

2017 Informe Anual Integrado



SegurCaixa Adeslas

Sumario

CARTA DEL PRESIDENTE

3

SEGURCAIXA ADESLAS



Conócenos

6



Hitos 2017

11



Gobierno Corporativo

10



Plan Estratégico

13

PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS ASEGURADOS



Máxima protección integral
para nuestros asegurados

16



Experiencia de calidad

21

NUESTRA CONTRIBUCIÓN
A LOS OBJETIVOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE



Un equipo profesional
e ilusionado

28



Comprometidos con el medio
ambiente y colaboración social

36



Referentes en salud y
colaboraciones

32



Crecimiento rentable
y solvente

39



Promoción del deporte y
de la salud

34



Gestión de riesgos

41

ANEXOS

42

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS ASEGURADOSNUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



Carta del Presidente

Queridos amigos:

2017 ha sido, de nuevo, un buen año para SegurCaixa Adeslas, empresa integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank. Hemos vuelto a superar los objetivos que nos fijamos para el conjunto del ejercicio y hemos conseguido, por séptimo año consecutivo, obtener un crecimiento rentable y superior al de la media del sector. Todo ello, además, lo hemos logrado mejorando la calidad de nuestros servicios y la atención que reciben nuestros ya más de 6,3 millones de asegurados, lo cual es siempre el primer reto que nos marcamos.

Quiero, por tanto, agradecer a todos los hombres y mujeres que forman parte de esta compañía su motivación, esfuerzo y adhesión a los principios que nos inspiran, que no son otros que trabajar por el desarrollo estable de nuestra empresa y ofrecer la mejor atención posible a quienes, año tras año, nos renuevan su confianza o deciden depositarla en nosotros frente a otras opciones existentes en el mercado. Creo que los más de 340.000 nuevos clientes que ganamos el año pasado avalan la calidad de nuestra oferta, no solo en un ámbito tan importante como es el cuidado de la salud, sino en otras áreas del seguro en las que SegurCaixa Adeslas está creciendo de forma muy significativa.



Javier Mira
Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS ASEGURADOSNUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



De hecho, en 2017 seguimos avanzando en nuestro proceso de diversificación, de forma que una tercera parte de nuestros ingresos ya proceden de seguros diferentes al de Salud, donde en cualquier caso hemos reforzado nuestra posición de liderazgo. En concreto, durante el pasado año la compañía ha consolidado su segundo puesto en el ranking nacional de seguros de Hogar y su primera posición en seguros de Accidentes.

En conjunto, durante el pasado ejercicio, SegurCaixa Adeslas obtuvo unos ingresos por primas de 3.547 millones de euros, un 7,8% más que el año anterior. Este avance se vio favorecido por nuestra fortaleza en seguros de salud (aumentamos nuestra cuota de mercado hasta el 29,1%) y por el vigor y eficacia de nuestro acuerdo en bancaseguros con CaixaBank.

Satisfacción del asegurado

Creo que una de nuestras capacidades más destacadas ha sido saber combinar la necesaria rentabilidad a la que nos obliga nuestro proyecto empresarial (nuestro ratio combinado mejoró en 2017 en 0,8 puntos porcentuales, situándose en el 88,4%) con el mantenimiento de una excelente calidad de servicio, como prueba el hecho de que

nuestro índice de satisfacción de clientes se situó al finalizar el pasado ejercicio en 9 sobre 10. Estas realidades, unidas a nuestra capacidad comercial y agilidad a la hora de presentar productos innovadores, competitivos y adaptados a las necesidades de nuestros clientes, nos permiten encarar el futuro con optimismo.

En este sentido, durante el pasado año hemos diseñado el nuevo Plan Estratégico 2018-2020, que sienta las bases para el desarrollo de nuestra actividad en los próximos tres años. Su principal objetivo es asegurar la sostenibilidad de nuestro éxito apoyándonos, nuevamente, en la confianza de nuestros clientes, para lo que reforzaremos nuestro proceso de transformación digital y continuaremos construyendo el futuro de nuestra empresa sobre nuestras dos grandes fortalezas: el liderazgo en salud y la solidez del canal bancario-asegurador.

En definitiva, ha sido un gran año para la compañía y un cierre brillante del Plan Estratégico 2015-2017, que hemos culminado con éxito tras alcanzar todas las metas que nos habíamos propuesto. Deseo, en este punto, agradecer también la colaboración de nuestros mediadores, proveedores de servicios e instituciones con las que trabajamos en la consecución de estos logros. Sin duda, todos nos

beneficiamos de este crecimiento, que hemos de hacer sostenible en el tiempo.

Con su ayuda, con el trabajo eficaz de nuestros más de 5.600 empleados y con la confianza de nuestros clientes, que sabremos mantener de forma constante, sé que seguiremos superando con éxito los nuevos retos que se planteen en el futuro. En nombre del Consejo de Administración que presido, gracias a todos por estar con nosotros.

Javier Mira

Presidente Ejecutivo

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS



Conócenos

6



Gobierno Corporativo

10



Hitos 2017

11



Plan Estratégico

13

CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS Conócenos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2017 la compañía ha obtenido 314 millones de euros de beneficio, ha comercializado un volumen de primas de 3.547 millones de euros y ha alcanzado los 6,34 millones de clientes.

El Grupo Mutua Madrileña es el segundo grupo asegurador español, líder en solvencia y accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Ha cerrado el ejercicio 2017 con unos ingresos por primas superiores a los 5.000 millones de euros y un beneficio neto de 251,8 millones de euros.

CaixaBank es, a través de VidaCaixa, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas. Se consolida en 2017 como referente en banca minorista en el conjunto de España y Portugal, tras adquirir BPI, y tiene un total de 15,7 millones de clientes.



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

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.

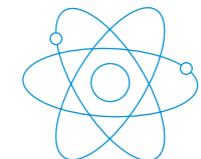
Trabajar desde los valores corporativos

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



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

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



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



Sociedades del grupo

La Sociedad SegurCaixa Adeslas S.A. cuenta con unos servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y Barcelona que dan apoyo interno a las 68 delegaciones que tiene distribuidas por el territorio español.

En lo que atañe a prestaciones de asistencia sanitaria, la compañía es propietaria de la sociedad Adeslas Salud S.A.U., compuesta por 27 centros médicos de atención sanitaria, y cuenta también con la propiedad de Adeslas Dental

S.A.U, que dispone de una extensa red formada por 169 clínicas dentales propias para la atención en tratamientos odontoestomatológicos.

Tanto los centros médicos propios como las clínicas dentales propias reciben el apoyo de las delegaciones de la aseguradora.

La sociedad cuenta también con la propiedad de la entidad AgenCaixa S.A.U., compuesta por una red comercial especialista en seguros de empresas y pymes.

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, mientras que en el canal bancaseguros se usa Adeslas SegurCaixa y Adeslas. El resto de seguros utilizan la marca SegurCaixa Adeslas.

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

Centro Médico Adeslas

Clínica Dental Adeslas





Nuestros accionistas

Grupo Mutua Madrileña

El Grupo Mutua Madrileña es el segundo grupo asegurador español, líder en solvencia y accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas.

En 2017 la compañía culminó con éxito su Plan Estratégico 2015-2017, cumpliendo las expectativas marcadas tanto en términos de crecimiento y rentabilidad como de diversificación de sus negocios, y dando al mismo tiempo un fuerte impulso a la transformación digital de la compañía.

Entre los hitos más relevantes de este período destaca el inicio de la internacionalización de la compañía, con la adquisición del 40% de la chilena BCI Seguros, la mayor aseguradora de No Vida del país andino. El acuerdo contempla, además, el posible desarrollo futuro conjunto del negocio asegurador en otros países de Latinoamérica.

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2017 logrando, por primera vez, unos ingresos por primas superiores a los 5.000 millones de euros y un beneficio neto de 251,8 millones de euros. El valor de los activos del Grupo Mutua superaba los 7.900 millones de euros al cierre de 2017, un año en el que además se continuó reforzando la solvencia del grupo, una de sus principales señas de identidad.

Todo ello lo hizo manteniendo, al mismo tiempo, su firme compromiso social a través de la Fundación Mutua Madrileña y de las diversas iniciativas que desarrolla en el ámbito de la cultura, la salud, la seguridad vial y la acción social, entre las

que destacan sus campañas contra la violencia de género y el acoso escolar.

En este sentido, su contribución al desarrollo sostenible de la sociedad le ha hecho merecedora de diversos reconocimientos públicos a lo largo del pasado año. Así, Mutua se ha consolidado entre las empresas con mejor reputación y más responsables de nuestro país, situándose en el puesto 14 del ranking Merco Empresas y en el 12 del índice Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2017.



Principales magnitudes



Culminación **Plan Estratégico 2015-2017**



Ingresos por primas **+5.000** millones de euros



Beneficio neto **251,8** millones de euros



Valor de activos por **+7.900** millones de euros



Ranking Merco Empresas **Posición 14ª**



Índice Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo **Posición 12ª**



CaixaBank

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, se ha consolidado este año 2017 como referente en banca minorista en el conjunto de España y Portugal tras la adquisición del banco portugués BPI, con un total de 15,7 millones de clientes, y ha sido el banco de referencia para casi el 27% de la población española. Este liderazgo también se extiende al ámbito digital, con un 55% de sus clientes operando a través de este canal.

CaixaBank guía su actuación de acuerdo al Plan Estratégico 2015-2018, que tiene como objetivo reforzar el liderazgo en el mercado español y ser reconocido por su calidad, solidez financiera, capacidad innovadora y un modelo de hacer banca socialmente responsable. Para 2018, último año del Plan, la Entidad seguirá potenciando la diversificación de ingresos y el mantenimiento de elevados niveles de solvencia, así como la consolidación del liderazgo digital y del impulso a la formación de la plantilla.

El año 2017 destaca por el mayor resultado anual conseguido, con 1.684 millones de euros de beneficio atribuido al Grupo, un 60,9% más respecto a 2016. Por otro lado, cabe resaltar el aumento un año más de las cuotas de mercado en los principales productos, con el 26,3% en nóminas, el 26,4% en seguros de ahorro y el 23,5% en planes de pensiones.

CaixaBank se caracteriza por un firme compromiso social, con la contribución a la solución de los retos sociales más urgentes y el impulso a la inclusión financiera. Para ello dispone de una alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa" y cuenta con MicroBank, el banco social participado íntegramente por CaixaBank y principal institución de microfinanzas de Europa. Desde su creación en 2007, se han creado 180.000 puestos de trabajo gracias a su actuación. Destaca también la Asociación de Voluntarios "la Caixa", con más de 5.500 empleados en activo.

Principales magnitudes



CaixaBank es el banco principal para más de **1** de cada **4** clientes particulares del país.

55% de los clientes son digitales.



Mayor red comercial del país, con **4.874** oficinas y **9.427** cajeros.

1.684 millones de euros de beneficio atribuido al Grupo (+60,9 vs. 2016).



383.186 millones de euros de activo total.

11,7% CET 1 fully loaded, superior a la media del sector.



Presente en los principales índices de **sostenibilidad**: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List.

Principales premios y reconocimientos



Mejor Banco en España
Euromoney

Mejor Banco digital en Europa Occidental
Global Finance

BPI Banco con mayor satisfacción del cliente en Portugal
ECSI



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS

Gobierno Corporativo

SegurCaixa Adeslas cumple con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación exige y además se encuentra adherida a la *Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras*, editada por UNESPA.

Los órganos de gobierno de la compañía los conforman, de acuerdo con los Estatutos Sociales de la entidad:

- La Junta General de accionistas, cuyas responsabilidades son, entre otras: el nombramiento de administradores, la aprobación de las cuentas anuales, las modificaciones estatutarias y los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales, así como todas aquellas que, por ley, le corresponden.

La Junta General se ha reunido en 2 ocasiones en 2017.

- El Consejo de Administración: es el órgano que asume de manera efectiva las facultades de supervisión, dirección, control y representación de la sociedad. De él depende la aprobación de la estrategia y de la organización de la compañía para conseguir sus objetivos. Responde de su gestión ante la Junta General de accionistas.

Cuenta con doce miembros, de los cuales 10 tienen consideración de dominicales y 2 de

independientes. Cuenta con un Presidente Ejecutivo, que dispone de una delegación general de facultades. Dispone además de un Secretario y un Vicesecretario no consejeros. Concurren en todos ellos los niveles de prestigio, profesionalidad y deontología adecuados para el desempeño de sus funciones.

Políticas de Gobierno Corporativo

La compañía cuenta, como entidad aseguradora, con Políticas de Gobierno Corporativo que desarrollan una estructura organizativa transparente y apropiada para el volumen y la actividad que realiza, con una clara distribución de funciones y mecanismos eficaces para la transmisión de información, regulando las distintas líneas de *reporting* entre las áreas operativas y los órganos encargados de adoptar las decisiones oportunas. Prevén la implantación de un adecuado sistema de control interno, con funciones fundamentales: auditoría interna, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y actuarial, bajo la responsabilidad y supervisión del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración se ha reunido en 12 ocasiones en 2017. Con el objetivo de alcanzar una mayor eficacia y transparencia en el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración ha constituido las comisiones de Auditoría y de Inversiones.

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 y para reducir, con ello, el riesgo de su comisión. Cuenta con un Comité de Cumplimiento Normativo, responsable del Modelo de Prevención, la identificación de actividades en cuya realización podría darse la comisión de un delito y una definición de controles mitigadores, así como la existencia de protocolos de reacción ante la comisión de un delito.

**Anexo Consejo de Administración.
Comisiones de Auditoría y de Inversiones**



SEGURCAIXA ADESLAS Hitos 2017



Finaliza el Plan Estratégico 2015-2017, donde la compañía ha alcanzado los objetivos fijados con notable éxito, consolidando su liderazgo en Salud e incrementando su diversificación en el resto de ramos.



