estrategia en SegurCaixa Adeslas, ofreciéndole una de las más completas e innovadoras gamas de protección aseguradora existentes en el mercado.

A través de un servicio próximo en el territorio y en contacto permanente, la compañía da respuesta a las necesidades de los clientes en el lugar y el momento deseados, mediante un equipo de profesionales altamente cualificado y comprometido, una comunicación clara y transparente, y una tecnología que contribuye a mejorar la experiencia del cliente.



Máxima protección para nuestros asegurados

SegurCaixa Adeslas ha alcanzado en 2016 la cifra de 6 millones de clientes, un hito relevante en el crecimiento sostenido de la compañía. Este logro se ha conseguido mediante una dinámica actividad comercial, desplegada por los diferentes canales de venta de la compañía y respaldada mediante diferentes campañas comerciales a lo largo del año. No obstante, es fundamental la fidelización de los clientes de SegurCaixa Adeslas para conseguir ese volumen de clientes. Por ello, la compañía se vuelca en la atención a sus clientes y asegurados en la prestación de servicios, de forma cercana, profesional y de calidad.

Próximos para responder en todo momento

SegurCaixa Adeslas cuenta con una extensa red en todo el territorio, con la que se relaciona a través de una estrategia omnicanal.



Distribución bancaseguradora

4.851 oficinas de Banca Retail
1 centro de Banca Corporativa
104 centros de Banca Empresas
21 centros de Banca Institucional

1,4 millones de operaciones de seguro
+85.500 formularios electrónicos de seguros enviados y gestionados
894.000 consultas de FAQ sobre seguros realizadas en su intranet



Distribución aseguradora

68 Delegaciones con **98** gestores comerciales
138 Oficinas de Atención Comercial
1.623 asesores de red propia
1.582 corredores y **994** agentes externos

700.000 operaciones de seguro
5.160 peticiones electrónicas cursadas y gestionadas



Y además...

+4.400.000 llamadas atendidas en temas de Salud¹, con más de **767.000** comunicaciones por otras vías²
+765.000 llamadas atendidas por el Contact Center en temas administrativos y operativas de comercialización de seguros
392.000 llamadas atendidas en siniestros de Autos
+400.000 llamadas atendidas en siniestros indemnizables de multirriesgos del Hogar, Decesos y Accidentes³
+5,8 millones de visitas a la web
3,6 millones de visitantes únicos
1,9 millones de búsquedas en el Cuadro Médico

¹ No contabilizadas las llamadas a Delegaciones, ni en Contact Centers externos.

² Comunicaciones vía web, mail y otras.

³ No contabilizadas las llamadas de asistencia al hogar.

6 millones de clientes,
+400.000 en 2016

2,1 millones de nuevas
operaciones de seguro

10.000 empresas aseguradas,
31 del Ibex 35



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Máxima protección para nuestros asegurados

A lo largo del año, se han desarrollado diferentes campañas para dar apoyo comercial a los diferentes canales.

Ejemplos de campañas comerciales en 2016

Canal bancario

Multiprotección, dirigida a todos los segmentos de banca particulares, banca *premier*, negocios y empresas.



Canal asegurador

DeseaSeguros



Campaña de hogar en pack multiseguros, dirigida a familias.



MásSeguros



Principal campaña institucional en 2016

Vídeo "Lo importante es saber lo que es importante"



Campaña de Adeslas recubriendo la estación de metro de Sol en Madrid.

Campaña "Lo importante es saber lo que es importante"

Este año, se ha evolucionado el concepto de la campaña de 2015 "Lo primero es lo primero", para concienciar a los asegurados y a la población en general sobre la idea de que lo más importante es la salud. La campaña ha tenido una gran repercusión, se ha emitido en los principales medios de comunicación y se ha apoyado en elementos de publicidad exterior en Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido

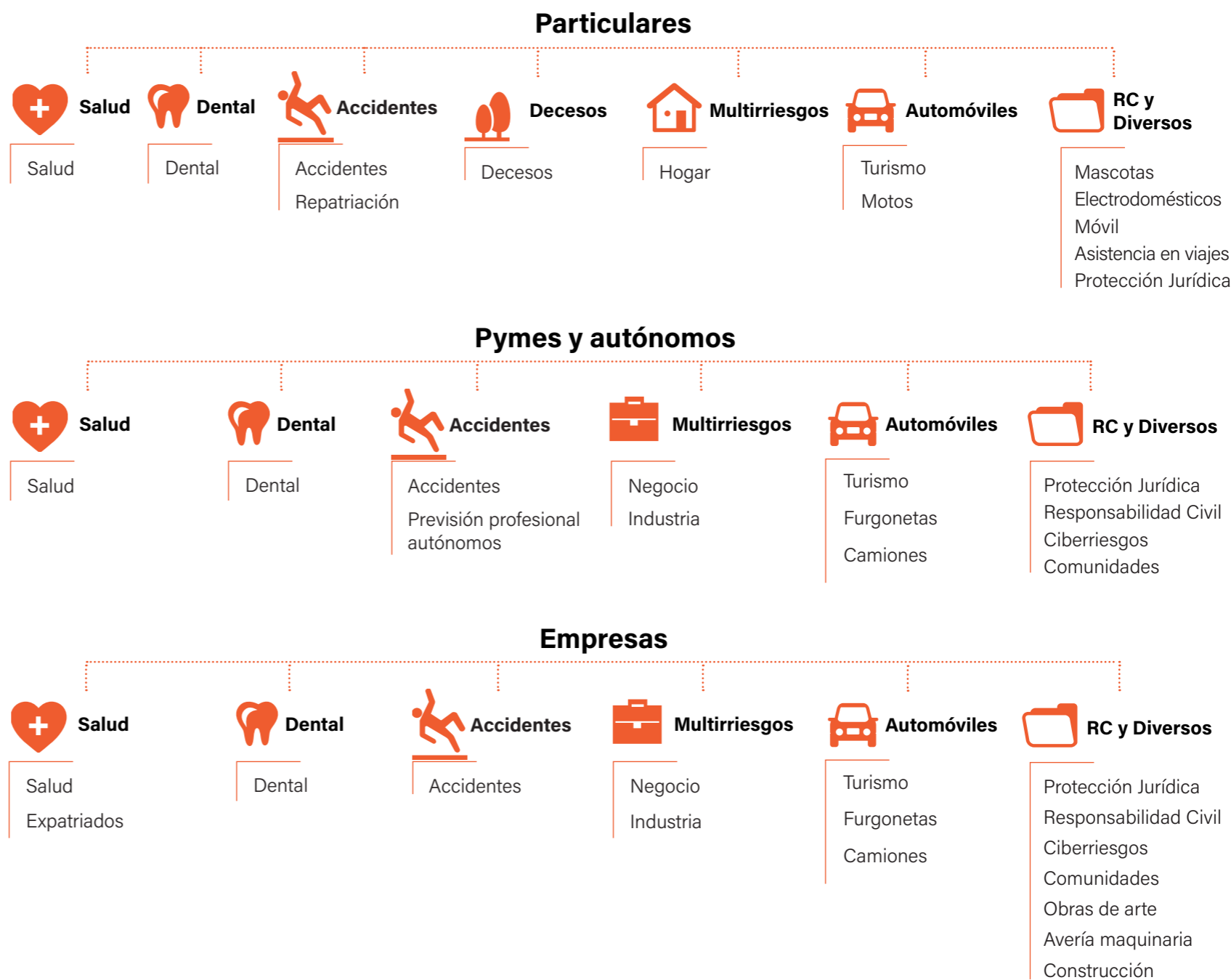


Anexos

Máxima protección para nuestros asegurados


Presencia en ramos

La oferta de productos de aseguramiento de SegurCaixa Adeslas da respuesta a las necesidades de protección de particulares, pymes y autónomos, y empresas, a través de amplias coberturas que cubren los principales riesgos que pueden afectar al bienestar y calidad de vida, así como al patrimonio de los asegurados.




Amplia oferta de protección
en múltiples ramos para todos los segmentos

Máxima protección para nuestros asegurados

 En Salud, la compañía cuenta con el mayor cuadro médico de España, formado por más de 43.000 profesionales, con más de 1.150 centros de atención sanitaria concertados, que garantizan un servicio de calidad excelente en todas las especialidades médicas. En 2016 se ha dado cobertura a más de 3,6 millones de clientes de Salud y se ha incrementado en un 5,1% la actividad en los 27 centros médicos propios de Adeslas Salud, consecuencia de la incorporación de nuevos actos y especialidades médicas.

En los centros sanitarios se ha continuado con la política de modernización de los equipos médicos como ecógrafos, cabinas de audiometría y espirómetros, entre otros. Asimismo, se ha seguido invirtiendo en el mantenimiento preventivo y correctivo de la tecnología sanitaria de los centros y se ha realizado el traslado del centro médico de León para mejorar sus infraestructuras.

 La actividad en las 150 clínicas dentales de Adeslas se ha incrementado en un 20%, efectuándose 3,2 millones de consultas dentales. Esto es especialmente significativo dado que, a comienzos de 2016, se produjeron varios episodios con gran impacto mediático por la actuación de determinadas empresas vinculadas a la actividad dental. Adeslas cuenta con un modelo de negocio basado en seguros y no en venta de servicios. Tiene un equipo profesional de más de 1.300 odontólogos colegiados, aplica controles de calidad y transparencia, aporta solvencia, junto con el apoyo de sus accionistas, y, como entidad aseguradora, está supeditada al control que ejerce el Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Dirección General de Seguros, por lo que ofrece garantía, rigor científico y profesionalidad en la atención a los pacientes.

En 2016 se ha inaugurado una nueva clínica dental propia en El Puerto de Santa María, en Cádiz, y se han llevado a cabo obras de ampliación en 21 clínicas dentales y de mejora en otras 10.

+43.000
profesionales de la salud

30.000.000
de consultas médicas

9,5 millones
de pruebas diagnósticas

+1.150
centros médicos y policlínicos concertados

23.500
partos

582.500
resonancias magnéticas y TAC

204.000
servicios ambulatorios

347.000
ingresos hospitalarios

150
Clínicas Dentales

3,2
millones de consultas dentales

+1.300
odontólogos colegiados

910
sillones en clínicas dentales

180.000
actos de odontopediatría

265.000
higienes en odontología preventiva

310.000
obturaciones y reconstrucciones

210.000
revisiones de ortodoncia



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente





Valor compartido





Anexos

Máxima protección para nuestros asegurados

 Multirriesgos, con 1,2 millones de asegurados, ha incrementado notablemente su actividad. Hogar lidera la actividad debido a su mayor cartera, llegando a gestionar un total de 426.000 siniestros.

 En Negocios y en Empresas se ha incrementado también la actividad, acorde con el volumen de la cartera: 33.300 siniestros de negocio gestionados, 4.616 siniestros de multirriesgo industrial y daños.

 El volumen en número de pólizas de autos ha seguido creciendo en 2016, lo que, unido a la recuperación de la economía, ha provocado un mayor uso del vehículo, que ha acabado repercutiendo en un mayor incremento en el número de siniestros gestionados en el año.

 El resto de ramos no alcanza las cifras anteriormente vistas, aunque sí apuntan frecuencias en la siniestralidad de determinadas coberturas en ramos tan dispares como responsabilidad civil, accidentes, decesos, mascotas o asistencia en viaje, entre otros. Cabe destacar que la cobertura sanitaria de reembolso de gastos es la más demandada en asistencia en viaje.

328.000

intervenciones en asistencias al hogar

165.000

siniestros de daños por agua

79.000

siniestros de rotura de cristales

59.000

siniestros de daños eléctricos

1,46

días de plazo medio del abono de facturas a asegurados

+145 millones €

pagados en prestaciones al hogar

200.000

siniestros gestionados

127.000

siniestros de asistencia en viaje

29.000

reparaciones realizadas en talleres concertados

17.000

lesionados

54.000

peritaciones realizadas

780

siniestros por impacto con animales cinegéticos

11.675

siniestros declarados de responsabilidad civil en Grandes Empresas (incluye RC general, sanitaria, profesional y de explotación).

339

repatriaciones gestionadas en el seguro de accidentes de repatriación, siendo África y Europa los destinos más frecuentes.

82%

de los sepelios en Decesos son en la misma localidad, el **1%** requiere traslado internacional.

72%

de los siniestros de mascotas son daños producidos a terceros, el **22%** se producen por la muerte del animal.



Experiencia en calidad

SegurCaixa Adeslas está llevando a cabo transformaciones tanto operacionales como culturales en la organización, donde la experiencia de cliente pasa a ser considerada un objetivo estratégico, al ser tanto un factor clave en la fidelización de sus asegurados como un posicionamiento diferencial frente al resto de competidores.

Integrando la experiencia del cliente en toda la cadena de valor

Esta experiencia engloba el conjunto de contactos que el cliente tiene con la compañía y abarca la imagen de marca, el precio, las coberturas, el proceso de contratación, la declaración del siniestro, la prestación del servicio, la atención al cliente, etc. En 2016, cabe destacar las siguientes mejoras en la comunicación a los asegurados:

- Se consolida el modelo de comunicación en la renovación de Salud y Auto, mejorando la personalización del mensaje y la flexibilización de los contenidos.
- Se actualiza la documentación contractual para los clientes extranjeros de HolaBank.
- Además, se han mejorado los folletos digitales del canal bancario y las fichas de producto.

Se han desarrollado diversas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente.

- Se ha revisado la estructura de *contact centers* de Salud, Hogar y Autos, mejorando el acceso a los servicios y reduciendo las transferencias entre gestores.
- Se han reducido los tiempos del proceso de reembolso en los productos Plena Extra de Salud.
- En Autos se ha mejorado el seguimiento de los siniestros, potenciando la interlocución con el cliente y reduciendo los tiempos del proceso.

Transparencia en la comunicación comercial

La compañía está adherida a las diferentes *Guías de Buenas Prácticas de UNESPA*. Se mantienen los estándares de revisión y transparencia en el material comercial y publicitario dirigido a clientes bancarios, sujetos a Auto-control, y que se extiende al canal asegurador. La entidad forma parte de la Federación Mundial de Anunciantes, entre cuyas finalidades cabe destacar la elaboración de códigos de buenas prácticas de transparencia.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Experiencia en calidad

Medición de la calidad

Uno de los objetivos clave de la compañía es gestionar de modo integral la calidad de los servicios que ofrece, alineando la calidad objetiva y la calidad percibida por los clientes, con el fin de lograr su máxima satisfacción y recomendación.

Medición de la calidad objetiva

Nueva herramienta de gestión de la calidad asistencial para medir los servicios prestados por los profesionales sanitarios y los centros hospitalarios.



Renovación del Certificado de Gestión de Calidad, según ISO 9001:2015, en los centros médicos Adeslas Salud y extensión al centro de León.



Renovación del Certificado de Gestión de Calidad, según ISO 9001:2015, en todas las clínicas dentales.



Se ha obtenido la Certificación en la Norma de Medio Ambiente ISO 14001:2015 en clínicas dentales.



Medición de la calidad percibida

De acuerdo con la metodología Net Promoter Score, o índice NPS, se han realizado:

80.384 encuestas sobre seguros de multirriesgos, autos, salud y dental.

6.800 encuestas sobre los servicios prestados por los hospitales del cuadro médico de Adeslas Salud.

Implantación del modelo de encuestas definido en 2015.

La vinculación de los resultados de las encuestas al CMI de SegurCaixa Adeslas.

Nuevas iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes, que se evaluarán en 2017.

Experiencia en calidad

El gran volumen de actividad desplegado por la compañía para atender a sus clientes y asegurados precisa de la profesionalidad de todos sus empleados y proveedores de prestaciones y servicios, con el objetivo de ofrecer siempre un alto nivel de calidad en todas sus actuaciones.

SegurCaixa Adeslas es exigente en la calidad del servicio prestado, por lo que tiene un especial interés en conocer y medir a través de diferentes encuestas la experiencia de cliente y, así, verificar si ésta se enmarca en los estándares de calidad de la compañía. De esta forma se es capaz de identificar y analizar, junto con las áreas de prestaciones de servicio de la compañía, aquellos aspectos o momentos en que se puedan producir contactos con el cliente susceptibles de acciones de mejora.

La compañía cuenta con el **servicio de atención al cliente**, al que pueden dirigirse las reclamaciones en caso de desacuerdos con el servicio prestado

Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

Valoración de la satisfacción %



Salud

Servicios de Atención Sanitaria



2015 2016

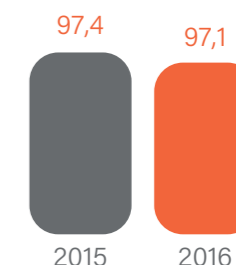
ASPECTOS MÁS VALORADOS

La profesionalidad, asesoramiento, buen trato y amabilidad, capacidad de respuesta, equipamiento y tecnología, sencillez y poca burocracia.



Dental

Servicio de Atención Dental



2015 2016

ASPECTOS MÁS VALORADOS

La comodidad y limpieza de las instalaciones y la higiene del personal.



Multirriesgo

Gestión de Siniestros



2015 2016

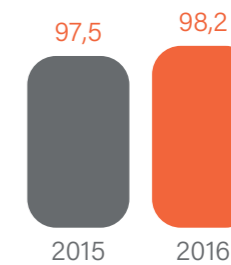
ASPECTOS MÁS VALORADOS

La facilidad de los trámites, la interacción personal, la rapidez de respuesta y el tiempo de devolución de las indemnizaciones.



Autos

Servicio de Asistencia en Carretera



2015 2016

ASPECTOS MÁS VALORADOS

La facilidad de los trámites, el trato y amabilidad y la calidad del servicio en carretera.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



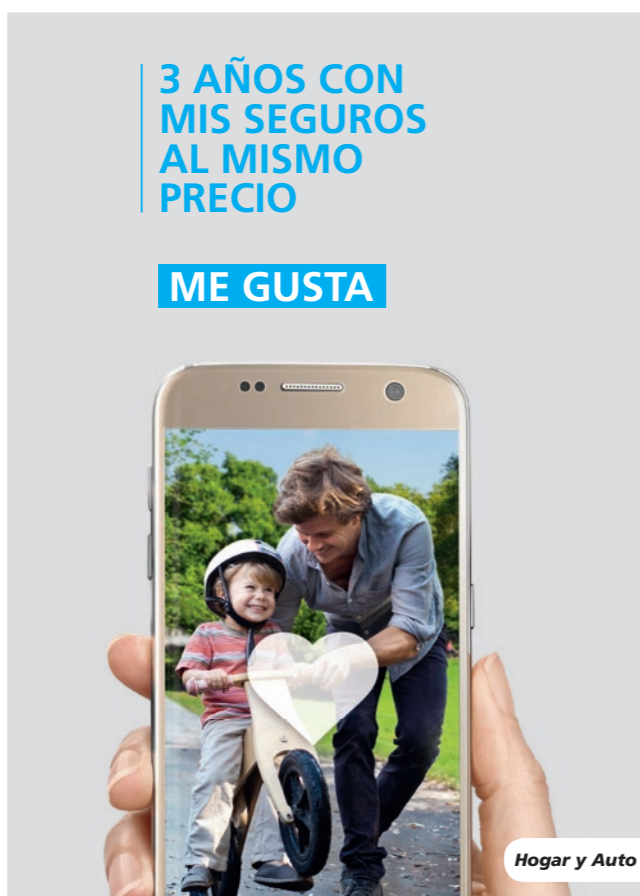
Valor compartido



Anexos

Innovación

SegurCaixa Adeslas encara los cambios del entorno en diferentes ámbitos, como, por ejemplo, atendiendo las necesidades de sus asegurados y clientes con el objetivo de ofrecerles mejores soluciones aseguradoras, coberturas y servicio, mediante la transformación de procesos internos o la forma de relacionarse con asegurados o proveedores, entre otros.