La entrada en vigor de la Guía Técnica 3/2017 sobre **Comisiones de Auditoría** de entidades de interés público de la CNMV, afecta a las competencias que la Comisión de Auditoría de SegurCaixa Adeslas, como entidad de interés público, debe asumir, regulando su desarrollo y extensión, así como su funcionamiento y composición.



En el mes de diciembre se ha completado el tercer tramo de la toma de participación en el **Igualatorio Médico Quirúrgico (IMQ)** de Asturias, alcanzándose el 44,91% fijado en el Acuerdo Marco.



La Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la **distribución de Seguros**, establece nuevas obligaciones formales y materiales en la distribución de seguros, afectando a mediadores y a entidades aseguradoras. En 2017 se han revisado los requerimientos exigibles a tener en cuenta en su implantación para el momento de su entrada en vigor.



El impacto de la próxima entrada en vigor del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 sobre el **tratamiento y libre circulación de datos para la protección de las personas físicas**, ha comportado el despliegue de una gran actividad para adaptar los sistemas, políticas y documentación al nuevo entorno.





Evolución 2016-2017



El **crecimiento en primas** es del **7,8%**, siendo la entidad de mayor crecimiento del top 10 de No Vida.



La compañía supera por primera vez el **29%** de la **cuota del mercado de Salud**.



Evolución positiva en el resto de ramos, con **crecimientos superiores** a los del mercado.



Diversificación del negocio gracias al crecimiento en el resto de ramos.



6,3 millones de clientes.



Mantenemos la colaboración público-privada en salud, siendo la **primera compañía en el número de funcionarios asegurados**.

Crecimiento en primas en todos los ramos

	Primas	Crecimiento primas vs. 2016	Cuota de mercado
No Vida	3.547 M€	+7,8%	10,4%
Salud	2.345 M€	+6,4%	29,1%
Multirriesgo	494 M€	+2,3%	7,2%
Auto	229 M€	+2,1%	2,1%
Accidentes	194 M€	+59,6%	17,4%
Decesos, RC y Diversos	285 M€	+9,8% Decesos +17,6% RC	5,7% Decesos 5,2% RC

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS Plan estratégico

SegurCaixa Adeslas ha finalizado su Plan Estratégico 2015-2017, superando todos los objetivos fijados con notable éxito.

A pesar de una mayor presión de la competencia en el mercado asegurador y un repunte de la siniestralidad como consecuencia de una mayor actividad económica durante este período, la compañía ha crecido en volumen de primas de No Vida por encima del mercado, año tras año, manteniendo esta tendencia en sus ramos principales de Salud o Multirriesgo.

La base de clientes ha ido ensanchándose y ganando cuota de mercado, especialmente en el ramo de Salud, donde se consolida el liderazgo; al mismo tiempo ha incrementado su diversificación, al ampliar su cuota de mercado en seguros No Salud.

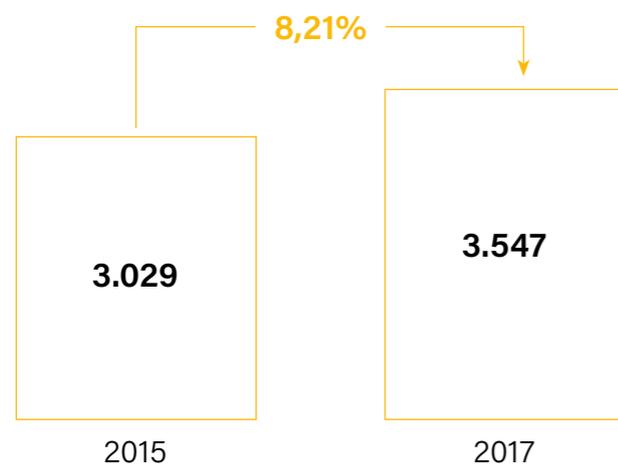
Se ha potenciado la fidelización de clientes, consiguiendo buenos resultados en la reducción de las tasas de caída de cartera.

Además, una cuidada labor en la selección de riesgos ha contribuido a la contención de la siniestralidad, lo cual, junto a una mayor eficiencia operativa en los procesos de compañía, ha impulsado la reducción del ratio combinado.

Todo ello ha contribuido al crecimiento del beneficio después de impuestos en este período.

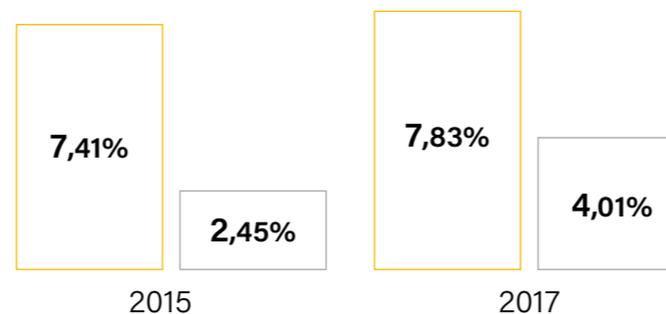
Crecimiento SegurCaixa Adeslas en primas

Millones de €. % Tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR)



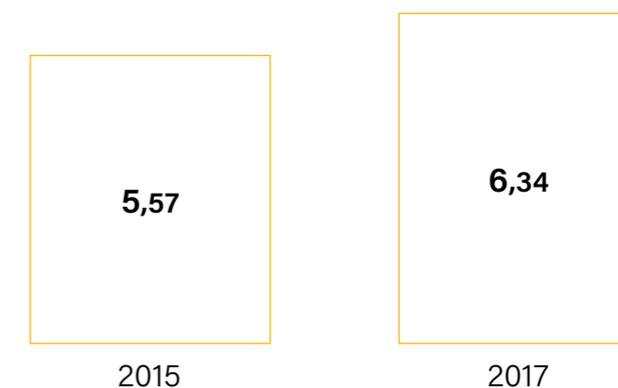
Crecimiento SegurCaixa Adeslas vs. Mercado

% Fuente: ICEA



Número de clientes de SegurCaixa Adeslas

Millones



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXOS



A la gran actividad comercial desplegada gracias a la red de distribución bancoaseguradora, así como a través de los canales aseguradores tradicionales, hay que añadir el constante lanzamiento de nuevos productos aseguradores para cubrir las necesidades de los clientes, enfocados a segmentos determinados (seguros plurianuales de Hogar, Autos, Salud; Ciberriesgos, Dental Familia, gama de protección para Pymes y Autónomos, seguros de asistencia sanitaria para expatriados, entre otros).

También la herramienta comercial del pack de seguros, que ofrece descuentos por agrupar seguros y permite fraccionar mensualmente las primas sin recargos, dirigida al segmento de particulares, empresas y pymes, ha tenido un gran desarrollo.

Por otro lado, se han alcanzado acuerdos de colaboración a largo plazo con los principales gestores hospitalarios del país que garantizan a futuro la atención a los asegurados, y se han desarrollado innovaciones de índole digital que mejoran las vías de relación con los asegurados (nuevas apps en Dental, Autos, automatización de autorizaciones en Salud...).

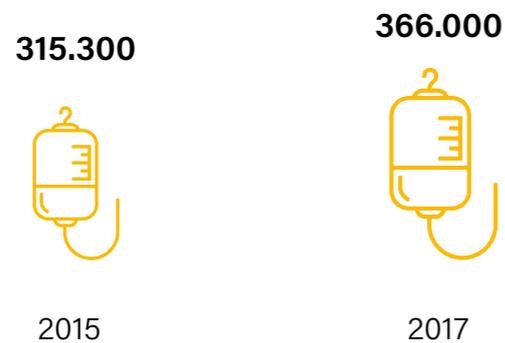
Al mismo tiempo continúa la expansión dental, con la apertura de nuevas clínicas a lo largo de nuestra geografía, dotadas de la tecnología más puntera, para el cuidado de la salud bucodental de nuestros asegurados y clientes.

Este incremento en el número de asegurados ha comportado una mayor actividad asistencial, por lo que la compañía ha intensificado la relación

con sus proveedores de servicios para medir y controlar que los niveles de calidad en la atención a los asegurados son los adecuados.

Este crecimiento en el volumen de negocio y gestión ha ampliado el número de profesionales que trabajan en SegurCaixa Adeslas, pasando de 4.037 empleados a 31 de diciembre de 2014 a los 5.654 empleados a 31 de diciembre de 2017. La compañía atrae y retiene talento ofreciendo planes formativos a largo plazo para empleados y línea media, como los programas Itinere y Ágora, y se desarrollan nuevos planes formativos específicos para los profesionales que conforman el grupo SegurCaixa Adeslas: Adeslas Salud, Adeslas Dental y AgenCaixa.

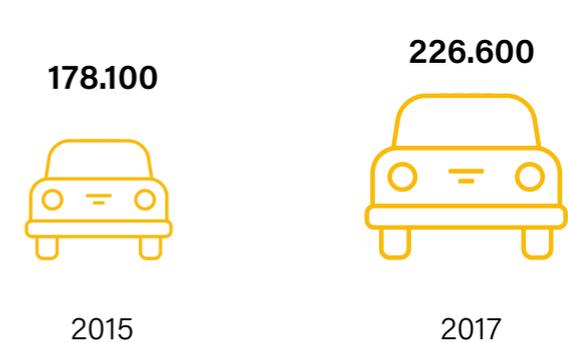
Ingresos hospitalarios

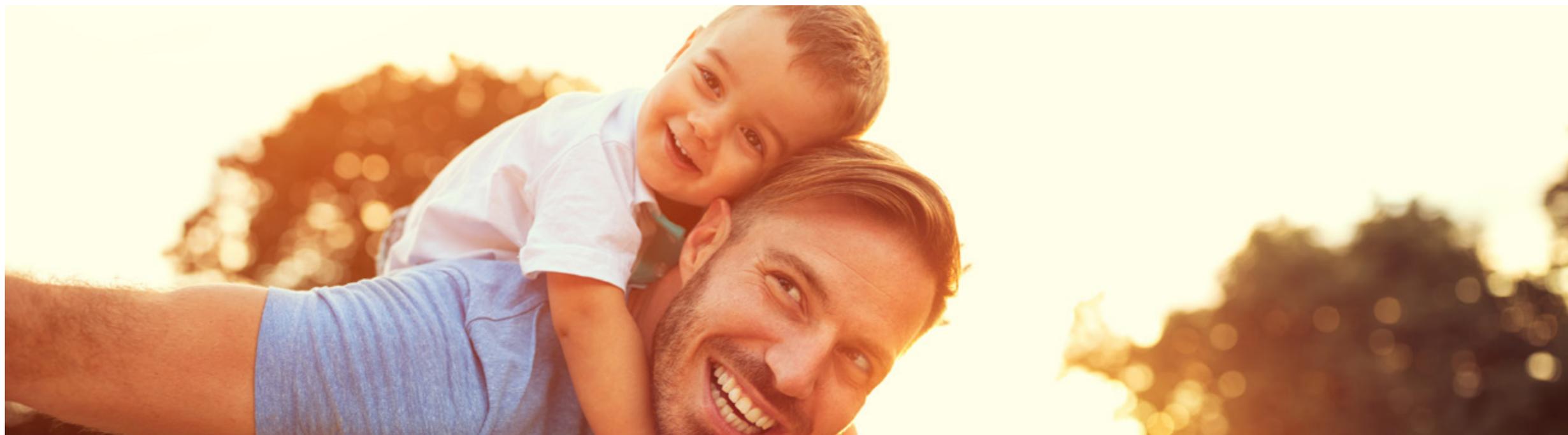


Siniestros del hogar gestionados



Siniestros de autos gestionados





PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



Máxima protección integral para nuestros asegurados

16



Experiencia de calidad

21



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

Máxima protección integral para nuestros asegurados

Incrementamos la confianza de nuestros asegurados

Un año más, la intensa actividad desplegada por SegurCaixa Adeslas ha incrementado el número de asegurados hasta los 6.340.000.

Son muchos los factores que inciden en la clave del éxito del crecimiento de SegurCaixa Adeslas.

De entre ellos destacamos: la cercanía desplegada por los múltiples canales comerciales; la dinamización de las ventas generadas por las campañas comerciales; la versatilidad en soluciones aseguradoras, que ofrecen un amplio *portfolio* de productos para los diferentes segmentos; la profesionalidad y la confianza mostradas en la gestión de la prestación de servicios y siniestros, que contribuyen a la fidelización de la cartera, así como el control y el trabajo constante que la compañía ejerce sobre la calidad del servicio ofrecido y su medición.

Por último, cabe destacar la voluntad de la compañía para adaptarse y acompañar a los asegurados en los cambios que les afectan, mediante la innovación digital u otras formas de innovación que contribuyen al éxito de SegurCaixa Adeslas.

SegurCaixa Adeslas cuenta para la comercialización de sus productos con una amplia fuerza comercial, que desarrolla una importante actividad.

La estructura comercial de SegurCaixa Adeslas que da apoyo al canal bancario ha replicado la estructura territorial del banco mediante 14 delegaciones comerciales que dan servicio a todos los segmentos de negocio y figuras comerciales. Además cuenta con 222 gestores de seguros de AgenCaixa especializados en empresas y pymes, distribuidos por la geografía española.

1^{er} Curso en colaboración con la Universidad de Barcelona e ICEA para 480 gestores de negocio de CaixaBank.

Distribución bancoaseguradora



4.678 oficinas de Banca Retail

1 centro de Banca Corporativa

20 centros de Banca Institucional

114 centros de Banca de Empresas



1.371.000 operaciones de seguro



75.800 formularios electrónicos enviados y gestionados por Call Center



808.000 FAQ consultadas en la intranet de CaixaBank sobre seguros



En cuanto a los canales aseguradores tradicionales, se ha dotado de una nueva estructura comercial a las Direcciones Regionales Comerciales (DRC) y Direcciones de Área Comercial (DAC) para potenciar su actividad.