Nuevos productos y mejoras en las coberturas

Nuevos productos

- 

SegurCaixa Hogar Plurianual
Premia la fidelización del cliente en el momento de la contratación
- 

SegurCaixa Ciberriesgos
Da respuesta a los riesgos a que se enfrentan las empresas y los negocios en la nueva era digital
- 

SegurCaixa Electrodomésticos
Gestiona la reparación de electrodomésticos, televisores, ordenadores y videoconsolas en el domicilio del cliente
- 

Adeslas Básico Familia
Acceso a asistencia ambulatoria privada con un precio competitivo. Límite máximo de copagos y sin cuestionario previo de salud
- 

SegurCaixa Móvil Protect
Protección ante daños por robo o uso fraudulento del *smartphone*
- 

SegurCaixa Accidentes Pymes
Gran flexibilidad de opciones en su contratación
- 

SegurCaixa Responsabilidad Civil Negocios
Ampliada la protección de las actividades profesionales, las coberturas y las franquicias
- 

SegurCaixa Camiones
Protección para transportistas de camiones rígidos o tractocamiones, así como para el remolque y las mercancías

Más de **50 productos** lanzados y mejorados para particulares en 2016

 Innovación

Ejemplos de las mejoras en las coberturas de los productos



Salud
Adeslas Plena, Plena Vital y Plena Plus

Coberturas de reembolso en fisioterapia, rehabilitación y podología, y se ha doblado el número de sesiones de podología



Accidentes
SegurCaixa Accidentes Negocios y Empresas

Se ha mejorado la tarifa, con descuentos en contrataciones de negocios de más de 50 empleados



Dental
Adeslas Dental Familia

Incorporada la cobertura de ortodoncia lingual



Baja laboral
SegurCaixa Previsión Profesional

Se han ampliado las coberturas y los capitales de indemnización



Multirriesgos Hogar
SegurCaixa Hogar Completo, Plurianual y Premium

Mejoras en daños por filtraciones y por actos vandálicos de inquilinos. Se ha ampliado la protección jurídica en viviendas en alquiler



Decesos
SegurCaixa Decesos Completo

Ofrece nuevas coberturas como la posibilidad de obtener rentas para realización de estudios, o estudios genéticos, gestionar el borrado de la huella digital y acceder a la gama Premium



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido











Anexos

Innovación

Nuevas formas de relacionarse con clientes y proveedores

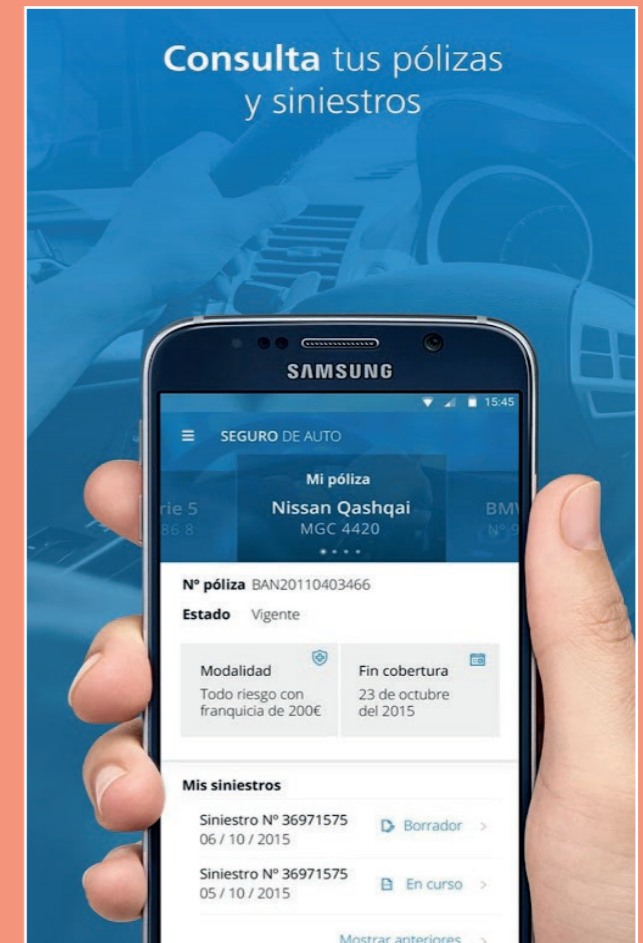
En 2016 se han llevado a cabo los siguientes desarrollos e innovaciones:

-  Reducción de tiempos en las autorizaciones de Salud mediante el envío de la imagen digital a través de la web de Adeslas.
-  32 nuevos equipos de 3D de diagnóstico por imagen.
-  Mejoras en los sistemas de facturación para proveedores hospitalarios.
-  Nuevos desarrollos automatizados para las comunicaciones con la Administración pública.
-  Lanzamiento del área privada de Autos en la web y de la nueva *app* para clientes de CaixaBank en iOS y Android.
-  Mejoras en Línea Abierta y en *Ready to Buy* para facilitar la contratación de productos.
-  Adeslas 360 para el canal de empresas, que facilita a clientes y mediadores la gestión de las pólizas colectivas.
-  Desarrollo de nuevos *microsites* personalizados para empresas.

SegurCaixa AUTO

Se ha lanzado una nueva *app* de Autos para clientes del canal bancario que, además de otras funcionalidades, permite:

- Solicitar asistencia geolocalizada en carretera.
- Declarar siniestros e iniciar el trámite *online*.
- Localizar y reservar cita en talleres colaboradores.
- Consultar datos de la póliza.
- Resolver dudas con el gestor de siniestros, además de otras funcionalidades.




Un equipo comprometido ante los nuevos retos


SegurCaixa Adeslas cuenta con 5.123 empleados, totalmente alineados con el objetivo de ofrecer un excelente servicio a los clientes. La compañía apuesta por el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y el bienestar en el puesto de trabajo.


La compañía, además, trabaja para promover el talento dentro de la organización, mejorar la comunicación interna para transmitir la estrategia y potenciar la formación de los empleados en línea con el objetivo de ofrecer al cliente una experiencia personal y exclusiva.




 **91,6%** de la plantilla cuenta con un contrato fijo

 **75%** de mujeres conforman la plantilla

 El **80,9%** de las promociones con cambio de categoría profesional son mujeres

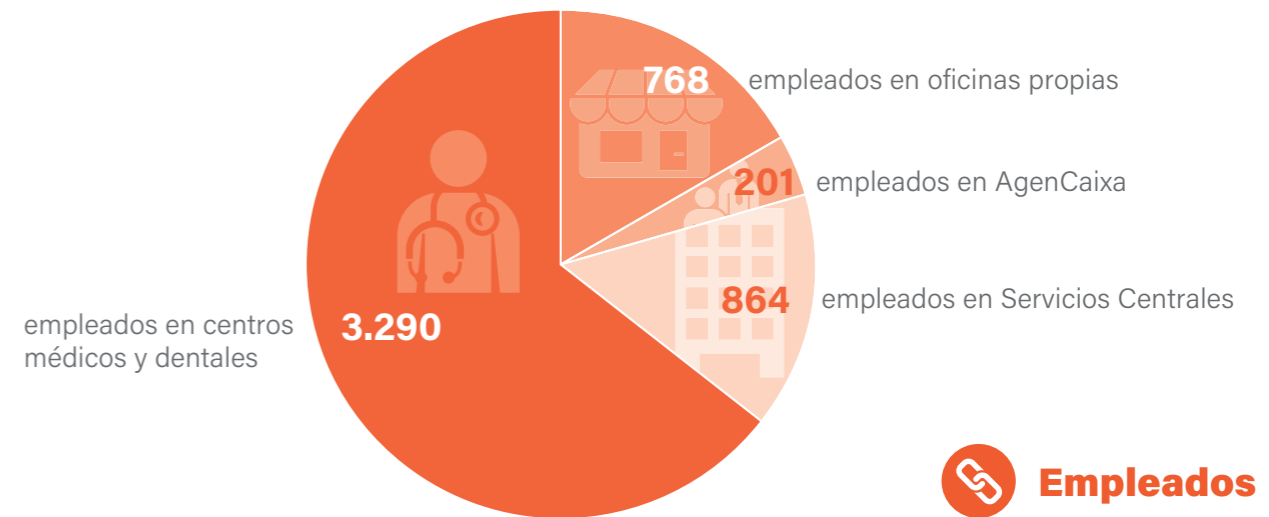
 **45** nacionalidades en la plantilla

 **1,39 M€** invertidos en formación

 **423** acciones de formación *online* y a distancia

Perímetro: SegurCaixa Adeslas, AgenCaixa, Centros Médicos Adeslas y Clínicas Dentales propias.

5.123 empleados orientados a ofrecer un servicio excelente a los clientes



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Un equipo comprometido ante los nuevos retos

Primer año de vigencia del Plan de Igualdad

En enero de 2016 se firmaba el primer Plan de Igualdad de SegurCaixa Adeslas, S.A. junto con las centrales sindicales mayoritarias en la compañía. A lo largo del ejercicio se pusieron en marcha las acciones previstas en el Plan:

- Igualdad y conciliación:
 - Las profesionales de SegurCaixa Adeslas han mejorado en los grupos y niveles superiores en las nuevas contrataciones. La contratación femenina ha supuesto el 44,44% del total.
 - Se ha dado difusión al Plan al publicarlo en la intranet corporativa, así como al procedimiento de acoso, tanto por razones de sexo como por razones morales.
 - Un total de 156 empleados se han acogido a diferentes medidas de fomento de la conciliación que se han puesto en marcha: percepción de ayuda en comida con reducción de jornada, mantenimiento de la póliza sanitaria gratuita durante el primer año de excedencia por cuidado de hijos e
- inclusión del cheque guardería en el paquete de retribución flexible.
- Todos los proveedores habituales de servicios de selección se han comprometido con los criterios establecidos de nuestro Plan de Igualdad.
- Remuneración justa y compensada:
 - Se ha continuado utilizando la matriz de desempeño y posición en banda como elemento básico de la política retributiva, lográndose incrementos superiores a la media para aquellas personas con menor nivel de retribución y mayor evaluación del desempeño.
 - Dentro del proyecto de Refuerzo del Compromiso se ha reforzado el sistema de retribución variable, del que se beneficia el 100% de los empleados y que tiene por objetivo mejorar su retribución de manera alineada a la mejora de resultados de la compañía.
- Ventajas y beneficios sociales.
- Respeto a los derechos colectivos.
- Salud y seguridad.

Código ético y canal de denuncias

SegurCaixa Adeslas dispone de un código ético de obligado cumplimiento para todos los miembros de la organización y pone a disposición de sus empleados un canal de denuncias para su utilización por parte de la organización.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Un equipo comprometido ante los nuevos retos

Formación como palanca para abordar los retos de futuro

La formación es una constante para mantener a nuestros equipos actualizados ante los cambios sociales y los nuevos retos que surgen en nuestra sociedad.

Un año más, el programa Itinere, dirigido a todos los profesionales, ha desarrollado 6 cursos presenciales y 13 acciones formativas, y se han editado 3 cuadernos con periodicidad cuatrimestral para un total de 1.150 profesionales inscritos en el programa.

Respecto al programa Ágora, dirigido a la Línea Media, se han desarrollado 11 acciones formativas, que han englobado temáticas diversas (compañía y negocio, sector, entorno, competencias y rol de mánager).

También los canales comerciales disponen de un Plan de Formación, a través del cual se han realizado un total de 340 cursos y que ha contado con 15.087 asistentes, con 2.854 horas de formación impartidas y un total de 66.502 horas lectivas.

Se ha preparado la formación de postgrado universitario con la colaboración de ICEA y la

Universidad de Barcelona, dirigida a gestores de negocio, que persigue, además de transmitir conocimientos técnicos, potenciar las habilidades de relación con el cliente.

Se ha impartido formación en materia de prevención de riesgos laborales a 255 trabajadores. Los centros de Príncipe de Vergara, Arturo Soria y Torre de Cristal, en Madrid, han contado con formación en lucha contra incendios. Éstos, junto con el centro de Ronda Universidad, en Barcelona, han recibido también formación específica de primeros auxilios.

Se ha impartido formación específica en prevención al personal designado en centros de Zamora, La Coruña, Sevilla, Murcia, Tenerife y Ciudad Real, y en Atocha, en Madrid.



Jornada de formación en lucha contra incendios en Madrid.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Un equipo comprometido ante los nuevos retos

Vías para la transmisión interna de la estrategia

En 2016, se ha aprobado y puesto en marcha el nuevo plan de comunicación, que tendrá vigencia hasta 2017, con el objetivo de aumentar la visibilidad de SegurCaixa Adeslas y reforzar el sentimiento de pertenencia a nivel de todos los empleados de la organización. En el ámbito interno, el plan persigue la mejora de los canales de comunicación, así como facilitar el flujo de información de forma vertical y horizontal entre la organización.

Entre los avances que se han llevado a cabo a lo largo de este año, cabe destacar los siguientes:

- Se han desarrollado dos experiencias piloto de encuentros de personal no directivo, de diferentes áreas, con el Consejero-Director General, con el objetivo de que tomen contacto con la Alta Dirección y conozcan de primera mano la situación de la compañía.
- Encuesta a 21 directores de área para contrastar sus impresiones sobre los procesos de comunicación interna.

- Elaboración del manual de comunicación de crisis.

SegurCaixa Adeslas presenta una organización compleja, con personal trabajando en todo el territorio nacional en Centros Médicos, en Clínicas Dentales, en Delegaciones, en AgenCaixa, en oficinas propias y en los Servicios Centrales (en Madrid y Barcelona), por lo que se realizan

contactos periódicos en diferentes ámbitos para reforzar la comunicación de la estrategia a todos los profesionales que trabajan en la compañía. Así, la intranet corporativa es sin duda una herramienta de cohesión en la organización, al mismo tiempo que las reuniones periódicas de la Dirección, las convenciones de los canales aseguradores o la transmisión de las ideas por parte de los Jefes de Departamento a sus equipos.



El Consejero-Director General, Javier Murillo, en la Reunión Anual de la Dirección en Barcelona.

Reunión Anual de la Dirección en Barcelona

Javier Mira, Presidente Ejecutivo, y Javier Murillo, Consejero-Director General, compartieron en enero con los cerca de 200 directivos de SegurCaixa Adeslas la evolución de la compañía y sus principales líneas estratégicas ante los retos de la transformación digital, los cambios normativos y la evolución de los mercados.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Un equipo comprometido ante los nuevos retos

Plan de Transformación Cultural

La compañía se halla inmersa en un proceso de transformación cultural en el que se fomenta el cambio actitudinal de los individuos para alinear las acciones de todo el colectivo hacia los objetivos de la compañía.

Dentro de este proceso de cambio, en 2016 se han llevado a cabo diferentes acciones que lo ejemplifican. Se potencia la transversalidad entre las diferentes áreas de la organización para lograr una mayor eficiencia y agilidad en las respuestas de los equipos a los retos que se les presentan para lograr los objetivos marcados. Así, los desarrollos conseguidos en el ramo de Autos se han obtenido gracias a los cambios relacionales entre equipos compuestos por diferentes subdirecciones, aplicando una metodología de trabajo mucho más fluida y dinámica.

En el plan formativo Itinere se incluyó una formación específica sobre la experiencia de cliente donde se reforzaba la idea de satisfacer e incluso superar las expectativas de los clientes. Adicionalmente, se ha informado en la intranet sobre las diferentes acciones para concienciar a las áreas de servicios centrales de la importancia del trato al cliente, conociendo de primera mano cuáles son las principales demandas, expectativas y necesidades de los clientes.

También en 2016 se han realizado una serie de elementos de recuerdo o anclajes, como la entrega de un calendario de sobremesa a todos los empleados con frases destacadas sobre la importancia de la orientación al cliente, o la publicación de contenidos en la intranet que inciden e invitan a reflexionar sobre la experiencia de clientes.



El área de Gestión de Clientes lidera las estrategias y acciones para **incrementar la vinculación del cliente** con la compañía

SegurCaixa Adeslas ha obtenido el **Premio ISCX 2016** (Índice STIGA de Experiencia de Cliente)



Extracto del calendario de sobremesa para empleados.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido







Anexos

Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

	Crecimiento económico sostenible y empleo	31
	Vida sana y promoción del bienestar en todas las edades	33
	Compromiso con el medio ambiente	35
	Referentes en salud y colaboración con el sector	36

SegurCaixa Adeslas, además de asumir el compromiso a favor de la protección integral de sus clientes, contribuye a través de su actividad aseguradora al crecimiento económico, a la generación de empleo de calidad, a la protección del medio ambiente y a la mejora de la calidad de vida de los clientes y de la sociedad.



Crecimiento económico sostenible y empleo de calidad

La excelente evolución de la actividad de SegurCaixa Adeslas, a pesar de la coyuntura económica sufrida en los años de la crisis, ha generado un impacto positivo tanto en términos económicos como de empleo.

Impacto económico

Con múltiples acuerdos de colaboración se contribuye a la generación de riqueza en todo el territorio a través de profesionales de la salud, jurídicos, peritos tasadores de daños (hogar, negocios, industrias, autos...), profesionales de empresas de reparación (hogar, comunidades, comercios) o de la red de talleres concertados de automóviles, prestadores de servicios de repatriación de accidentados o de asistencia en viaje, así como las colaboraciones de servicios generales. Las inversiones en inmuebles, en equipamiento de oficinas y en equipos informáticos y tecnológicos impactan económicamente también en los territorios, además de cumplir con las cargas fiscales y de seguridad social que marca la legislación.



Inversión inmobiliaria y equipamiento oficinas
5,2 millones de €



Inversión en equipos informáticos y tecnología
26,6 millones de €



Inversión en tecnología sanitaria¹
3,3 millones de €

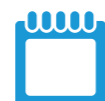


Impuesto de Beneficios
57,9 millones de €

IVA
9 millones de €

IRPF y Seguridad Social
102,6 millones de €

IPS y Recargo de Consorcio²
106,8 millones de €



Periodo medio pago proveedores²
57,5 días

El perímetro incluye a SegurCaixa Adeslas S.A., AgenCaixa, Centros Médicos Adeslas y Clínicas Dentales, si no se indica lo contrario.

¹ Perímetro exclusivo de Centros Médicos Adeslas y Clínicas Dentales propias.

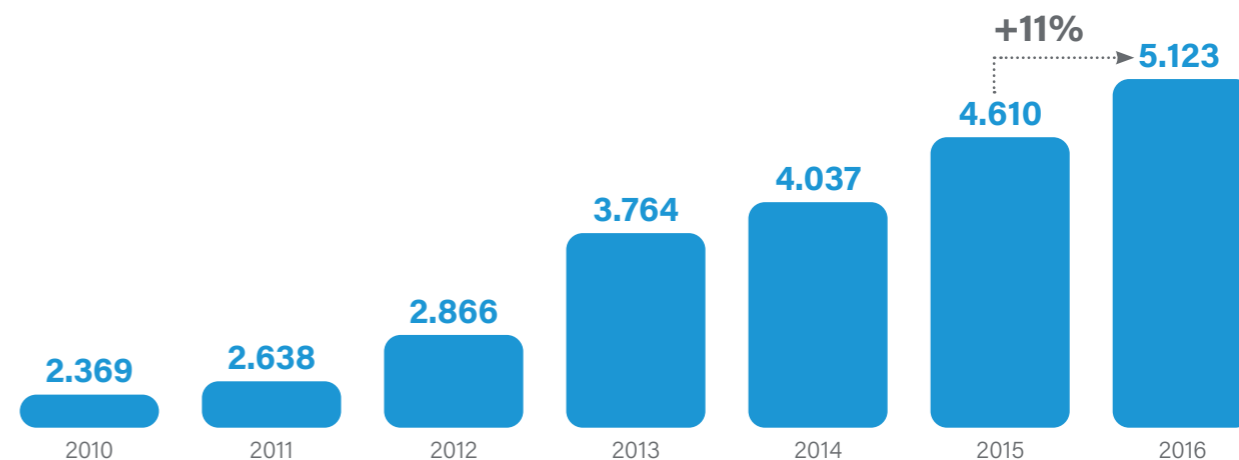
² Perímetro exclusivo de SegurCaixa Adeslas, S.A.

Apuesta por la creación de empleo de calidad

La excelente evolución del negocio de SegurCaixa Adeslas ha ido en paralelo a la creación de empleo de calidad. En 2016, la plantilla de la compañía la conformaban 5.123 empleados, un 11% más que en 2015. Desde 2010, y a pesar del entorno económico desfavorable, SegurCaixa Adeslas ha incrementado un 116% la plantilla.

El 91,6% de los empleados tienen una relación laboral con contrato fijo. Asimismo, SegurCaixa Adeslas apuesta además por la igualdad de oportunidades en el empleo, conformando las mujeres un 75% de la plantilla y obteniendo el 80,9% de las promociones con cambio de categoría profesional. La inversión total en formación ha ascendido a casi 1,4 millones de euros en Servicios Centrales, AgenCaixa, oficinas propias y centros médicos y clínicas dentales propios.

Evolución empleo



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Crecimiento económico sostenible y empleo de calidad

Colaboraciones con los grupos de interés

A lo largo de 2016, la compañía ha continuado con su política de colaboración con sus grupos de interés, que va más allá del propio negocio. En este sentido, cabe destacar las siguientes actividades:

- El apoyo a 5 proyectos de investigación, liderados por profesionales médicos de Adeslas, a través de las XIII Ayudas Anuales a la Investigación Científica en Salud de la Fundación Mutua Madrileña. Los proyectos de investigación se han centrado en los siguientes ámbitos: el conocimiento del patrón de fibrosis miocárdica difusa en pacientes obesos que sufren un infarto de miocardio, la utilización de la telemedicina para mejorar la estimulación cognitiva en pacientes con esclerosis múltiple, la evaluación de la dieta mediterránea en el asma infantil, biopsias líquidas para el diagnóstico molecular de pacientes pediátricos con glioma difuso y la caracterización genético-molecular de los pacientes con retinosis pigmentaria, mediante un método de secuenciado masivo de última generación.

- La participación por tercer año consecutivo en la iniciativa "Desafío Emprende" de la Fundación Bancaria "la Caixa", que pretende despertar entre los jóvenes de ESO y Bachillerato el espíritu emprendedor. Adeslas "apadrinó" a uno de los equipos ganadores, a los que propuso el reto de desarrollar una solución móvil (*app, tablet...*) que proporcionara, a los pacientes crónicos o con enfermedades de larga evolución, soluciones de proximidad y servicios con su compañía de seguros.
- Además, SegurCaixa Adeslas colabora con diversas organizaciones apoyando proyectos de impacto social. Entre ellos cabe destacar

la Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), liderada en España por la Fundación Bancaria "la Caixa", y la campaña de recogida de leche en los servicios centrales en Barcelona, promovida por la Obra Social "la Caixa" y el Banco de Alimentos.