Se han abierto 29 nuevas Oficinas de Atención Comercial (OAC), hasta alcanzar las 163. Estas suponen la culminación del plan de carrera de los agentes, al contar con la experiencia y capacidad adecuadas para la apertura de oficinas a pie de calle con objeto de ofrecer un mejor servicio a los asegurados, buscando una mayor cercanía.

Además se han mejorado y automatizado los procesos de vinculación de mediadores.

La actividad de los Canales Aseguradores es también relevante para el negocio asegurador de la compañía, realizándose despachos y reuniones periódicas del seguimiento de la actividad y buscando nuevas formas más eficientes para la gestión del día a día. SegurCaixa Adeslas ha sido la primera compañía de salud en implementar las funcionalidades de descargas EIAC para corredores, que optimizan la comunicación y gestión con la compañía.

Acuerdo de colaboración entre SegurCaixa Adeslas y la agrupación Espanor.

Distribución de canales aseguradores



- 68** delegaciones con **103** gestores comerciales
- 163** Oficinas de Atención Comercial
- 1.321** asesores de red propia
- 1.684** corredores y **1.128** agentes externos
- 37** ejecutivos de cuentas de Grandes Empresas
- 79** brokers



8.600 peticiones electrónicas cursadas y gestionadas por el Contact Center



678.000 altas de asegurados en canales aseguradores en 2017





Principales campañas comerciales en 2017

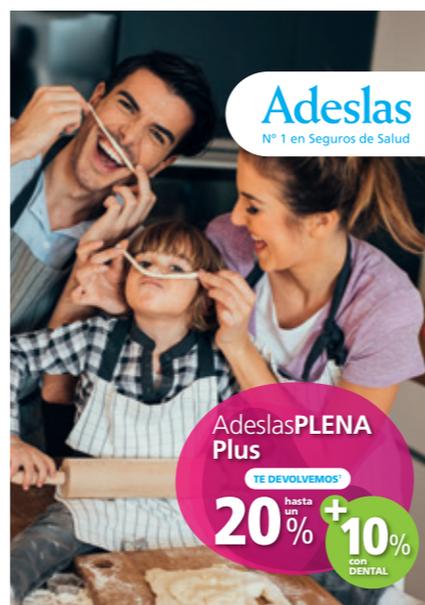
Como elementos dinamizadores de la actividad comercial se han llevado a cabo diferentes campañas en 2017, enfocadas a diferentes segmentos de cada canal. Entre todas ellas destacamos algunas.

Campañas del canal bancaseguros

Campañas de seguro vinculadas al pack multiSeguros, dirigidas a los segmentos de Banca Particulares, Banca Premier, Negocios y Empresas.

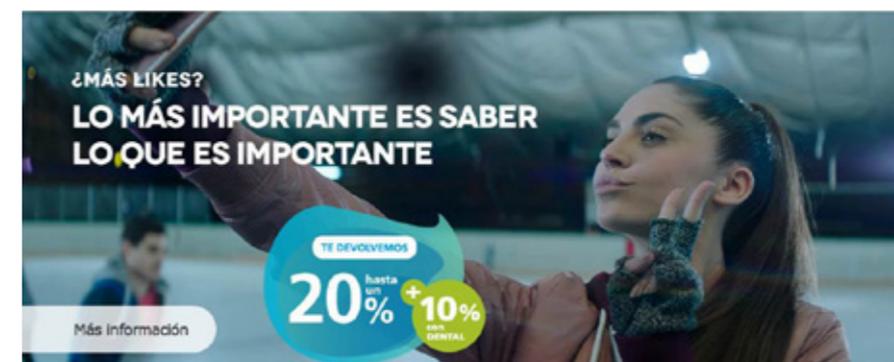


Campañas del canal asegurador



La campaña de salud de 2017 contó con el lema “Lo más importante es saber lo que es importante”. Se lanzó en las principales cadenas privadas de televisión con anuncios de 20” y de 10” de duración. Su objetivo fue impulsar la notoriedad de la marca Adeslas y reforzar su imagen de liderazgo.

ENLACE “Lo más importante es saber lo que es importante”

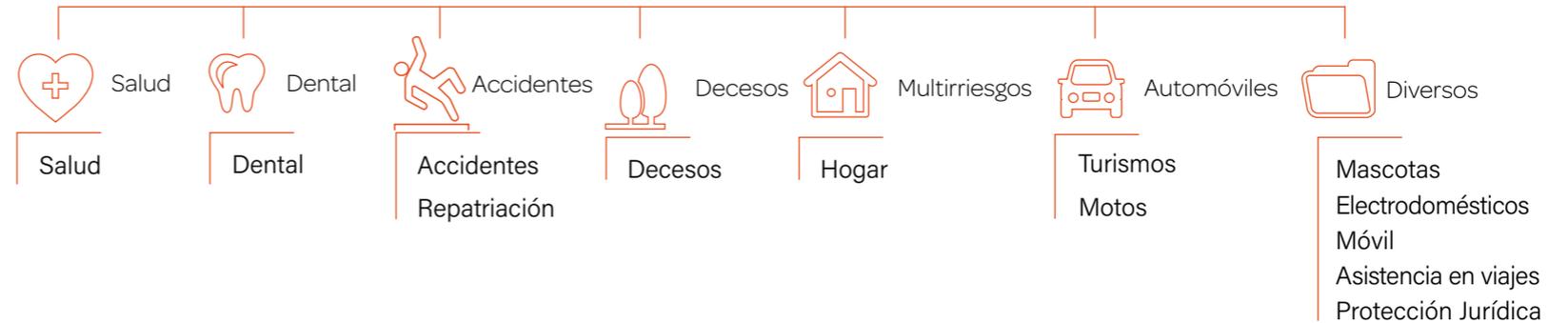




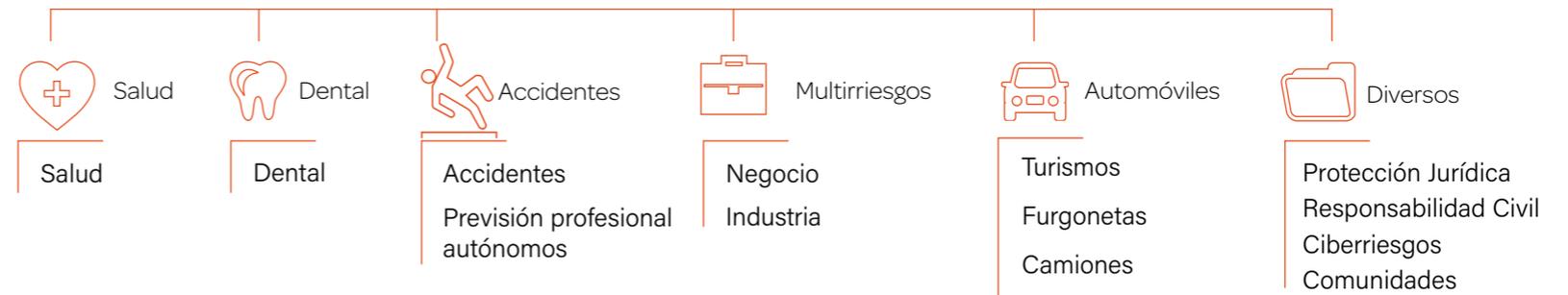
Amplia oferta aseguradora para cada segmento

SegurCaixa Adeslas ofrece soluciones aseguradoras a las diferentes necesidades de cada uno de los segmentos a los que se dirige. La amplia oferta de protección alcanza desde la asistencia sanitaria u odontológica hasta los accidentes o decesos, y ampara también el patrimonio en seguros de automóvil, viviendas, industrias, responsabilidad civil o seguros para comunidades.

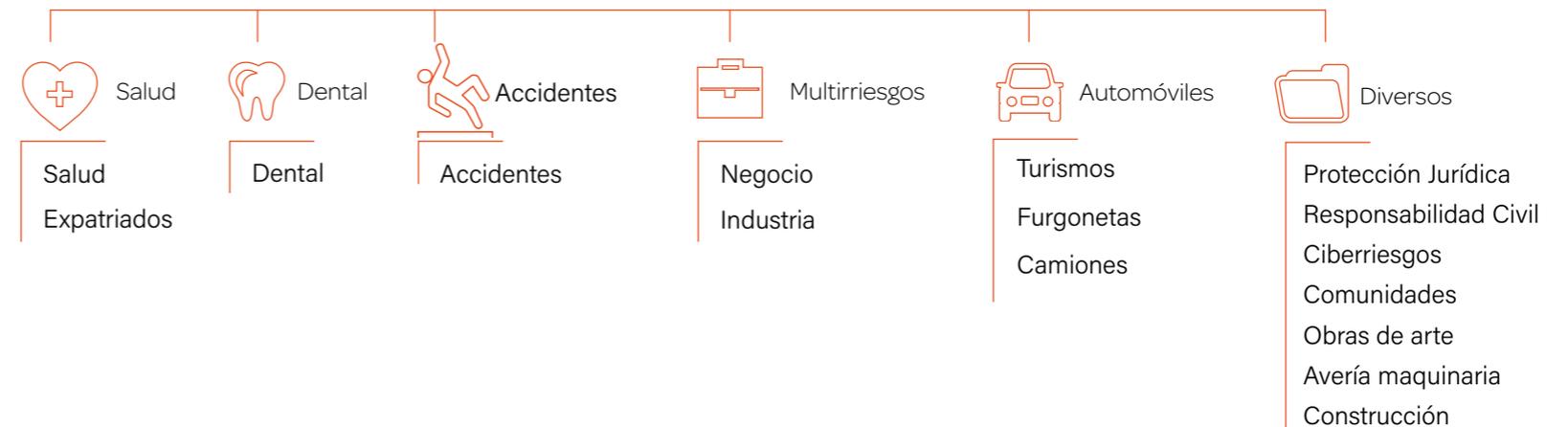
Particulares



Pymes y autónomos



Empresas



SegurCaixa Adeslas dispone de una oferta de seguros propia en toda España.



Nuevos productos y mejoras en los existentes

La constante innovación en soluciones aseguradoras con la creación de nuevos productos, así como la mejora en los ya existentes, es una buena muestra del dinamismo de SegurCaixa Adeslas, uno de sus valores corporativos. La interacción de la red comercial con los clientes permite a la compañía conocer

de primera mano las necesidades de sus clientes y trasladarlas al diseño de productos y servicios. También se utilizan diferentes estudios de mercado para conocer las actitudes generales de los consumidores, tendencias en coberturas de los principales ramos, etc.

Nuevos lanzamientos



En Asturias se han lanzado el Dental Familia y Básico Familia; en Cantabria, el Adeslas Plena, mientras que en Navarra se ha lanzado el Adeslas Empresas o el Empresas y Dental.



Ha continuado el lanzamiento de la gama de seguros plurianuales, como el SegurCaixa Accidentes Completo, el Dental Familia o el SegurCaixa Auto Negocio.



También para el canal asegurador se ha lanzado la gama de "microseguros", con el lanzamiento del SegurCaixa Electrodomésticos, SegurCaixa Protección Jurídica y SegurCaixa Mascotas.



Para empresas y negocios se ha lanzado el SegurCaixa Responsabilidad Civil Ciberriesgos, para cubrir las reclamaciones de una empresa tras sufrir un ataque cibernético o por el robo de datos de clientes o proveedores.

Mejoras en existentes



En los seguros de Asistencia en Viaje se ha dotado al producto de una mayor versatilidad en cuanto a la duración, los capitales asegurados o la posibilidad de asegurar a toda la familia, incluidos menores, en un mismo producto.



En los seguros de Hogar se ofrece un descuento en la prima de seguro si el tomador tiene asegurada su primera vivienda con la compañía.



En los seguros de Auto Negocio se han incorporado nuevas coberturas y se han eliminado franquicias.



Para Responsabilidad Civil General se ha mejorado la tarifa y se han ajustado las coberturas en ciertas garantías.



En los seguros de empresas, SegurCaixa Industria se ha segmentado para ajustar el seguro en sectores específicos como el de hostelería, agrario, alimentación y bebidas, automoción y metalurgia.



En el SegurConstruc se han incrementado los capitales asegurados en Responsabilidad Civil y se ha ampliado la inclusión en la póliza de la maquinaria y los equipos de construcción.



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

Experiencia de calidad

La atención y el cuidado a nuestros asegurados

Salud

La compañía, líder en seguros de salud, ofrece la máxima protección a sus 3,8 millones de asegurados a través de un amplio cuadro médico distribuido por toda España. Para ello establece acuerdos de colaboración con profesionales sanitarios, policlínicos y grupos hospitalarios, lo que garantiza una atención profesional y excelente en todo momento.

Así, el Cuadro Médico de SegurCaixa Adeslas alcanza los 43.000 profesionales sanitarios, el mayor cuadro médico de España, con más de 1.200 centros médicos concertados.

También dispone de una red de 27 centros médicos propios, que cuentan con los profesionales sanitarios de las principales especialidades médicas, y cada año se incorporan nuevas especialidades y servicios.

En 2017 se han realizado diferentes mejoras en los centros médicos propios, como la inauguración del nuevo centro de Tenerife, y se ha ampliado el de Córdoba, con un área quirúrgica de cirugía menor ambulatoria.

En total se han invertido en inmuebles más de 470.000 €.

Como elementos innovadores en la atención a clientes se han puesto en marcha dos experiencias piloto de monitorización domiciliaria en diferentes centros médicos Adeslas, cuyo objetivo es la detección precoz de exacerbaciones de pacientes con EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica) e ICC (insuficiencia cardíaca congestiva) a través de programas de monitorización continua y actuaciones clínicas domiciliarias en caso de necesidad. Así se previenen futuras complicaciones, mejorando la calidad de vida y satisfacción del paciente.

También se ha puesto en marcha a prueba piloto del nuevo modelo de gestión diabética, con importante foco en la atención preventiva y en el grado de control de la enfermedad.

La inversión en equipamientos de tecnología sanitaria ha superado los 560.000 € en 2017.

Principales magnitudes en Salud



+43.000
profesionales de la salud



27 centros médicos propios
+1.200 centros médicos y **212** hospitales concertados

25.800.000 consultas atendidas

10.098.000 pruebas diagnósticas

506.400 intervenciones quirúrgicas

625.600 resonancias magnéticas y TAC

25.000 partos atendidos

214.900 servicios ambulatorios atendidos

366.000 ingresos hospitalarios



Dental

Para el cuidado de la salud bucodental, la compañía cuenta con 169 clínicas propias, pertenecientes a Adeslas Dental, distribuidas por toda España. Además de dar cobertura a los asegurados de la compañía, las clínicas están abiertas al público en general, ofreciendo las especialidades más demandadas, como odontología general, endodoncia, cirugía oral, implantología, odontopediatría, ortodoncia, periodoncia, prostodoncia, radiología y odontología general, entre otras.

A lo largo de 2017 se ha invertido en reformas, traslados y en la apertura de nuevas clínicas dentales por un valor de más de 12 millones de euros. La totalidad de las 169 clínicas propias cuenta con tecnología de diagnóstico 3D. Además, se han incorporado nuevos tratamientos, como la ortodoncia lingual de incógnito, una ortodoncia de alto nivel estético.

Además se ha trabajado en la definición y prueba de nuevo material y equipo para la asistencia dental, como el bisturí eléctrico Piezo Surgery, que permite el corte de tejidos blandos sin afectar a los duros, el láser de tejido duro para obturaciones, microscopios para endodoncias, etc. La inversión en tecnología en clínicas dentales ha ascendido a más de 4,6 millones de euros durante el ejercicio.

En 2017 se ha creado la figura del asesor de tratamientos dentro de cada clínica dental, que refuerza la atención al paciente para resolver dudas y aclarar consultas.

Principales magnitudes en Dental



169 clínicas dentales propias



1.058 sillones en clínicas dentales

664.500 pacientes diferentes atendidos

192.000 actos de odontopediatría

299.500 higienes bucales

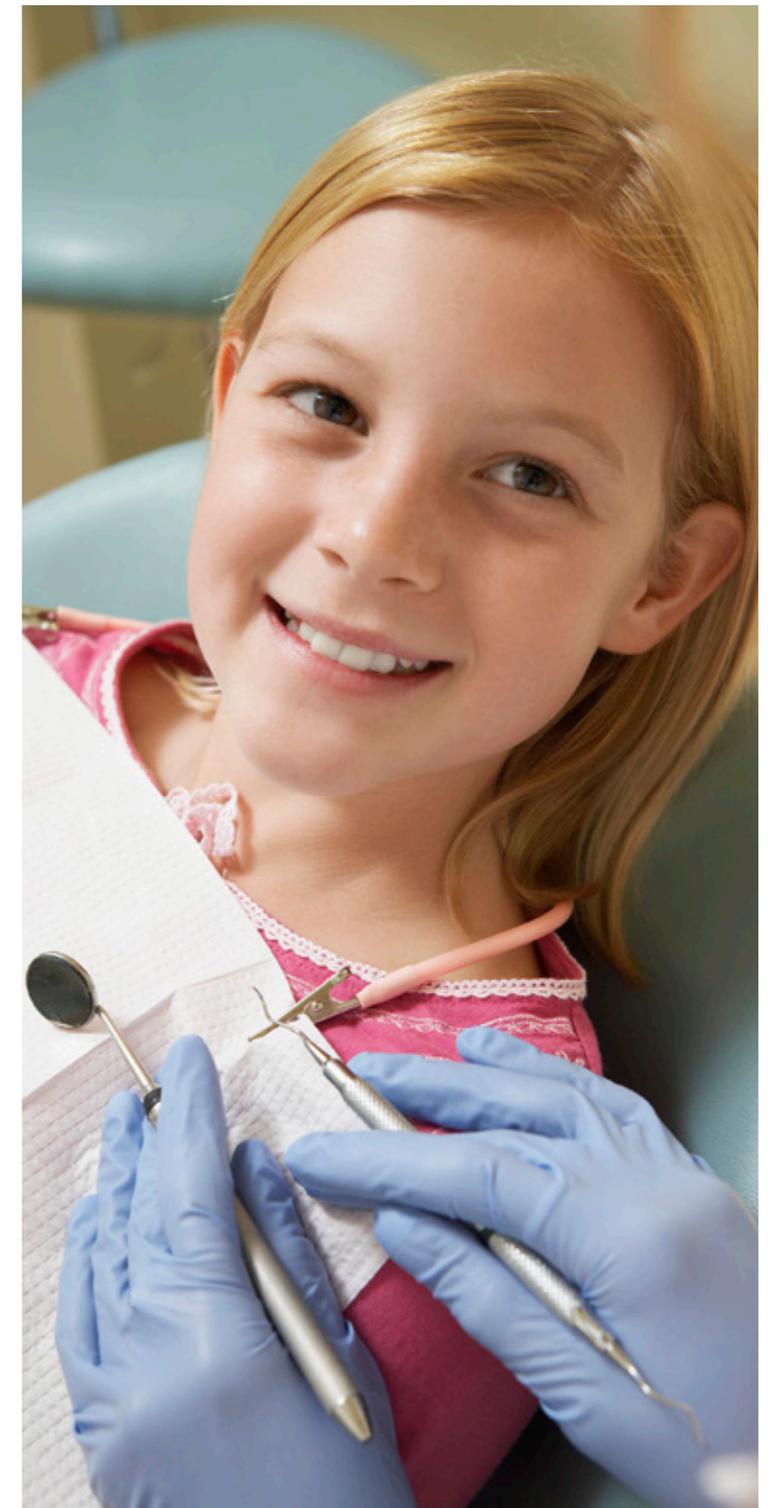
334.000 obturaciones y reconstrucciones

51.300 endodoncias

24.500 tratamientos de implantología

54.000 implantes colocados

La actividad aquí recogida corresponde a la realizada por las clínicas dentales propias de Adeslas. No incluye los actos de odontólogos colegiados que actúan bajo el paraguas de la cobertura de asistencia sanitaria que ofrecen las pólizas de salud.





Multirriesgos

En 2017 se han llegado a gestionar más de 500.000 siniestros de multirriesgos. La compañía ofrece al asegurado la cobertura de asistencia, colaborando con distintas empresas de asistencia, para que en caso de siniestro pueda, si lo desea y la naturaleza del siniestro lo permite, encomendarle la reparación de los daños. De esta manera, la compañía abonará directamente a los profesionales el importe de las reparaciones efectuadas, cuya complejidad puede ser alta, en función de los gremios que hayan tenido que intervenir (fontanero, albañil, carpintero, pintor...), salvo que el asegurado decida encargar la reparación a otros profesionales de su confianza, en cuyo caso la compañía abonará directamente al asegurado la indemnización, tan pronto finalice el proceso de análisis y verificación, en su caso.

Se ha creado la figura del "implant" en las empresas de asistencia, con el fin de que pueda velar y defender los intereses de los asegurados con la obtención de la mejor calidad del servicio contratado.

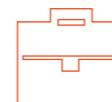
Esta figura, junto con otras medidas emprendidas, tales como el refuerzo del seguimiento y control de siniestros con intervención pericial, así como de siniestros de especial complejidad, contribuyen a la obtención de la mejor calidad en la prestación del servicio a nuestros asegurados.

Activación de protocolos especiales

En 2017 se vivieron varios episodios meteorológicos adversos en diferentes zonas de la geografía española. Las tormentas de principios de año, la tempestad ciclónica Kurt y la tormenta Ana comportaron importantes precipitaciones en forma de lluvia, granizo y nieve, además de fuertes rachas de viento. Se abrieron casi 15.000 expedientes de siniestros por estas causas, activándose los protocolos de monitorización y seguimiento de las zonas afectadas. Se reforzaron los servicios periciales y de reparadores desplazando profesionales desde otros puntos de España para atender a los asegurados damnificados.



Principales magnitudes en Multirriesgos¹



177.000 siniestros de daños por agua

80.300 siniestros de rotura de cristales

56.200 siniestros de daños eléctricos

33.900 siniestros por daños meteorológicos

22.500 siniestros de robo

10.700 siniestros de daños por agua en negocios

7.400 siniestros de rotura de cristales en comercios

¹ Siniestros del hogar, si no se indica lo contrario.



Autos

Durante el año 2017 se han gestionado un total de 226.600 siniestros de autos, manteniéndose la ratio de siniestralidad estable a lo largo de los últimos tres años. En 2017, ha mejorado la comunicación del estado del siniestro con el asegurado a través de notificaciones SMS o vía *e-mail*, además de disponer de la *app* de declaración de siniestros, puesta en marcha en años anteriores.

Cabe destacar el refuerzo en talleres colaboradores en las zonas de Andalucía y Navarra, dado que estas zonas precisaban de mayor demanda tras la adquisición del negocio de Banca Cívica. A lo largo de 2017, entre otros avances, se han mejorado los tiempos de asignación automática de abogados y médicos que intervienen en siniestros de lesiones.



Principales magnitudes en Autos

- 132.400** asistencias en viaje
- 29.400** reparaciones en talleres concertados
- 21.300** reparaciones de lunas
- 38.800** siniestros de daños propios
- 59.500** siniestros de daños a terceros
- 12.000** siniestros con **17.699** lesionados
- 57.400** siniestros peritados
- 820** siniestros por impacto con animales cinegéticos

Resto de ramos

La compañía ha establecido acuerdos de colaboración con proveedores de servicios para atender a sus asegurados cuando se precise el servicio garantizado en el resto de ramos.

Así, dispone de acuerdos con servicios funerarios en el ramo de Decesos, con abogados en los casos de protección jurídica o de responsabilidad civil, servicios de repatriación en caso de fallecimiento del asegurado y deber de retornar los restos mortales al país de origen, acuerdos con veterinarios, de asistencia en viaje, etc.



Principales magnitudes en el Resto de ramos

- 7.600** decesos en la misma localidad del óbito
- 1.800** decesos con traslados dentro del territorio nacional
- 21** decesos con traslado internacional
- 534** siniestros declarados de mascotas
- 353** siniestros de daños causados por animales
- 1.300** consultas sobre la vacuna de la rabia
- 273** repatriaciones gestionadas. El continente africano ha tenido **103** repatriaciones
- 15.000** siniestros de móviles gestionados
- 17.800** siniestros declarados de RC de Grandes Empresas y Directivos¹
- 10.300** siniestros de seguros de industria y daños materiales

¹Incluye RC General, Directivos, Sanitaria, Profesional y Explotación.

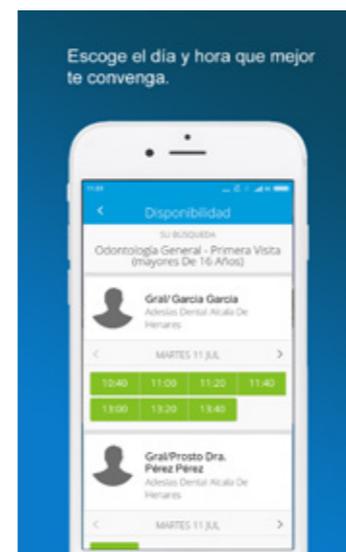
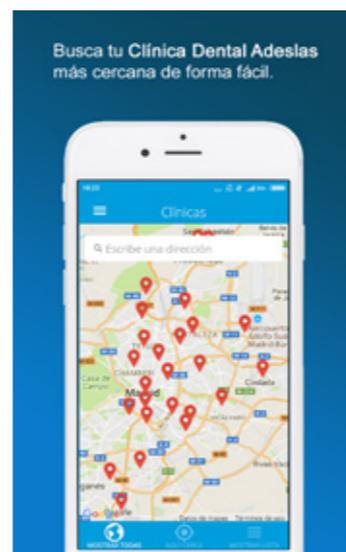


Innovación para potenciar la experiencia de cliente

En 2017 se han acometido múltiples acciones tendentes a mejorar la experiencia de los asegurados, entre las que destacamos las siguientes:

- Lanzamiento del servicio de citación *online* para clínicas dentales, que facilita la consulta, modificación y cancelación de las citas de manera más ágil para el cliente.
- Incorporación de tecnología 3D de diagnóstico por imagen en la totalidad de las 169 clínicas dentales.
- Digitalización de las autorizaciones para las pruebas de resonancia magnética y TAC, lo que permite reducir el tiempo de respuesta al cliente.
- Mejoras en el buscador del Cuadro Médico en la web de Adeslas, simplificando el proceso de búsqueda y potenciando la geolocalización y la adaptación al entorno móvil.
- Introducción de la videoperitación en siniestros de hogar en Madrid y Levante, lo que permite agilizar el tiempo de tramitación del siniestro.
- Potenciación de las comunicaciones vía SMS e *e-mail* en los ramos de Hogar y Autos para mejorar la información sobre los siniestros a asegurados.
- Vinculación de la web de abogados con la aplicación de siniestros en Multirriesgos y en Autos, optimizando la asignación automática de abogados y médicos en siniestros con lesionados.
- 38 *microsites* de empresas para una comunicación más fluida y ágil con la compañía en la gestión de sus pólizas.

- Envío de las cartas de renovación de Salud en formato digital a clientes bancarios a través de Línea Abierta (portal cliente de CaixaBank), y a clientes del canal asegurador a través del área privada de la web de Adeslas.
- Digitalización de las condiciones generales en el segmento de particulares y publicación de las mismas en las webs de SegurCaixa Adeslas y CaixaBank.
- Redirección automática de llamadas en siniestros del hogar al servicio solicitado a partir del DNI.
- Mayor efectividad en el primer contacto en Call Center al mejorar el catálogo de servicios, procesos y la gestión de conocimiento de los agentes.
- Mejoras en el acceso a información de los operadores del Contact Center, lo que permite aumentar la resolución de consultas durante el primer contacto.