Ayúdanos para que no quede
**Ningún niño
sin bigote**

Campaña de recogida de leche en los servicios centrales en Barcelona, promovida por la Obra Social "la Caixa" y el Banco de Alimentos.

Informe de Materialidad

♥ Vida sana y promoción del bienestar en todas las edades

SegurCaixa Adeslas es la compañía de seguros líder y referente en salud del país, cuyo compromiso con la salud de sus asegurados va más allá de proveer un servicio asistencial excelente, desarrollando para ello múltiples actividades que apoyan los hábitos de vida saludable, como eventos deportivos, programas de educación para la salud, planes de prevención y formación para enfermos crónicos.

Premio Deporte y Empresa

Adeslas ha recibido en 2016 el Premio Deporte y Empresa, otorgado por el jurado de los III Premios María de Villota y V Premios Ciudad de la Raqueta, que reconocen el papel de SegurCaixa Adeslas como empresa comprometida con el deporte, en especial el pádel.

Fomento del deporte

La vinculación de la marca Adeslas con el mundo del deporte permite transmitir a los asegurados los valores positivos del deporte y promover su participación en los eventos patrocinados por la compañía.

En 2016, cabe destacar el apoyo de Adeslas a los siguientes eventos y organizaciones:

- World Padel Tour, uno de los torneos con mayor repercusión internacional, y también el patrocinio de la mejor pareja de pádel del mundo, Bela y Lima.
- La cadena de gimnasios Go Fit y también la carrera Go Fit, celebrada en el mes de noviembre en Madrid.
- El torneo de golf en el campo de La Herrería, en El Escorial, dirigido a empresas.



Adeslas patrocina la pareja de pádel número uno del mundo, formada por Fernando Belasteguín y Pablo Lima.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Vida sana y promoción del bienestar en todas las edades

Programas de prevención y hábitos de vida saludable

Los programas de prevención de Adeslas complementan la amplia oferta de productos de Salud de la compañía y promueven actitudes y comportamientos favorables para lograr un estilo de vida más saludable entre los asegurados.

En 2016, se han realizado cuatro nuevas campañas de prevención en el ámbito del cáncer de mama y de cuello uterino, a través de una estrategia multicanal de comunicación para concienciar a las aseguradas. En el caso del cáncer de mama, se han dirigido a 45.100 aseguradas y se ha conseguido mejorar la tasa de cobertura en prevención mediante la realización de mamografías. Respecto al cáncer de cuello uterino se han dirigido a 76.800 aseguradas, mejorando la cobertura en prevención mediante la realización de citologías.

Además, con el fin de facilitar información y consejos de salud a los asegurados, se ha seguido elaborando contenidos sobre prevención, que se han hecho llegar a los clientes de Adeslas a través de los canales de comunicación propios, como web y revistas, y a través de socios estratégicos.

Durante 2016 se han llevado a cabo un total de 7 programas de prevención y bienestar, dirigidos a empresas, con el fin de sensibilizar a sus empleados. Las temáticas han sido: nutrición y dieta mediterránea, cáncer de piel, higiene del sueño, cáncer de mama, cáncer de colon, gestión del estrés y riesgos cardiovasculares.

Los programas comprenden la elaboración de materiales y contenidos de comunicación, que se difunden entre los empleados de las empresas aseguradas.

Formación sobre enfermedades crónicas

Asimismo, se ha realizado formación sobre enfermedades crónicas: diabetes, hipertensión y enfermedades cardiovasculares y respiratorias, a través de *coaching* telefónico y también de forma *online*, lo que ha permitido acompañar y apoyar a los asegurados participantes en el objetivo de lograr una mejor calidad para su vida. En este año se han llevado a cabo 4 campañas dirigidas a más de 32.000 asegurados, en las que se les invitaba a participar en el programa de *coaching* de salud.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Compromiso con el medio ambiente

Dada la actividad empresarial que desarrolla SegurCaixa Adeslas, su impacto en el medio ambiente es limitado. A pesar de ello, desde hace años implementa un conjunto de medidas y actuaciones para reducir su impacto ambiental, que se centran en: mejorar la eficiencia en el consumo de recursos naturales, la reducción de las emisiones de CO₂, la sensibilización ambiental de los empleados, la disminución de los residuos y el fomento de su segregación para facilitar su posterior reciclado y reutilización.

Medidas para reducir el impacto ambiental

A lo largo de 2016, SegurCaixa Adeslas ha comprobado los resultados positivos de las acciones implementadas en 2015, consistentes en la homologación del mobiliario y las instalaciones del edificio de Juan Gris en Barcelona a los de Torre de Cristal en Madrid y la utilización de equipos más eficientes para reducir el impacto en el medio ambiente.

Así, se ha producido una reducción generalizada del uso de los soportes en papel, que se ha constatado por una menor utilización del correo ordinario y también de los cuadros médicos en

papel, a favor de una utilización cada vez más extendida de los soportes digitales. Además, la reducción y homologación de los equipos de impresión realizada por fases a lo largo de 2015 ha tenido, en concreto, en la Torre Norte un impacto muy positivo en 2016.

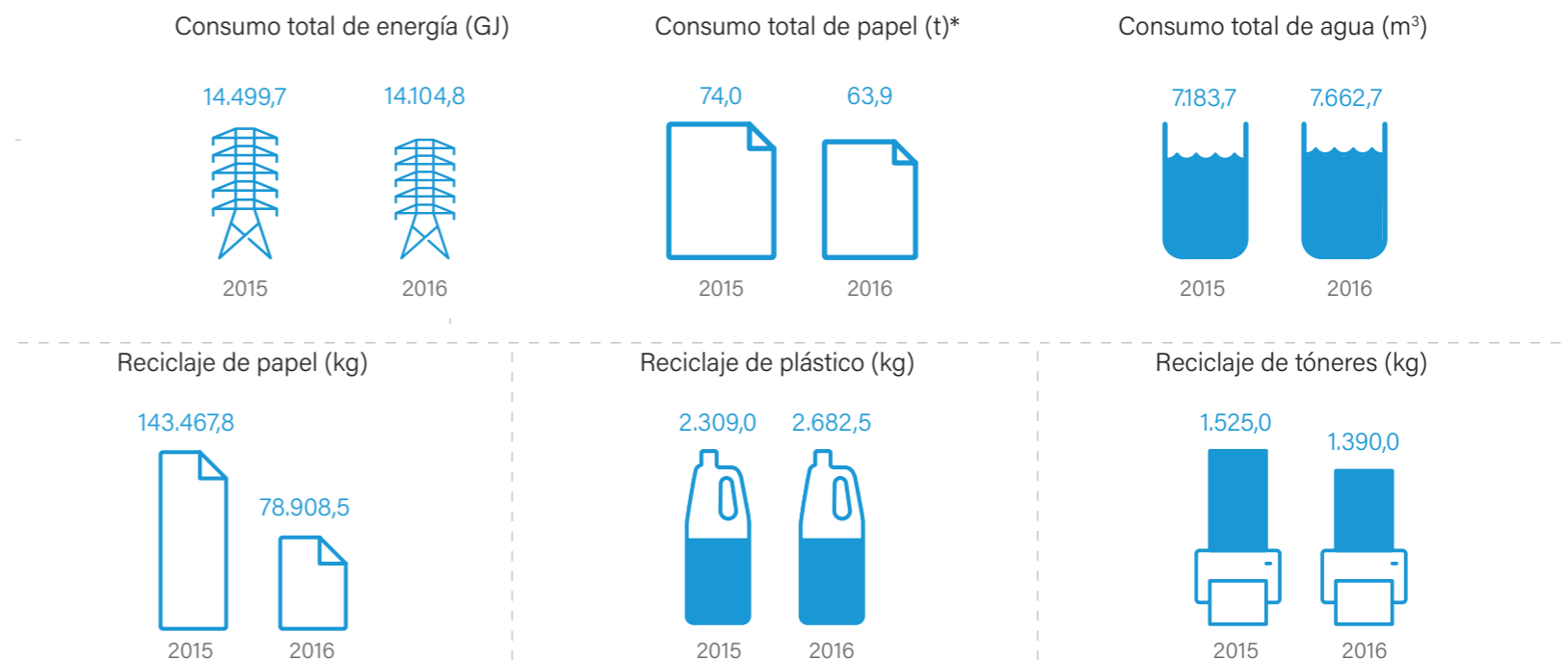
Asimismo, el consumo de energía también se ha visto reducido como consecuencia de la instalación en 2015 de más de 700 luminarias tipo

LED y la sustitución del sistema de ventilación y climatización.

El agua consumida proviene de la red municipal de aprovisionamiento. En 2016 se ha producido un incremento en el consumo total, un 6% más.

Por último, en materia de reciclaje, la compañía pone a disposición de los empleados puntos para la recogida de los residuos. Destaca la reducción del consumo de tóneres, vinculada al menor consumo de papel en impresiones.

Principales magnitudes



El perímetro de los datos a informar incluye Servicios Centrales de Madrid, Barcelona y delegaciones.
* En 2015, se informó de 106 t en consumo de papel, al incluirse el consumo de Centros Médicos y de Clínicas Dentales.

Referentes en salud y colaboración con el sector

El liderazgo de SegurCaixa Adeslas en salud se extiende también al ámbito institucional de la colaboración público-privada y al de la difusión de la actividad aseguradora en el campo de la salud.

SegurCaixa Adeslas cree firmemente en la **colaboración público-privada** en la salud

Más de cuatro décadas suscribiendo los conciertos con **MUFACE, ISFAS y MUGEJU**

SegurCaixa Adeslas es la compañía que cuenta con un **mayor número de asegurados**

Colaboración público-privada

SegurCaixa Adeslas apuesta firmemente por la colaboración público-privada en el ámbito de la salud y en los beneficios que aporta este tipo de estrategias, como forma de contribuir a la sostenibilidad del sistema nacional de salud. SegurCaixa Adeslas realiza una gestión eficiente y sin merma en la calidad de las prestaciones, que se ve reflejada en la satisfacción de los usuarios.

Desde hace más de cuatro décadas, la compañía colabora con las mutualidades de funcionarios del Estado, suscribiendo los conciertos con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). Las personas que trabajan en la Administración pueden optar por la cobertura de la sanidad pública, o por alguna de las entidades de seguro concertadas por su mutualidad, siendo SegurCaixa Adeslas la aseguradora que cuenta con un mayor número de afiliados.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Referentes en salud y colaboración con el sector

Promoviendo activamente los valores de la salud

En 2016, SegurCaixa Adeslas ha organizado el quinto Foro de Salud, consolidando este evento como un punto de referencia para todo el sector, por el interés de los temas tratados y la calidad de los ponentes. El contenido del Foro, celebrado en el mes de junio en el CaixaForum de Madrid, iba dirigido al colectivo de empresas y contó con la asistencia de más de 300 directivos de recursos humanos, responsables de prevención y de la salud, mediadores, consultores y directores médicos, entre otros actores del sector sanitario.