Adeslas Salud y Bienestar

Desarrollo de una plataforma digital para el cuidado de la salud que ofrece programas personalizados y específicos de prevención, comunica consejos de salud y dispone de vídeos formativos y de herramientas para la prevención, la gestión de la salud y el fomento de hábitos saludables.

Cuenta también con el servicio de *coach* de salud personal, para acompañar al asegurado en el seguimiento y consecución de sus objetivos de salud.

Encriptado de valija digital

La encriptación de la documentación por valija electrónica entre oficinas del canal bancario y SegurCaixa Adeslas está operativa desde septiembre de 2017.

La encriptación se realiza desde el mismo momento de su escaneo e imposibilita su consulta hasta que se procede a su desencriptación en destino.

Este desarrollo permite la protección de aquellos datos sensibles de asegurados, ya que se preserva en todo momento la confidencialidad, cumpliendo con las exigencias que marca la LOPD, y mejora los tiempos de contratación y respuesta a clientes de forma rápida, segura y fiable.



Medición de la Calidad

La compañía implantó en 2015 su Modelo de Medición de la Experiencia de Cliente, basado en encuestas telefónicas realizadas a lo largo del año. A partir de estas encuestas se obtiene el NPS de compañía y el grado de satisfacción del cliente, tanto a nivel de propuesta de valor (en temas concernientes a precio y coberturas) como en las diferentes interacciones (contratación, atención, prestaciones y renovación).

Durante 2017, el Modelo de Medición ha iniciado su evolución hacia una metodología de encuesta basada en la tecnología *online* 'SMS'. Permite una medición más próxima a la experiencia de cliente y

un control directo sobre la prestación del servicio. Al mismo tiempo, facilita la medición directa de las iniciativas implantadas en la mejora de la experiencia de cliente.

El desarrollo de este nuevo modelo se realiza de forma gradual, prosiguiendo con las encuestas telefónicas en 2017 para mantener la comparabilidad de los datos históricos y los actuales.

Por otro lado, se ha consolidado la nueva sistemática de gestión de Calidad Asistencial, que permite monitorizar y evaluar la calidad de la práctica asistencial que se presta a los clientes del ramo de Salud.

Certificaciones

En 2017, se ha renovado el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad de los 26 centros médicos de Adeslas Salud, según la nueva versión de la ISO 9001:2015.

Se ha obtenido el Certificado del Sistema de Gestión Medioambiental, según la ISO 14001:2015, en los 26 centros médicos.

Se ha ampliado el Certificado de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, según la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015, a todas las clínicas dentales abiertas en 2017, salvo en las clínicas dentales abiertas en diciembre de 2017, que se encuentran en proceso de obtención de dicha certificación.

Satisfacción global por ramo

66.171 encuestas realizadas

	Salud	93,06%	+0,96 p. p. Mejora la valoración en contratación, autorizaciones y reembolsos.
	Dental	89,00%	La satisfacción sobre la prestación asistencial en Clínicas Dentales continúa con un porcentaje superior al 97%.
	Hogar	82,67%	+1,27 p. p. Se mantienen los valores de la gestión de los siniestros por encima del 91%.
	Autos	90,22%	Se incrementa el porcentaje de clientes satisfechos con las prestaciones de servicio de asistencia en carretera y gestión de siniestros.





NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

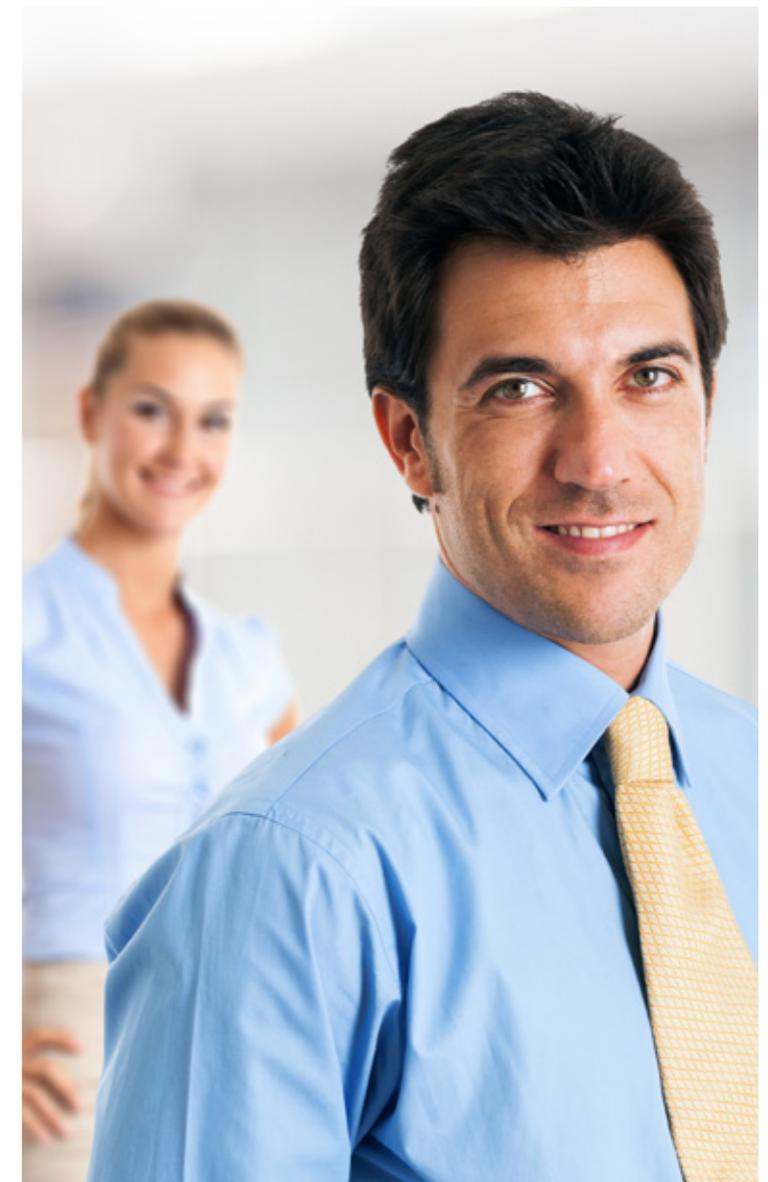
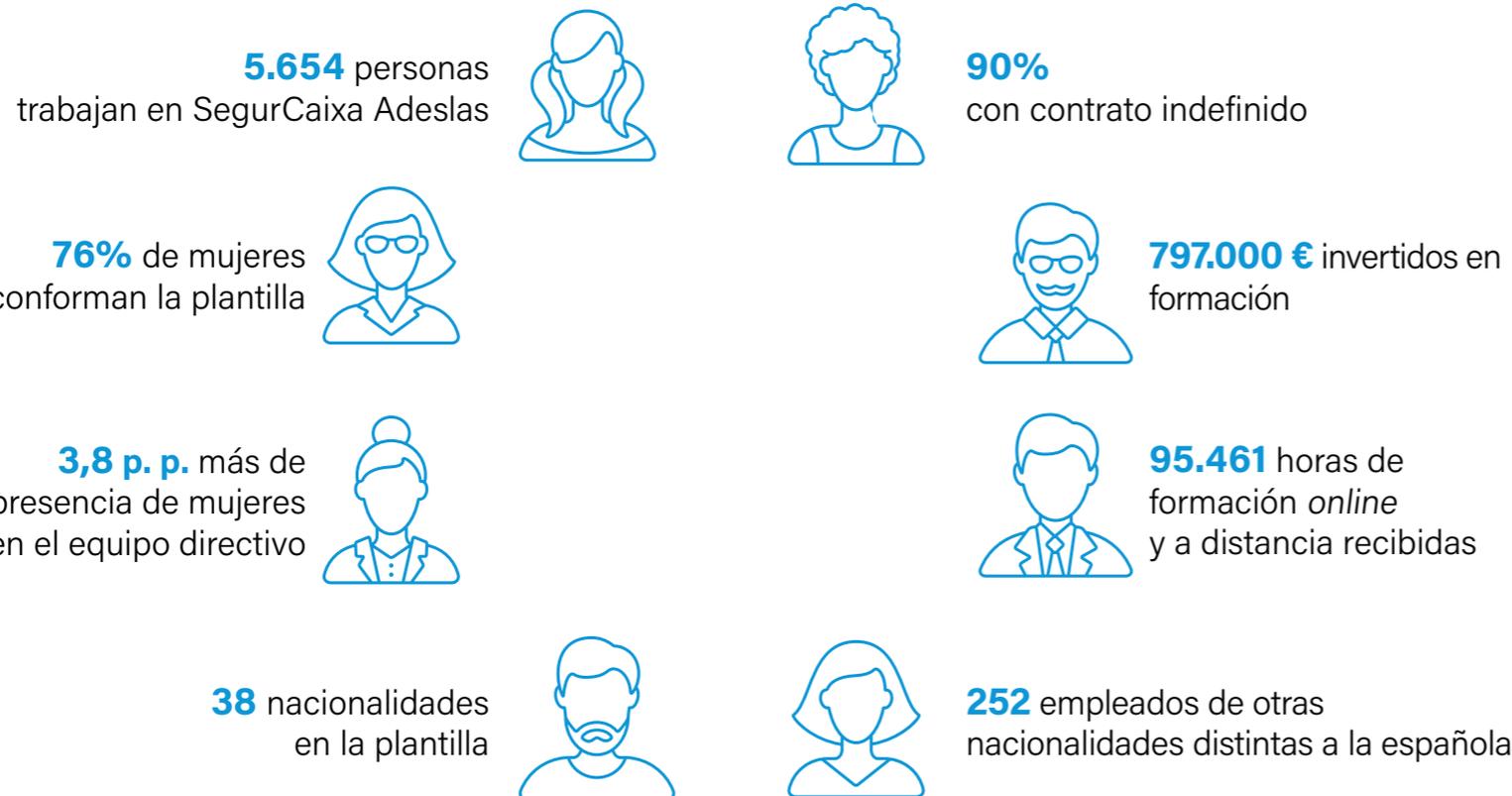
	Un equipo profesional e ilusionado	28		Crecimiento rentable y solvente	39
	Referentes en salud y colaboraciones	32		Gestión de riesgos	41
	Promoción del deporte y de la salud	34			
	Comprometidos con el medio ambiente y colaboración social	36			



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Un equipo profesional e ilusionado

SegurCaixa Adeslas ha continuado creando empleo, un 10% más que en 2016, conformando su plantilla un total de 5.654 empleados. SegurCaixa Adeslas basa la gestión de las personas en los principios de respeto, diversidad, no discriminación e igualdad de oportunidades, y trabaja para impulsar el talento y el desarrollo profesional, el alineamiento de las conductas con los valores y la estrategia de la compañía, y la mejora del bienestar en el puesto de trabajo.





Un equipo altamente capacitado

SegurCaixa Adeslas ha logrado consolidar su liderazgo en el seguro de salud y convertirse en la compañía de seguros no vida con mayor crecimiento del top 5. Este hito se ha conseguido en gran medida al esfuerzo de todos los profesionales de la compañía por focalizarse en ofrecer una experiencia diferencial y de alto valor para el cliente.

Para ello, SegurCaixa Adeslas ha seguido apostando por la formación de la plantilla y la retención de talento.

En 2017 se impartieron un total de 95.461 horas de formación en todo el grupo, siendo 53.699 horas de formación presencial y 41.762 horas de formación *online*.

Un año más ha continuado el programa de formación "Itinere" para la totalidad de la plantilla de SegurCaixa Adeslas, en el que han participado 1.150 personas. También ha proseguido el programa "Ágora", dirigido a 159 mandos intermedios de SegurCaixa Adeslas.

Además, en los Centros Médicos de Adeslas Salud se imparten cursos dirigidos a profesionales muy especializados, como el destinado a operadores y directores de radiodiagnóstico, o bien cursos *online*, como el abordaje integral de los factores de riesgo cardiovascular en Atención Primaria, Seguridad del paciente en urgencias o Comunicación específica con pacientes oncológicos.

Para los profesionales de las Clínicas Dentales de Adeslas Dental también se han impartido cursos

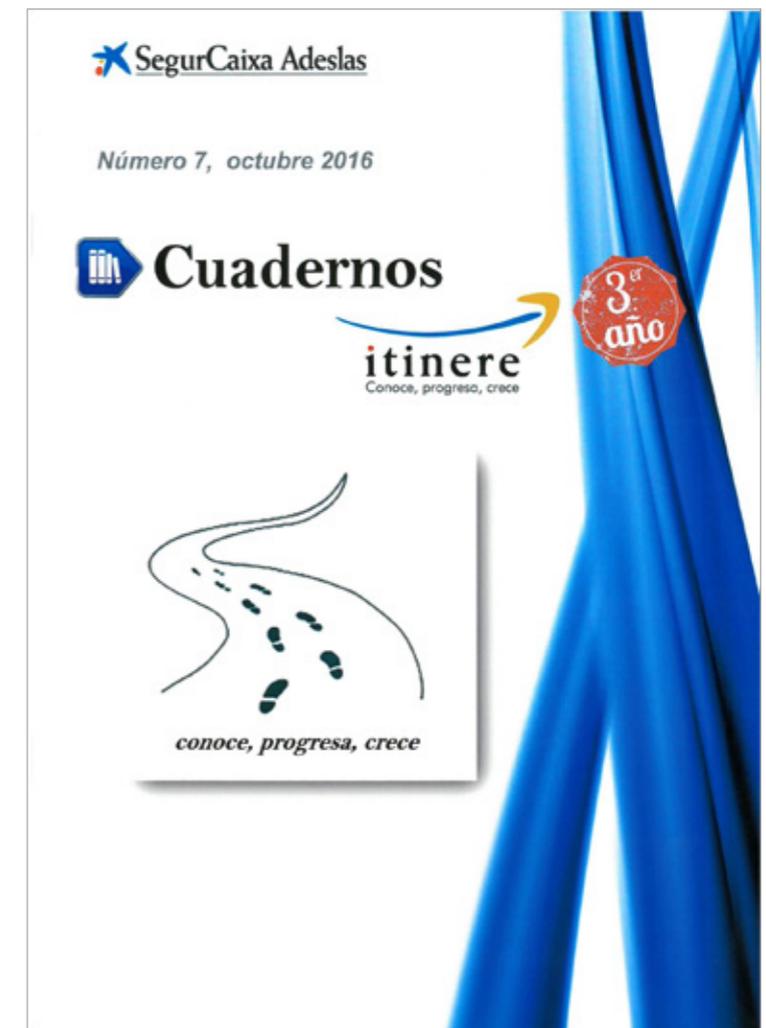
a odontólogos y prostodoncistas, como el de Orthoapnea o el de All Ceramics y sistemas de cementación.

Se han habilitado programas específicos comerciales dirigidos a los empleados de canales aseguradores, canales bancarios y de AgenCaixa, en los que se busca la mejora de las competencias relacionadas con el negocio.

Dentro del marco del plan de transformación cultural, se potencia el desarrollo para generar una mayor sensibilización en la atención al cliente mediante acciones como:

- "Un Día con el Cliente", en la que empleados que no tienen contacto directo con el asegurado visitan los centros de atención al cliente y delegaciones a fin de identificar buenas prácticas y oportunidades para mejorar su experiencia.
- La incorporación en la intranet de nuevos módulos formativos sobre experiencia de cliente.

9 sobre 10 en el nivel de satisfacción de la formación.





SegurCaixa Adeslas dispone de un Plan de Igualdad firmado en 2016 junto con las centrales sindicales mayoritarias.



Creando oportunidades para el crecimiento

El Plan de Igualdad de la compañía tiene como principales objetivos:

- Garantizar la igualdad de trato entre hombres y mujeres, con las mismas oportunidades de ingreso, desempeño de su actividad laboral y desarrollo profesional.
- Establecer un entorno favorable facilitando a mujeres y hombres la atención a su vida personal, familiar y laboral, evitando cualquier tipo de discriminación o trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad y la lactancia.

- Asegurar que la gestión de Recursos Humanos sea conforme a los requisitos legales en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevenir y penalizar el acoso sexual.

En 2017 se ha avanzado en los ámbitos de selección y contratación, remuneración justa y compensada, ventajas y beneficios sociales, respeto a los derechos colectivos e integración laboral de personas con discapacidad.

Remuneración justa y compensada

Selección y contratación

56,9% de las contrataciones en la aseguradora han sido mujeres

75,8% de las promociones con cambios de categoría profesional han sido mujeres

Incrementos superiores a la media para empleados con menor nivel de retribución y mayor evaluación de desempeño

100% de los empleados de la actividad aseguradora cubiertos por convenio colectivo

298 empleados disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad

Derechos colectivos



Un excelente lugar para trabajar

SegurCaixa Adeslas lleva a cabo múltiples iniciativas para potenciar la vinculación de sus empleados con la compañía y favorecer su bienestar físico, psíquico y emocional en el lugar de trabajo.

A lo largo de 2017 se han lanzado diferentes acciones para potenciar la comunicación interna con objeto de comunicar la estrategia y que los logros de la compañía se difundan y se compartan entre todos los empleados:

- “Comunicar en Equipo”, consistente en un proceso a través del cual los directores de área y ejecutivos informan a los equipos sobre la evolución de la compañía.
- Boletines “En Marcha”, en los que se informa sobre la evolución de las áreas de negocio.
- Revista digital “Importantes”.

Además, en la organización se lleva a cabo la evaluación del desempeño de todos los empleados de la plantilla, lo que garantiza una valoración objetiva de su contribución a los objetivos, permite conocer además el potencial de cada profesional a corto, medio y largo plazo, y facilita al empleado un mayor conocimiento de los niveles de desempeño que espera la compañía.

En línea con el sistema de evaluación de competencias, SegurCaixa Adeslas establece un modelo de remuneración basado en un componente fijo y otro variable en función del logro de objetivos corporativos, grupales e individuales.

A nivel de grupo, la compañía cuenta también con políticas de remuneración específicas para cada

una de las sociedades, en las cuales se define la retribución fija y variable.

Para salvaguardar los derechos de los empleados, tanto SegurCaixa Adeslas como el resto de compañías del grupo, Adeslas Salud, Adeslas Dental y AgenCaixa, disponen de un Código Ético, con un buzón ético y un procedimiento de gestión de comunicaciones y consultas, con la finalidad de identificar y resolver los incumplimientos definidos en el propio código.

El código ético define y comunica los valores, principios y pautas de conducta que deben regir el comportamiento de todos los empleados en su ámbito profesional, así como las relaciones que se establezcan con otros empleados, profesionales externos, clientes, accionistas, proveedores y competidores.

SegurCaixa Adeslas ha lanzado el programa “Adeslas Salud y Bienestar”, para concienciar a sus empleados sobre la importancia de cuidarse y adoptar mejores hábitos de vida. Este programa ha obtenido un gran éxito de participación, con más del 75% de la plantilla inscrita. Más del 95% de los encuestados declararon que les ha ayudado a ser más conscientes de su salud y a mejorar sus hábitos de vida saludables.

Por último, dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, SegurCaixa Adeslas cuenta con una política definida para cada una de sus sociedades. Cabe mencionar que en el ejercicio 2017 se ha auditado el sistema de prevención de los servicios centrales de SegurCaixa Adeslas, así

como en sus delegaciones, y se ha obtenido el certificado de excelencia preventiva, la máxima calificación que puede alcanzarse en los procesos de auditoría de esta naturaleza.

Adeslas Salud y Bienestar

Premio a la mejor campaña de comunicación interna, concedido por INESE.

1.303 usuarios registrados	8,6 sobre 10 de valoración
87% de participación en los planes de salud	30% visitó la plataforma diariamente





NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Referentes en salud y colaboraciones

Como compañía líder en el seguro de salud, SegurCaixa Adeslas promueve la difusión de la necesidad del aseguramiento de la salud en nuestra sociedad y al mismo tiempo defiende modelos de colaboración público-privada, buscando la sostenibilidad del sistema. También colabora con el sector y con otras entidades en la promoción del seguro privado, para fomentar una cultura a favor del aseguramiento en España.

Adeslas organizó el 6º Foro de Salud: "Liderando la salud del futuro".

Promoviendo activamente los valores de la salud

El Foro de Salud, en su sexta edición bajo el título "Liderando la salud del futuro", abordó cómo el envejecimiento de la población, la cronicidad y las nuevas tecnologías son los retos que afronta el cuidado de la salud y reflexionó también sobre la importancia del rol empresarial en la promoción de hábitos saludables en sus plantillas. El evento reunió a más de 350 directivos de empresa vinculados con los recursos humanos, equipos de prevención y salud, así como mediadores, consultores o directores médicos relacionados con el sector asegurador y la asistencia sanitaria.

El Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas, Javier Mira, destacó que el seguro de salud es el beneficio social mejor valorado en las empresas y cómo se prepara la compañía frente a los nuevos retos que supondrá el cambio demográfico y el aumento de las expectativas de vida. Por su parte, el Consejero-Director General, Javier Murillo, abundó en la idea de la sanidad privada como complemento imprescindible para la preservación del sistema público.

6º Foro de Salud

El evento contó con la participación de Álex Rovira, experto en psicología del liderazgo adaptativo e impulsor del autocuidado; Íñigo de Barrón, Presidente de la Asociación de Periodistas de Información Económica y Corresponsal Financiero de *El País*; Manel Peiró, Director del Institute of Healthcare Management de ESADE; Remedios Orrantia, Directora General de Recursos Humanos e Inmuebles de Vodafone España, y Fernando Belasteguín, jugador profesional de pádel y n.º 1 del ranking en el WPT.



Intervención del Consejero-Director General en el 6º Foro de Salud.



Colaboración público-privada

A lo largo de cuatro décadas, SegurCaixa Adeslas ha apostado por la colaboración público-privada como modelo que contribuye a la sostenibilidad del sistema de salud del país, la eficiencia en la gestión sanitaria y la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, SegurCaixa Adeslas colabora con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). SegurCaixa Adeslas cuenta con la confianza de más de 800.000 funcionarios que la han escogido para proteger su salud, frente a la cobertura de la sanidad pública o la de otras aseguradoras que tienen también concertados los servicios de atención médica con dichas mutualidades.

+800.000 funcionarios confían en Adeslas para proteger su salud.

Participación y colaboración con otras instituciones

La compañía participa y colabora activamente con entidades del sector y con otras instituciones, fundaciones u organizaciones que promueven la divulgación del aseguramiento y la salud:

- SegurCaixa Adeslas forma parte de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 80 compañías del sector asegurador de la salud de 22 países. En 2017, SegurCaixa Adeslas organizó la jornada del "Executive Development Programme" de la IFHP, en la que participaron directivos de compañías de seguros de salud de distintos países.

- SegurCaixa Adeslas es patrono de la Fundación IDIS, que promueve la mejora de la sanidad privada en nuestro país, y también es patrono de la Fundación Edad & Vida, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas mayores.
- Asimismo, ha colaborado activamente con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- Colabora también con la asociación de entidades de seguros ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).





NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Promoción del deporte y de la salud

El cambio demográfico al que va a enfrentarse nuestra sociedad en las próximas décadas, junto a una mayor longevidad de la población, van a comportar unas necesidades crecientes en la atención sanitaria. SegurCaixa Adeslas encara este reto a través de tres ejes de actuación: dotar a los asegurados de los conocimientos y herramientas que les permitan adoptar hábitos de vida saludables, fomentar la actividad física y ofrecer una atención constante a los enfermos crónicos.

Programas de prevención y hábitos de vida saludable

En 2017 se ha puesto en marcha el programa Salud y Bienestar, creado por médicos y expertos de Adeslas basándose en metodologías que buscan el cambio de comportamientos fomentando la activación y el mantenimiento de hábitos de vida saludables. Consta de diferentes planes para mejorar los hábitos alimentarios, la actividad física y el acompañamiento durante el embarazo, en los que se ofrecen consejos, vídeos formativos y herramientas para conseguir los objetivos.

También se han llevado a cabo campañas preventivas adscritas a MUFACE en los ámbitos de prevención del cáncer de mama, con una participación de 58.269 aseguradas, y de cuello uterino, donde participaron un total de 95.551 aseguradas.

Asimismo, se ha continuado la labor de sensibilización de los clientes de Adeslas,

mediante la difusión de consejos, artículos y noticias en la web, en revistas o en acciones de comunicación en empresas cliente sobre temáticas como: la obesidad infantil, consejos para el embarazo, prevención de lesiones de espalda, prevención primaria y secundaria del cáncer, la importancia de las vacunas en la infancia y atención a enfermos crónicos.

Asimismo, en colaboración con el cuadro médico de Adeslas, se han realizado acciones divulgativas para clientes corporativos en diversas ciudades sobre nutrición, protección solar, prevención del cáncer de piel, higiene del sueño, prevención del cáncer de mama, prevención del riesgo cardiovascular, deshabituación tabáquica y gestión del estrés.

Más de 150.000 participantes en las campañas de prevención del cáncer de mama y de cuello uterino.

4,72 sobre 5 de satisfacción en las acciones divulgativas para clientes empresa.

20 talleres de prevención y bienestar en grandes empresas.

+200 artículos, consejos y noticias sobre temáticas de educación para la salud.



Fomento del deporte

Mediante el patrocinio del World Padel Tour y del Circuito Amateur Adeslas, la compañía quiere reafirmar los valores positivos asociados a la actividad física para llevar una vida saludable. En 2017 se ha firmado el patrocinio de la pareja vencedora de la categoría femenina del WPT 2016, que se suma al de la pareja masculina.



Las parejas femenina Salazar-Marrero y masculina Belasteguín-Lima, patrocinadas por Adeslas.

Coaching de Salud sobre enfermedades crónicas

SegurCaixa Adeslas es consciente de la creciente incidencia de las enfermedades crónicas asociadas al envejecimiento de la población y, para dar respuesta a las necesidades de sus asegurados, pone a su disposición un servicio telefónico atendido por profesionales sanitarios de Adeslas, con el fin de mantener los hábitos saludables y controlar las enfermedades crónicas. A través de este servicio se atienden patologías como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el colesterol, el sobrepeso, el sedentarismo y el tabaquismo, entre otras. Un total de 1.610 asegurados con patologías diversas se han atendido en 2017.

1.610 usuarios han utilizado el servicio de Coaching de Salud.

El 88% de los participantes han dejado de fumar o han reducido el consumo habitual.

Claves para **prevenir el cáncer de colon.**

Adeslas
Nº 1 en Seguros de Salud



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Comprometidos con el medio ambiente y colaboración social

SegurCaixa Adeslas está comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible en todos aquellos aspectos de su actividad que están relacionados con la protección del medio ambiente.

A pesar de que el impacto en el medio ambiente de la actividad aseguradora es limitado, la compañía sigue poniendo sus recursos y capacidades para lograr la máxima eficiencia en los consumos de energía, la reducción de las emisiones y la disminución de los residuos.

Por otro lado, la compañía desarrolla actividades a favor de la sociedad, a través de la colaboración con las fundaciones de sus accionistas o realizando acciones puntuales en beneficio de la sociedad.