Las temáticas que se abordaron en el Foro se centraron en el entorno actual del sistema sanitario y el rol de la empresa en el ámbito de la educación y prevención para la salud. También se trataron aspectos relativos a la experiencia del asegurado y a la promoción de la salud como elemento diferencial en el ámbito corporativo.

A lo largo de sus sucesivas ediciones, el Foro de Salud se ha consolidado como un evento de referencia del sector asegurador de la salud, a la vez que ha potenciado la imagen de SegurCaixa Adeslas como líder en el sector asegurador sanitario.



Intervención del Consejero-Director General en el Foro de Salud.

“5º Foro de Salud”

El evento contó con la participación de Fernando Trias de Bes, experto en estrategia e innovación, que abordó el tema de cómo las nuevas tecnologías están transformando los modelos de negocio, y José María Gay de Liébana, economista y profesor, y Julián García Vargas, exministro de Sanidad, que debatieron sobre cómo el cambio demográfico en nuestro país puede incidir en la sostenibilidad futura del sistema.

Participación en otras instituciones

La pertenencia de SegurCaixa Adeslas a la International Federation of Health Plans (IFPH), que agrupa a más de 100 compañías del sector asegurador de salud de 25 países, reafirma la posición de referente en el sector de la compañía. SegurCaixa Adeslas estuvo presente en la Jornada del Executive Development Programme, celebrado en octubre de 2016, donde participaron directivos de compañías de seguros de salud de distintos países, con el fin de conocer experiencias de gestión de la salud a nivel internacional.

SegurCaixa Adeslas es patrono de la Fundación IDIS, entidad que tiene por objeto promover la mejora de la sanidad de los ciudadanos y poner en valor la sanidad privada. También participa activamente con diferentes entidades del sector asegurador, por ejemplo, en los diversos comités de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) o colaborando con ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

SegurCaixa Adeslas colabora también con la Fundación Edad & Vida, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas mayores.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido





Anexos

Crecimiento rentable y solvente



Crecimiento rentable y solvente

-  Creciendo más que el mercado 39
-  Gestión del riesgo y solvencia 41

SegurCaixa Adeslas ha obtenido unos excelentes resultados, consecuencia de una intensa actividad comercial y de una gestión estricta del riesgo y del negocio, lo que ha permitido a la compañía convertirse en la aseguradora, de entre el grupo de las 5 primeras compañías del ranking de No Vida, que más ha crecido en 2016, alcanzando los 6 millones de clientes.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Creciendo más que el mercado

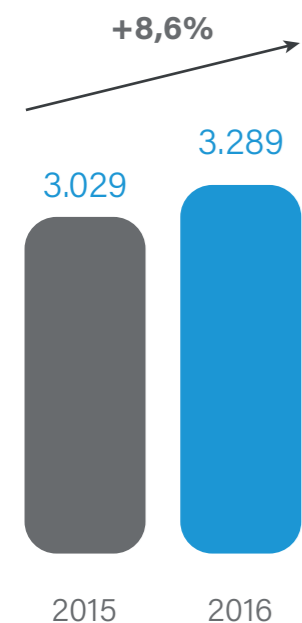
SegurCaixa Adeslas ha crecido un 8,6% más que en 2015 y ha alcanzado un volumen de 3.289 millones de euros en primas, 3,9 p. p. más que la media del mercado del sector No Vida, con una cuota de mercado del 10%, porcentaje que supone duplicar su participación en el mercado desde el inicio de la crisis, en 2009.

Las primas de nueva producción han tenido un excelente comportamiento, especialmente en los ramos de Salud y Multirriesgo, con un volumen de 678 millones de euros, cifra que ha supuesto un incremento del 4,2% respecto a 2015.

SegurCaixa Adeslas ha aumentado su beneficio neto hasta los 191 millones de euros, un 35,8% más que en 2015, con un ratio combinado que se sitúa en el 89,2%, y ha logrado un crecimiento en el volumen de primas del 8,6% respecto al periodo anterior, frente al 4,7% de crecimiento medio del sector No Vida.

Primas

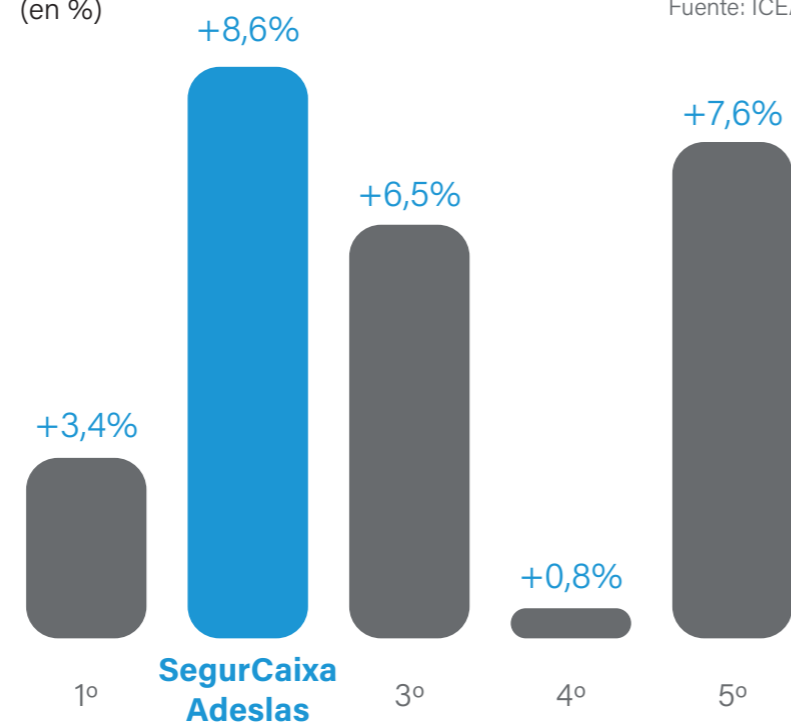
(en millones de €)



Evolución de primas

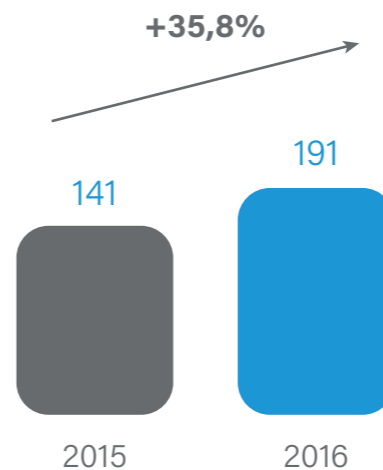
(en %)

Fuente: ICEA



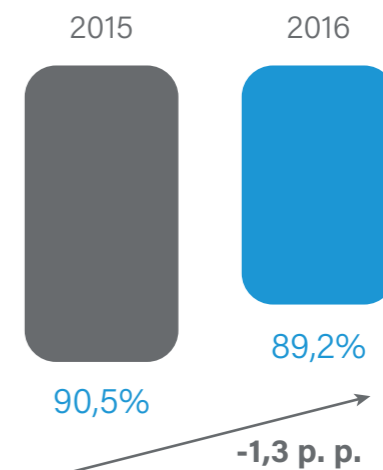
Beneficio neto

(en millones de €)



Beneficio neto expresado según RD 602/2016. Incluye un impacto neto de 63 millones de euros por ejercicio debido a la amortización de activos intangibles (antes de vida útil indefinida) que exige la reforma del Código de Comercio (Ley 22/2015, de 20 de julio).

Ratio combinado



 Creciendo más que el mercado

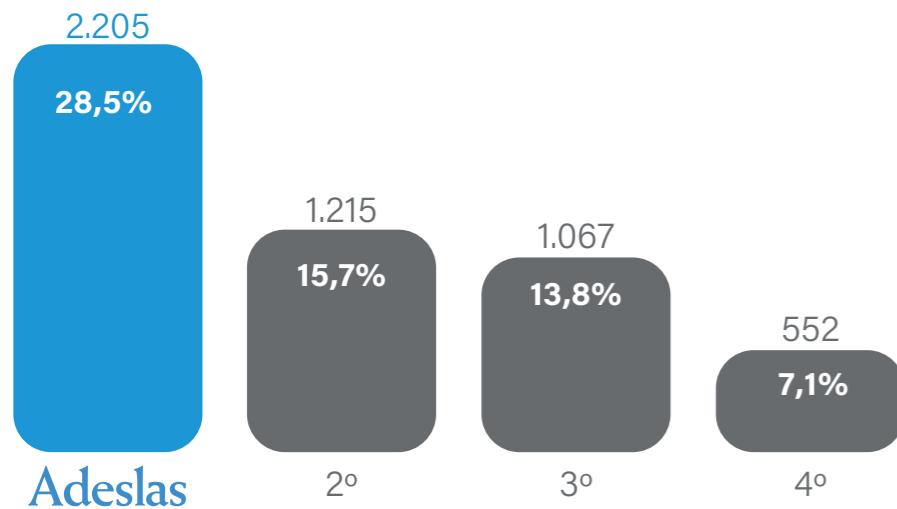
Liderazgo en salud

En 2016 la compañía, a través de su marca Adeslas, ha reforzado aún más su liderazgo en seguros de salud, con un total de 2.205 millones de euros en primas, cifra que supone un 6,7% más que en 2015 y 1,6 p. p. por encima del crecimiento medio del sector. La cifra de clientes ha alcanzado más de 3,6 millones de asegurados, un 7,8% más que en el periodo anterior, y una cuota de mercado del 28,5%, 13 puntos porcentuales por encima del inmediato competidor. Adeslas ha experimentado un fuerte desarrollo tanto en particulares como en empresas, destacando además el excelente comportamiento del seguro dental, que ha superado el 50% de cuota de mercado y ha logrado un crecimiento del 20% en la actividad.

Volumen de primas de salud y cuota de mercado

(Primas en millones de euros) (Cuota de mercado en %)

Fuente: ICEA



Consolidación del crecimiento en el resto de ramos

SegurCaixa Adeslas ha crecido en 2016 por encima de la media del mercado en los ramos de Multirriesgo, Accidentes, Auto y Responsabilidad Civil, diversificando así la posición de la compañía más allá del negocio de salud y aportando más de 1.000 millones de euros al año en primas y casi el 50% de la cartera en términos de número de asegurados.