Medidas para reducir el impacto ambiental

Dentro del plan de oficinas se han seguido acometiendo medidas y actuaciones para lograr un uso más eficiente de los recursos y mejorar la gestión de los residuos, como el cambio de instalaciones de iluminación tipo LED, la instalación de sistemas de climatización más eficientes y la

instalación de contenedores específicos para gestionar la destrucción de documentación confidencial. Como resultado de estas medidas, se ha reducido el consumo de energía, el de papel y los consumibles como los cartuchos de tóner y se ha incrementado la recogida de papel y plástico.

Consumos totales

	2016	2017
Energía (GJ)	 14.104,8	 14.041,2
Papel (t)	 63,9	 62,9
Agua (m³)	 7.662,7	 8.806,2

Reciclaje

	2016	2017
Tóneres (kg)	 1.390	 1.078
Papel (kg)	 78.908,5	 120.542,0
Plástico (kg)	 2.682,5	 3.246,5

El perímetro de los datos a informar incluye Servicios Centrales de Madrid y Barcelona y Delegaciones de SegurCaixa Adeslas.



En lo que atañe a la política de calidad y medio ambiente de los centros médicos de Adeslas Salud, se siguen los siguientes compromisos:

- Hacer compatible la eficacia del servicio con la preservación del medio ambiente.
- Cumplir con la normativa vigente y futura, así como la mejora continua del desempeño ambiental.
- Prevenir la contaminación, reducir los residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales en todo el ciclo de prestación de servicio.
- Promover en los empleados un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia.
- Mantener un canal de comunicación medioambiental, interno y externo.

En Adeslas Salud se realizan auditorías internas periódicas en todos sus emplazamientos. La auditoría externa de su Sistema Integral de Gestión

(ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015) fue realizada en el mes de octubre de 2017, con el resultado de 0 no conformidades.

En cuanto a las clínicas dentales de Adeslas Dental, disponen también de una política de calidad y medio ambiente, en la que se basa su sistema integrado de gestión. Esta política define que la compañía se compromete a garantizar la protección del medio ambiente a través de los siguientes principios:

- Mejorar el desempeño ambiental de manera continua mediante la racionalización del consumo de recursos naturales y energía, promoviendo una eficiente utilización de los mismos y fomentando el empleo de las mejores tecnologías disponibles que permitan lograr los objetivos.
- Minimizar los impactos derivados de las actividades odontológicas (gestión de residuos, radiaciones ionizantes...).



Consumos de Adeslas Salud en 2017

Energía (GJ)



7.925,6

Papel (t)



10,3

Consumos de Adeslas Dental en 2017

Energía (GJ)

26.268,1



Agua (m³)

22.436



Papel (t)

40,7



Reciclaje de Adeslas Dental en 2017

Papel (kg)



13.325

Tóneres (unidades)



911



Colaboración con fundaciones

Durante el pasado ejercicio, los profesionales del cuadro médico de Adeslas han participado en la XIV Convocatoria de Ayudas a la Investigación Médica de la Fundación Mutua Madrileña. Los diferentes proyectos de investigación seleccionados han sido los siguientes:

- Vitamina D y deterioro cognitivo en la esclerosis múltiple.
- Inducción de tolerancia mediante el uso de progenitores hematopoyéticos en un modelo experimental de trasplante intestinal alógeno.
- Moduladores de la heterogeneidad fenotípica en el síndrome de Brugada.

- Diseño, desarrollo y evaluación de una App destinada a profesionales de la salud con deficiencias auditivas para configurar el Smartphone como fonendoscopio.
- Determinación de la zona avascular foveal y densidad vascular central mediante angio-OCT (angioplex) en población de voluntarios sanos y en pacientes diabéticos.

SegurCaixa Adeslas ha apoyado nuevamente el proyecto Desafío Emprende de la Fundación Bancaria “la Caixa”, apadrinando un equipo del Instituto Galileo Galilei de Asturias que trabajó en una aplicación que va a lanzar la compañía para mejorar la condición física de los asegurados. Además, ha apoyado un año más a la Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), liderada en España por la Fundación Bancaria “la Caixa”.

También colaboró en la campaña de recogida de leche “Ningún niño sin bigote” en los servicios centrales de Juan Gris, donando 334 litros de leche al Banco de Alimentos.

Por otro lado, y enmarcada en el programa de Salud y Bienestar, se lanzó la actividad solidaria entre los empleados inscritos destinada a recabar un kilo de alimento por cada kilómetro recorrido, superándose los 20.000 kilómetros recorridos. Esta acción hizo posible que SegurCaixa Adeslas realizara una donación a favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos (Fesbal), que ha permitido la distribución de 62.500 raciones de comida.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Crecimiento rentable y solvente

Un año más, SegurCaixa Adeslas ha crecido por encima del mercado, alcanzando los 3.547 millones de euros en primas, un 7,8% más que en 2016.

Este volumen de primas se ha conseguido gracias al impulso comercial, que ha llevado a captar valor por 754 millones de euros en primas de nueva producción, un 11,2% más que en el ejercicio anterior. Los crecimientos en primas se han producido en los principales ramos de la compañía: Salud, Multirriesgos, Autos, Accidentes y Decesos.

Asimismo, se han alcanzado los 6,3 millones de asegurados, y entre 2015 y 2017, período de duración del presente plan estratégico, se ha

aumentado en un millón el número de nuevos asegurados en la compañía.

El beneficio neto ha ascendido a 314 millones de euros, lo que supone un incremento del 23,3% respecto a 2016. Por otro lado, cabe destacar el crecimiento sostenido y robusto que mantiene SegurCaixa Adeslas desde hace años, lo cual muestra la capacidad de la compañía de generar resultados sostenibles a largo plazo.

Asimismo, el ratio combinado, el indicador que pone en relación los gastos en que incurre una compañía aseguradora para hacer frente a los siniestros generados y su volumen de ingresos por primas, se

ha situado en el 88,4%, reduciéndose en 0,8 puntos porcentuales, hecho que refuerza su rentabilidad.

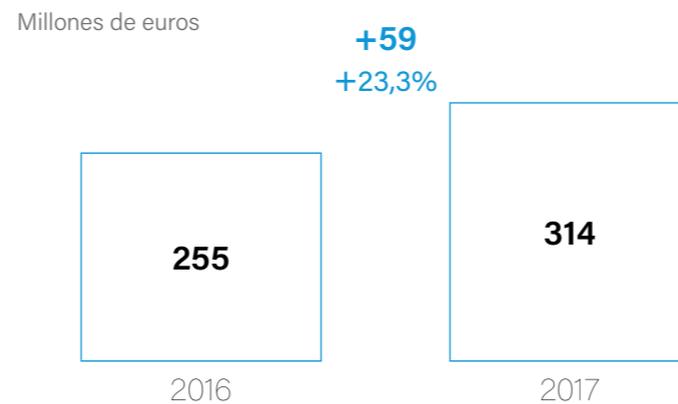
Por último, a nivel de solidez de compañía, el ratio de solvencia de la entidad se ha situado en el 158,4%.

La prestigiosa publicación internacional *Global Banking & Finance* ha premiado a SegurCaixa Adeslas como la "Mejor compañía aseguradora en España 2017".

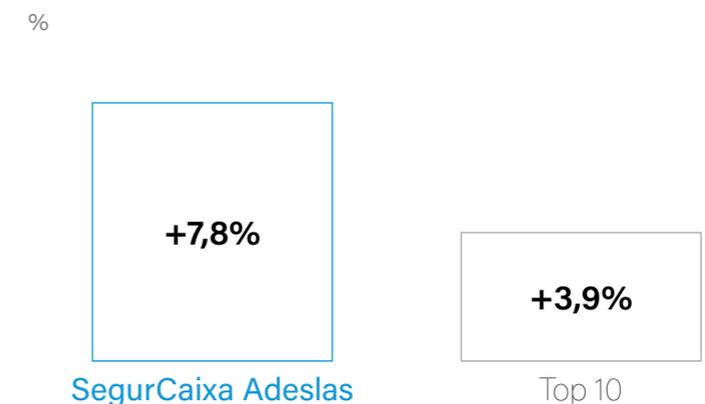
Ratio combinado



Beneficio neto



Crecimiento primas 2016-2017





Consolidación del liderazgo en Salud

El seguro de salud, a través de la marca Adeslas, ha experimentado un notable crecimiento en 2017, lográndose un volumen de primas que ha ascendido a 2.345 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 6,4% respecto al ejercicio anterior, dos puntos porcentuales por encima del sector. La cuota de mercado se sitúa en el 29,1%.

El número de asegurados en este ramo ha ascendido a 3,2 millones, cifra que supone el 50,7% de los asegurados de SegurCaixa Adeslas.

Crecimientos significativos en el Resto de ramos

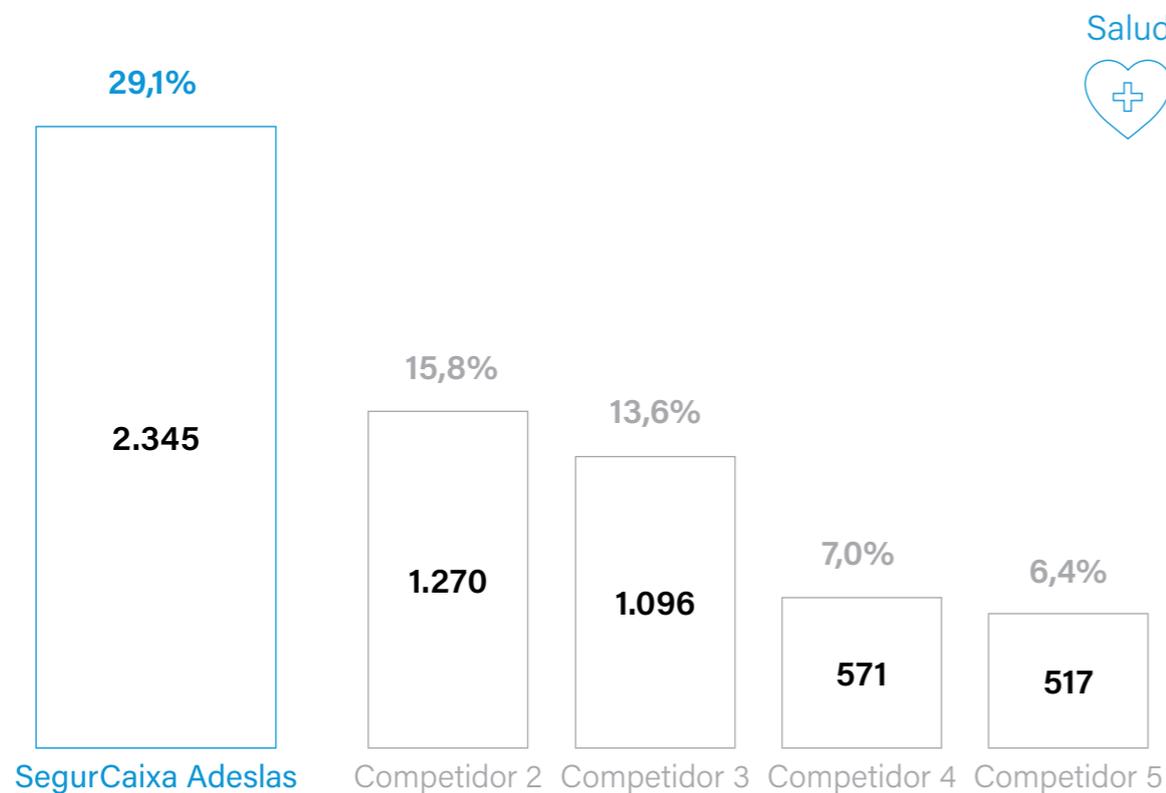
En el resto de ramos de la compañía se han conseguido resultados relevantes, dado que no tan sólo refuerzan la posición de la compañía en cada uno de ellos, sino que además contribuyen a la diversificación del negocio asegurador de SegurCaixa Adeslas.

El volumen de primas conseguido por el resto de ramos ha alcanzado los 1.202 millones de euros, y suponen un volumen de asegurados muy cercano al 50% del total de asegurados de la compañía.

Volumen de primas y cuota de mercado

Volumen en millones de euros. Cuota de mercado en %

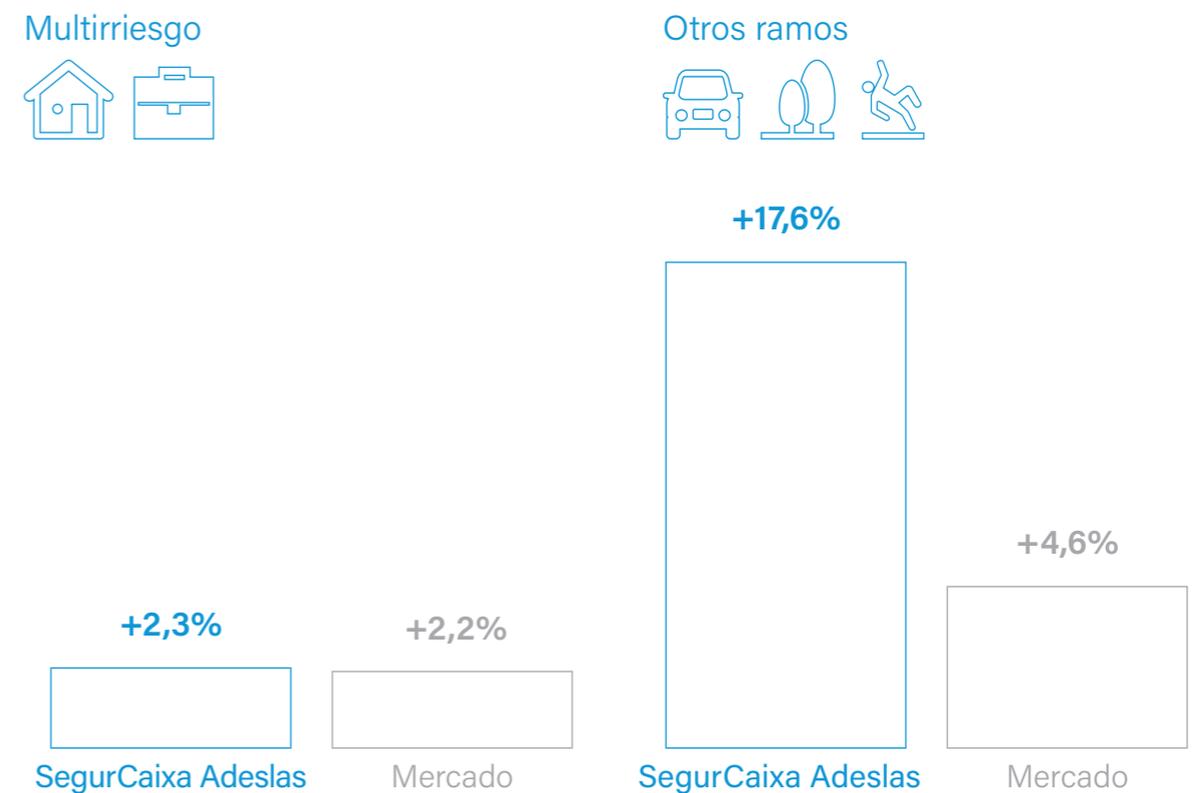
Fuente: ICEA



Crecimiento por ramos

Crecimiento 2016-2017 en %

Fuente: ICEA





NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Gestión de riesgos

SegurCaixa Adeslas ha desarrollado un Sistema de Gestión de Riesgos cuyo objetivo final es garantizar su solvencia contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos.