El negocio de no salud tiene un tamaño equivalente al de la **7ª entidad del mercado No Vida**

Reparto por ramo

(Primas en millones de euros) (Crecimiento en %)



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

➤ Gestión del riesgo y solvencia

El 2016 ha sido el primer año de la entrada en vigor de Solvencia II, donde ha quedado consolidado el proyecto que la compañía inició varios años atrás.

Gestión activa para optimizar el riesgo y la rentabilidad

En la culminación de este proceso se ha establecido un modelo de riesgos y solvencia, en el que se han determinado los límites de tolerancia y apetito al riesgo.

Asimismo, se ha puesto en marcha el modelo de gobierno del riesgo, que abarca tanto la aprobación e implementación de las políticas como el desarrollo de la segunda línea de defensa, que incluye:

- La función de control de riesgos, basada en tres pilares:
 - La existencia de información necesaria para realizar una evaluación razonable y cuantificada del riesgo.
 - El control y supervisión de indicadores de los niveles de apetito al riesgo.
 - Un modelo de identificación y evaluación de la solvencia a corto y medio plazo, que incorpora la evaluación de los impactos sobre la solvencia en diferentes escenarios adversos posibles, aunque no sean probables.

- La función actuarial, que contribuye a la gestión del riesgo de negocio a base de coordinar el cálculo de las provisiones técnicas, la revisión de la política de suscripción y reaseguro y el aseguramiento de la suficiencia y calidad de los datos.
- La función de cumplimiento normativo, que tiene como objetivo asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad, asesorando además al Consejo de Administración sobre el cumplimiento de los requisitos normativos.

Por último, se ha establecido un sistema de generación de la información que, a través de la automatización de los elementos más relevantes, permite obtener información necesaria con eficiencia y calidad del dato.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Valor compartido



La actividad de SegurCaixa Adeslas se sustenta en sus valores corporativos, el cumplimiento de la ley y una estrategia a largo plazo para generar valor compartido para todos sus grupos de interés en la triple vertiente: económica, social y medioambiental, en línea con las mejores prácticas del sector y con los objetivos de desarrollo sostenible.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Valor compartido



Cientes

27 centros médicos, 150 clínicas dentales propias y 43.000 profesionales de la salud.
 30 MM de consultas médicas.
 23.500 partos.
 +1.150 centros médicos y policlínicas concertados, 215 hospitales concertados.
 582.500 pruebas diagnósticas alta tecnología*.

Valor económico

4 nuevas campañas de prevención sobre cáncer de mama y de cuello uterino dirigidas a 122.000 aseguradas.
 4 campañas de formación sobre enfermedades crónicas dirigidas a 32.000 asegurados.
 7 programas de prevención y bienestar para clientes empresa.

Valor social y ambiental

32 nuevos equipos 3D de diagnóstico por imagen para las clínicas dentales.
 Mejora contact center Salud, Hogar y Autos.
 Nueva APP de Autos en iOS y Android para clientes de CaixaBank.
 Simplificación de las autorizaciones sanitarias vía envío de imágenes digitalizadas.

Progreso tecnológico y científico



Proveedores

Establecemos múltiples acuerdos de colaboración con profesionales de la salud, jurídicos, peritos, tasadores de daños, en Multirriesgos, Autos, así como en empresas de reparaciones y talleres, etc.
 57,5 días es el periodo medio de pago a proveedores.

Todos los proveedores de servicios de selección de personal se han comprometido con los criterios establecidos en el Plan de Igualdad de SegurCaixa Adeslas.

Mejoras en los sistemas de facturación para proveedores hospitalarios.



Sociedad

3,3 MM€ Inversión en tecnología sanitaria.
 57,9 MM€ Impuesto de Beneficios.
 9 MM€ IVA.
 102,6 MM€ IRPF y Seguridad Social.
 106,8 MM€ IPS y Recargo de Consorcio.

Apoyo a eventos relacionados con el deporte como el Adeslas World Padel Tour.
 5º Foro de Salud, evento de referencia del sector, con más de 300 directivos de recursos humanos, entre otros.
 Pertenencia y colaboración con la International Federation of Health Plans (IFPH), la Fundación IDIS, UNESPA, ICEA y Edad & Vida.

Apoyo a 5 proyectos de investigación, liderados por profesionales médicos de Adeslas, a través de las XIII Ayudas Anuales a la Investigación Científica en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

* Resonancias magnéticas y TAC



 Valor compartido



Medio ambiente

Valor económico

La Torre de Cristal, donde se alojan los servicios centrales en Madrid, tiene **certificación ambiental A**.
Se han **homologado el mobiliario y las instalaciones** del edificio Juan Gris, que alberga los servicios centrales de Barcelona, a los de la Torre de Cristal.

Valor social y ambiental

Reducción del consumo de papel en un 13,6%.
Reducción del consumo total de **energía** en un 2,7%.
Sensibilización de los empleados a favor de la recogida y el reciclaje.

Progreso tecnológico y científico

Sustitución de equipos de impresión por otros nuevos más eficientes.
Sustitución de equipos de **iluminación** por tecnología LED.
Sustitución del sistema de **ventilación** y de climatización.



Empleados

5.123 empleados, un 11% más que en 2015.
147 MM€ en pagos de **salarios**.

Apuesta por el empleo de calidad: **91% con contrato fijo**.
75% de mujeres conforman la plantilla.
El **80,9% de las promociones** con cambio de categoría profesional **son mujeres**.

423 acciones de formación online y a distancia.



Accionistas

Crecimiento rentable y sostenible a largo plazo, con **191 MM€ de beneficios** y un ratio combinado del 89,2%.
La **cuota de mercado se ha duplicado** entre 2009 y 2016, hasta el 10%.
678 MM€ de primas de nueva producción.
2,1 MM de nuevas operaciones de seguro.

Apoyo a iniciativas sociales como la **Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance)**, que lidera la Fundación Bancaria "la Caixa" en España.

Apoyo a la iniciativa **"Desafío Emprende"** de la Fundación Bancaria "la Caixa", consistente en desarrollar una aplicación móvil para pacientes crónicos por parte de estudiantes emprendedores.



Anexos



Anexos

Informe de Materialidad	46
Consejo de Administración y Comité de Dirección	49
Empleados	50
Quejas y Reclamaciones	55

La transparencia y el diálogo con los grupos de interés es parte central de la estrategia de gestión responsable de SegurCaixa Adeslas. A través de la escucha de las expectativas de sus grupos de interés, la compañía las integra en su estrategia y les da respuesta mediante múltiples iniciativas que tienen como finalidad mejorar de manera continuada su gestión y reputación.



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Anexos

Informe de Materialidad

Para realizar el Informe Integrado de SegurCaixa Adeslas, se ha realizado un trabajo de análisis y consulta a los grupos de interés internos y externos de la compañía. Para identificar los temas reportados y así ofrecer información relevante, se ha utilizado la metodología AA1000 de Accountability, consistente en:

- Tener en cuenta los aspectos más destacados del sector financiero y asegurador mediante los informes anuales, así como revisar los aspectos más importantes de los principales competidores de SegurCaixa Adeslas y los informes correspondientes a los accionistas mayoritarios de la compañía.
- Identificar propuestas de mejora futuras a través de la consulta a los grupos de interés de SegurCaixa Adeslas sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado 2015.
- Realización de 68 encuestas *online* a distintos empleados de SegurCaixa Adeslas, como jefes de departamento, directores de áreas y directores.
- Realización de un análisis cualitativo sobre una muestra de las noticias vinculadas a la compañía publicadas durante el año, así como un análisis de tendencias en el sector asegurador en España utilizando la herramienta Google Trends.
- Revisar y actualizar la matriz de materialidad de la compañía.

CONCLUSIONES DE LOS EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Los expertos consultados valoran el continuo esfuerzo de la compañía para ofrecer información clara y de forma sintética en su informe anual integrado. En cuanto a la estructura del mismo, sugieren una división de la información en capítulos que permita una lectura cómoda y segmentada para cada grupo de interés. Otro aspecto valorado por los expertos consultados es la agilidad de la compañía en la adaptación de la normativa a Solvencia II. En cuanto al diseño del informe, resaltan el buen uso de los enlaces, que facilita la navegación por los diferentes apartados del informe.

Grupo de Interés	Organización
Academia	ESADE
Asociaciones de consumidores	Consultor/a experto/a
Medios de comunicación	Media Responsable
Entidades sociales y medioambientales	Fundación Edad & Vida

Los principales temas sobre el desempeño del sector asegurador en los que los expertos detectan posibles avances son:

- Mayor transparencia en materia ambiental, social y de buen gobierno (ASG), marcada por la directiva europea de divulgación de información no financiera y diversidad (2014/95/EU).
- Adaptación a la directiva Solvencia II para proporcionar mejores productos aseguradores para los ciudadanos.
- Ofrecer información más detallada sobre sus proveedores de salud.

 Anexos

- Mayor coherencia entre las políticas de RSE y el negocio, vinculando la acción social al impacto de su actividad.
- Poseer políticas de responsabilidad social en consonancia con el impacto del negocio de las campañas aseguradoras.

Riesgos potenciales

Los posibles riesgos potenciales en relación a SegurCaixa Adeslas que remarcan los expertos son:

- La transformación digital va a permitir realizar transacciones sin necesidad de utilizar un intermediario y supone una oportunidad para buscar nuevos modelos de negocio.
- El envejecimiento de la población y la capacidad para ofrecer productos y servicios adecuados a la pirámide poblacional.

METODOLOGÍA EN EL ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN EL SECTOR FINANCIERO Y SEGUROS

La elaboración del análisis de tendencias en el sector financiero y de seguros consta de dos partes:

- Las tendencias en el sector mediante la herramienta Google Trends, que permite observar el impacto de SegurCaixa Adeslas en relación a la competencia e identificar las noticias que han tenido más repercusión.
- Las noticias sobre el sector y sobre SegurCaixa Adeslas, para conocer qué temas relevantes relacionados con la compañía y el sector han sido noticia durante 2016.

El mayor volumen de búsquedas en Google sobre SegurCaixa Adeslas en España se sitúa en las comunidades de Madrid, Galicia y Cataluña. Además, al igual que en los años anteriores, las principales búsquedas de Adeslas en Google se vinculan al cuadro médico, al negocio dental, a las citas *online*, a direcciones y a teléfonos.

Para la revisión y el análisis cualitativo de las noticias aparecidas en los medios sobre SegurCaixa Adeslas y el sector asegurador en España, se ha tomado un universo de 2.300 noticias y se han analizado un total de 300, con un error del 5,3% y un nivel de confianza del 95%. Las noticias se han clasificado según los temas a los que hacían referencia y se han ordenado por notoriedad. Así, según su reiteración, se han clasificado las noticias en: temas poco notorios, temas medianamente notorios y temas muy notorios. Finalmente, también se ha considerado el tono de la noticia (positivo, neutro o negativo).



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Anexos

Matriz de Materialidad



 Anexos

 Volver a **Conócenos**

Quienes, bajo cualquier título, llevan la dirección efectiva de la entidad son personas físicas de reconocida honorabilidad y con las condiciones necesarias de cualificación y experiencia profesional.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Presidente Ejecutivo
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Jesús Javier Murillo Ferrer	Consejero-Director General
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consejera
D. Ernesto Mestre García	Consejero
D.ª Milagros Villa Oliveros	Consejera
D. Juan Manuel Granados Curiel	Consejero
D. Rafael Arnedo Rojas	Consejero
D. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Consejero
D.ª Carmina Ganyet Cirera	Consejera Independiente
D. Javier de Busturia Rodríguez-Escudero	Consejero Independiente
D. Teótimo Sáez Zazo	Secretario no Consejero
D. Antonio López Taracena	Vicesecretario no Consejero

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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. Teótimo Sáez	Secretario General



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Anexos

 Volver a **Un equipo comprometido ante los nuevos retos**

Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2015	2016
Servicios Centrales	807	864
AgenCaixa	208	201
Oficinas propias	758	768
Centros médicos y dentales	2.837	3.290
Total	4.610	5.123

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO	2015	2016
Nº total de hombres	1.187	1.269
Nº total de mujeres	3.423	3.854

EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA	2015	2016
Servicios Centrales	44	44
AgenCaixa	42	42
Oficinas propias	46	46
Centros médicos y dentales	35	35
Edad media del Grupo	38	39

Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2015	2016
Servicios Centrales		
Hasta 30 años	43	43
Entre 31 y 40 años	267	265
Entre 41 y 50 años	320	355
Mayores de 51 años	177	201

AgenCaixa		
Hasta 30 años	4	6
Entre 31 y 40 años	84	73
Entre 41 y 50 años	96	96
Mayores de 51 años	24	26

Oficinas propias		
Hasta 30 años	21	18
Entre 31 y 40 años	223	220
Entre 41 y 50 años	274	276
Mayores de 51 años	240	254

Centros médicos y dentales		
Hasta 30 años	1.113	1.263
Entre 31 y 40 años	1.176	1.356
Entre 41 y 50 años	368	445
Mayores de 51 años	180	226

ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA	2015	2016
Directivos	11	12
Plantilla Servicios Centrales	12	12
Plantilla AgenCaixa	10	11
Plantilla Oficinas propias	14	14
Plantilla Centros médicos y dentales	3	3



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Anexos

 Volver a **Un equipo comprometido ante los nuevos retos**

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO	2015	2016
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.459	2.625
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	1.744	2.067
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	164	179
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	243	252

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2015	2016
Directivos	50	44
Mandos intermedios	175	178
Resto plantilla	4.385	4.901

NACIONALIDADES DE LA PLANTILLA	2015	2016
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	47	45
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	132	199

ROTACIÓN NO DESEADA	2015	2016
Índice de rotación no deseada por sexo		
Servicios Centrales		
Hombres	3,0%	2,9%
Mujeres	1,8%	1,9%
Total general	2,4%	2,3%

AgenCaixa		
Hombres	6,4%	0,01%
Mujeres	0,0%	0,01%
Total general	1,9%	0,01%
Oficinas propias		
Hombres	1,4%	2,1%
Mujeres	1,3%	1,5%
Total general	1,3%	1,7%
Centros médicos y dentales		
Hombres	24,4%	26,8%
Mujeres	16,9%	18,1%
Total general	18,2%	19,5%

SELECCIÓN, NUEVAS INCORPORACIONES Y PROMOCIÓN INTERNAS	2015	2016
Nº total de vacantes publicadas internamente	52	46
Nº total de nuevos profesionales incorporados	1.201	1.549
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	23,3%	20,0%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	76,7%	80,0%
Nº total de promociones horizontales realizadas	29	3
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	210	86
% de hombres sobre las promociones	17,6%	19,1%
% de mujeres sobre las promociones	82,4%	80,9%



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Anexos

 Volver a **Un equipo comprometido ante los nuevos retos**

FORMACIÓN	2015	2016
Inversión total en formación (miles de euros)		
Servicios Centrales y AgenCaixa	417	1.261
Oficinas propias y centros médicos y dentales	613	138
Total	1.030	1.399
Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial		
Servicios Centrales y AgenCaixa	0,9%	2,1%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,8%	0,4%
Promedio invertido por empleado		
Servicios Centrales y AgenCaixa	410,8 €	589,5 €
Oficinas propias y centros médicos y dentales	170,5 €	46,3 €
Subvenciones y compensaciones recibidas para formación		
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	0 €	71.004 €
Nº total de acciones de formación realizadas		
Servicios Centrales y AgenCaixa		
Formación presencial	109	141
Formación <i>online</i> + distancia	42	189
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
Formación presencial	230	274
Formación <i>online</i> + distancia	56	234
Total formación presencial	339	415
Total formación <i>online</i> + distancia	102	423
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna		
Servicios Centrales y AgenCaixa	720	1.022
Oficinas propias y centros médicos y dentales	1.756	2.204
Total	2.476	3.226

Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla

Servicios Centrales y AgenCaixa	89,2%	99,5%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	46,2%	54,0%

Horas de formación impartidas

Nº total de horas de formación presencial impartidas

Servicios Centrales y AgenCaixa	997	1.359
Oficinas propias y centros médicos y dentales	2.260	2.235
Total	3.257	3.594

Nº total de horas de formación *online* impartidas

Servicios Centrales y AgenCaixa	423	741
Oficinas propias y centros médicos y dentales	171	786
Total	595	1.527

Promedio de horas de formación impartidas

Servicios Centrales y AgenCaixa

% de horas de formación a directores	6,7%	0,4%
% de horas de formación a mandos intermedios	6,5%	5,0%
% de horas de formación a resto plantilla	88%	94,6%

Oficinas propias y centros médicos y dentales

% de horas de formación a directores	0,0%	0,0%
% de horas de formación a mandos intermedios	5,2%	19,7%
% de horas de formación a resto plantilla	95,0%	80,3%

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo

Horas dedicadas a formación (hombres)	37,0%	33,8%
Horas dedicadas a formación (mujeres)	63,0%	66,2%
Horas de formación por empleado (hombres)	10,0%	3,0%
Horas de formación por empleado (mujeres)	6,0%	8,0%



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

Anexos

Volver a **Un equipo comprometido ante los nuevos retos**

INTEGRACIÓN LABORAL	2015	2016
Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	34	41
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,7%	0,8%

TABLA DE RETRIBUCIÓN	2015	2016
% de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
AgenCaixa	100,0%	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100,0%
Centros médicos y dentales	6,6%	6,0%
% de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
AgenCaixa	100,0%	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100,0%
Centros médicos y dentales	39,6%	40,1%
% de la retribución variable sobre la masa salarial		
Servicios Centrales	25,4%	23,4%
AgenCaixa	50,3%	54,6%
Oficinas propias	13,4%	14,2%
Centros médicos y dentales	22,5%	24,5%

REPRESENTANTES POR EMPRESA	2015	2016
Servicios Centrales		
Comités de empresa	41	30
Delegados de personal	0	0
CC. OO.	29	22
UGT	12	8
CSI	0	0
Independientes	0	0
AgenCaixa		
Comités de empresa	16	15
Delegados de personal	0	0
CC. OO.	16	15
UGT	0	0
CSI	0	0
Independientes	0	0
Oficinas propias		
Comités de empresa	5	14
Delegados de personal	30	20
CC. OO.	23	20
UGT	10	13
CSI	2	1
Independientes	0	0
Centros médicos y dentales		
Comités de empresa	19	19
Delegados de personal	9	13
CC. OO.	25	29
UGT	3	3
CSI	0	0
Independientes	0	0

Anexos

Volver a **Un equipo comprometido ante los nuevos retos**

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD	2015	2016
Nº total de comités de seguridad y salud	3	3
% de empleados cubierto por comités de seguridad y salud	64,4%	58,0%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la compañía	8	12
ABSENTISMO	2015	2016
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo		
Nº total de accidentes sin baja laboral	130	129
Nº total de accidentes con baja laboral	56	44
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	26	36
Nº total de jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	347	548
Tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,05%	0,04%
Tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,18%	0,07%
Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad		
Nº total de jornadas perdidas por absentismo	29.677	36.688
Nº total de bajas por enfermedad común	1.244	1.587
Tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	1,4%	2,2%
Tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	2,6%	2,7%
Reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	244	262
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	17.266	22.330
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	41	44

Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	203	218
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad	174	193
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad	37	44
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	137	201
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	25	46
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron tras la baja de maternidad	81%	89%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron tras la baja de paternidad	82%	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	76%	94%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	51%	100%



[Volver a Experiencia en calidad](#)

DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR RAMO DE NEGOCIO

	Unidades	Porcentajes
Hogar	23.190	28,8%
Autos	16.800	20,9%
Negocio	1.585	2,0%
Salud	18.500	23,0%
Dental	20.309	25,3%
Total	80.384	100%

NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS EN 1ª INSTANCIA

	Unidades	Índice Q/R al mes / 1.000 asegurados
Salud	9.064	1,90
Multirriesgo y RC particulares y negocios	1.728	1,04
Multirriesgo y RC empresas	31	1,50
Personales	405	0,25
Autos	424	0,84
Total	11.652	1,36

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMO TRAMITADAS EN 2ª INSTANCIA ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

	Unidades	Porcentaje
Salud	582	79,1%
Multirriesgo y RC particulares y negocios	118	16,0%
Multirriesgo y RC empresas	1	0,1%
Personales	22	3,0%
Autos	13	1,8%
Total	736	100%

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

	Unidades	Porcentajes
Salud	85	41,7%
Multirriesgo y RC particulares y negocio	70	34,3%
Multirriesgo y RC empresas	0	0%
Personales	32	15,7%
Autos	17	8,3%
Total	204	100%



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos

 Anexos

 Volver a **Experiencia en calidad**

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS ATENDIENDO A SU FORMA DE TRAMITACIÓN

	Unidades
No favorable al reclamante	5.649
Favorable al reclamante	3.645
SCA omite pronunciarse	1.423
Favorable parcial reclamante	934
No admitidas a trámite	1
Total	11.652

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

	Unidades
No favorable al reclamante	490
Favorable al reclamante	129
Favorable parcial reclamante	34
SCA omite pronunciarse	81
No admitidas a trámite	1
Desestimación del reclamante	1
Total	736



Carta del Presidente



SegurCaixa Adeslas 2016



Protección integral para nuestros asegurados



Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible



Crecimiento rentable y solvente



Valor compartido



Anexos



SegurCaixa Adeslas

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