El Sistema de Gestión de Riesgos comprende las estrategias y los procesos y procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y comunicar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, está o podría estar expuesta la compañía y sus interdependencias.

Los principales elementos que conforman la gestión del riesgo son:

- **Estrategia del negocio.** Se encuentra totalmente alineada con la estrategia de riesgos, materializada fundamentalmente a través de los límites de tolerancia y apetito a cada uno de los riesgos.
- **Gobierno del Riesgo.** Se realiza a través de las diferentes comisiones y comités de SegurCaixa Adeslas, soportado por una gestión del riesgo basada en el modelo de las "Tres Líneas de Defensa".
- **Proceso de Gestión de Riesgos.** A través de los procesos de identificación, medición, gestión, monitorización e información de los riesgos a los que está expuesta la Sociedad.

Los riesgos identificados de SegurCaixa Adeslas se pueden agrupar en cuatro grandes grupos:

1. **Riesgo de negocio.** Son los derivados de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
2. **Riesgo financiero.** Son los generados por otra actividad importante que realiza SegurCaixa Adeslas y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
3. **Riesgo operacional.** Es el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.
4. **Riesgo de entorno.** Se define como aquellos riesgos que impactan en el negocio de la compañía

a medio y largo plazo y que no tienen una relación directa con la operativa general del negocio.

Este sistema de gestión de riesgos se apoya en un sólido Sistema de Control Interno compuesto por los procesos y procedimientos que guían al personal en todos los niveles de la organización durante el desempeño de sus responsabilidades.

A lo largo del ejercicio 2017, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de Riesgos, básicamente, a través de las siguientes iniciativas:

- Fortalecimiento de las funciones fundamentales que componen su segunda línea de defensa.
- Desarrollo de procedimientos de control y seguimiento de riesgos.



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGUCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXOS



ANEXOS



Informe de Materialidad 43



Consejo de Administración.
Comisiones 46



Encuestas de satisfacción y
gestión de las reclamaciones 47



Equipo 48



ANEXOS Informe de Materialidad

■ [Volver a Referentes en salud y colaboraciones](#)

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 2016.
- Realización de 40 encuestas *online* a distintos empleados de SegurCaixa Adeslas, como jefes de departamento, directores de área 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 recalcan la importancia de seguir avanzando en la claridad de la información y con especial hincapié en los temas de gobernanza. La información interna de la compañía está reportada de manera clara y con un lenguaje adecuado para el público al que se dirige.

Otro aspecto valorado por los expertos consultados es el compromiso de la compañía con su estrategia a largo plazo, generando valor compartido para todos sus grupos de interés, en línea con las mejores prácticas del sector y con los objetivos de desarrollo sostenible.

En cuanto al diseño y la navegabilidad del informe, destacan la idoneidad del uso de páginas en formato horizontal, aunque demandan una mayor presencia de hipervínculos externos.

Grupo de Interés

- Academia: ESADE
- Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a
- Medios de comunicación: Corresponsables
- 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:

- Una mejor oferta de seguros para colectivos en riesgo de exclusión o vinculados a temas medioambientales.
- Mayor coherencia entre las políticas de Responsabilidad Social Empresarial y el negocio, vinculando la acción social al impacto de su actividad.
- La integración en la Responsabilidad Social Empresarial de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y los acuerdos sobre el cambio climático de París.

Riesgos potenciales

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

- La entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, la nueva normativa que regula la protección de los datos de los ciudadanos que vivan en la Unión Europea. Esta nueva normativa determina que todas las empresas deberán cumplirla si recogen, guardan, tratan, usan o gestionan algún tipo de datos de los ciudadanos de la Unión Europea, y deberán adaptarse a ella si no quieren exponerse a fuertes sanciones.
- El envejecimiento de la población y la capacidad para ofrecer productos y servicios adecuados a la pirámide poblacional.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS ASEGURADOSNUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



ANEXOS Informe de Materialidad

■ [Volver a Referentes en salud y colaboraciones](#)

Metodología en el análisis de tendencias en el sector financiero y de 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 2017.

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

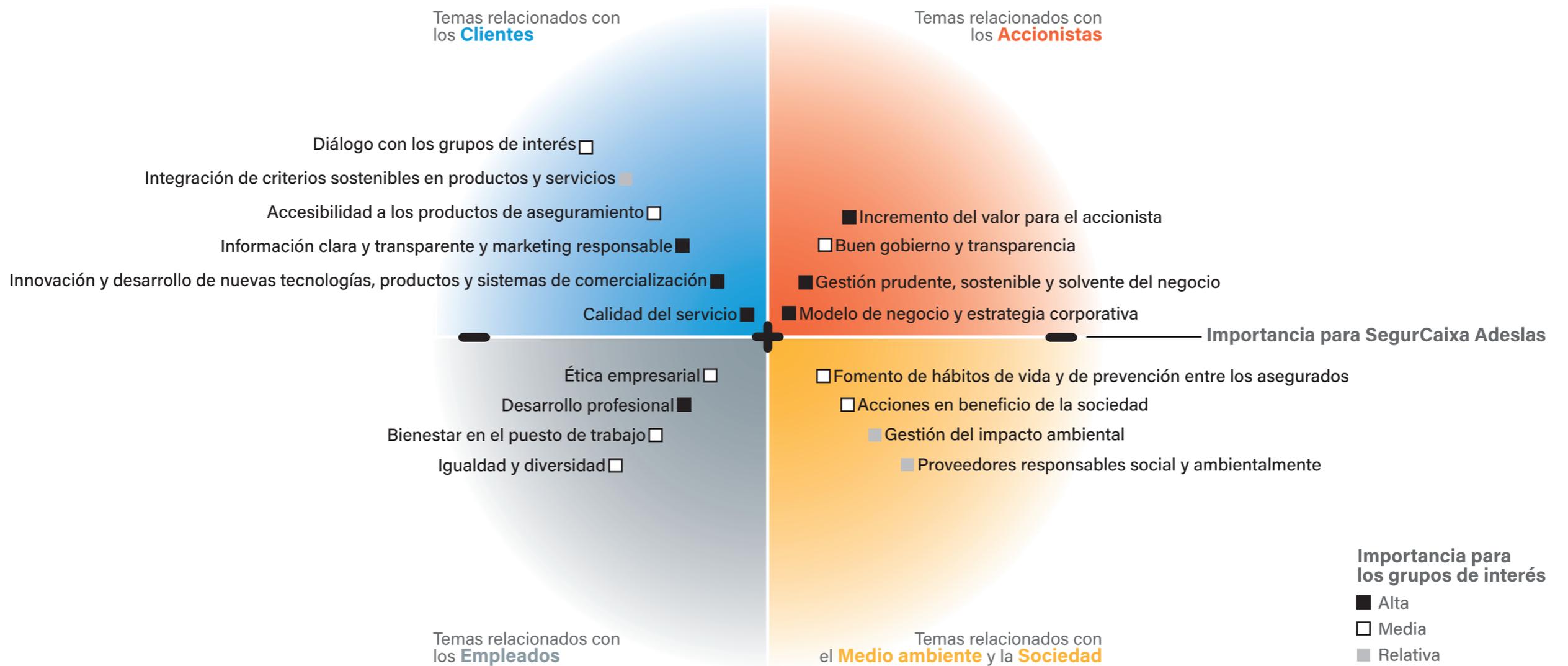
Para la revisión y el análisis cualitativo de las noticias aparecidas en los medios sobre SegurCaixa Adeslas y el sector asegurador en España, se ha tomado un universo de 3.669 noticias y se han analizado un total de 300, con un error del 5,4% y un nivel de confianza del 95%. Las noticias se han clasificado 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).



ANEXOS Informe de Materialidad

■ Volver a Referentes en salud y colaboraciones

Matriz de Materialidad



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXOS



ANEXOS Consejo de Administración. Comisiones de Auditoría y de Inversiones

■ [Volver a Gobierno Corporativo](#)

Con el objetivo de alcanzar una mayor eficacia y transparencia en el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración ha constituido las siguientes comisiones:

- Comisión de Auditoría: se rige a través del Reglamento del Consejo y del artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital. La forman cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración, siendo dos de ellos independientes, y cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario. Entre otras funciones su cometido es el de supervisar la información financiera y no financiera, así como informar sobre el resultado de la auditoría de la compañía y de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de la Sociedad.
- Comisión de Inversiones: integrada por cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración. Cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario. La Comisión de Inversiones informa al Consejo de Administración de los asuntos y decisiones relevantes que adopte en sus sesiones. Entre sus funciones se encuentra la de proponer al Consejo de Administración la política de inversiones y los límites de riesgo, de acuerdo a los requerimientos de los accionistas y la normativa legal y de gobierno aplicables, así como supervisar el presupuesto y el seguimiento de los resultados financieros y de su impacto en el patrimonio.

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. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS ASEGURADOSNUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



ANEXOS Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

[Volver a Experiencia de calidad](#)

Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio	Unidades	Porcentajes
Hogar	13.458	20,3%
Autos	21.893	33,1%
Negocio	794	1,2%
Salud	13.768	20,8%
Dental	16.258	24,6%
Total	66.171	100%

Número total de quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	8.826	173,2
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	2.422	135,7
Multirriesgo y RC Empresas	42	189,7
Personales	678	38
Autos	465	92,9
Total	12.433	135,3

Quejas y reclamaciones por ramo presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	609	11,9
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	181	10,1
Multirriesgo y RC Empresas	4	18,1
Personales	29	1,6
Autos	21	4,2
Total	844	9,2

Quejas y reclamaciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	113	2,2%
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	68	3,8%
Multirriesgo y RC Empresas	3	13,5%
Personales	38	2,1%
Autos	10	2,0%
Total	232	2,5%

Quejas y reclamaciones tramitadas en SegurCaixa Adeslas	Ejercicio 2017
Desestimadas	4.701
Estimadas	6.189
SCA omite pronunciarse	1.518
No admitidas a trámite	7
Pendientes de resolución	18
Total	12.433

Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente	Ejercicio 2017
Desestimadas	423
Estimadas	309
SCA omite pronunciarse	99
No admitidas a trámite	-
Pendientes de resolución	-
Total	831

ANEXOS **Equipo**■ [Volver a Un equipo profesional e ilusionado](#)

Nº total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas	2016	2017
Servicios Centrales	864	894
AgenCaixa	201	224
Oficinas propias	768	781
Centros médicos y dentales	3.290	3.755
Total	5.123	5.654

Distribución de la plantilla por género	2016	2017
Nº total de hombres	1.269	1.368
Nº total de mujeres	3.854	4.286
Total	5.123	5.654

Edad media de la plantilla	2016	2017
Servicios Centrales	44	45
AgenCaixa	42	42
Oficinas propias	46	46
Centros médicos y dentales	35	35
Edad media del Grupo	39	39

Nº total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas	2016	2017
Servicios Centrales		
Hasta 30 años	43	33
Entre 31 y 40 años	265	247
Entre 41 y 50 años	355	403
Mayores de 51 años	201	211
AgenCaixa		
Hasta 30 años	6	8
Entre 31 y 40 años	73	85
Entre 41 y 50 años	96	98
Mayores de 51 años	26	33

Oficinas propias

Hasta 30 años	18	14
Entre 31 y 40 años	220	209
Entre 41 y 50 años	276	297
Mayores de 51 años	254	261

Centros médicos y dentales

Hasta 30 años	1.263	1.400
Entre 31 y 40 años	1.356	1.554
Entre 41 y 50 años	445	549
Mayores de 51 años	226	252

Antigüedad de la plantilla

	2016	2017
Directivos	12	11
Plantilla Servicios Centrales	12	14
AgenCaixa	11	10
Plantilla Oficinas propias	14	12
Plantilla Centros médicos y dentales	3	3

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	2016	2017
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.625	2.786
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.067	2.308
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	179	259
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	252	301

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	2016	2017
Directivos	44	46
Mandos intermedios	178	187
Resto plantilla	4.901	5.421

ANEXOS **Equipo**■ [Volver a Un equipo profesional e ilusionado](#)

Nacionalidad de la plantilla	2016	2017
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	45	38
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	199	252

Rotación no deseada. Índice de rotación no deseada por sexo	2016	2017
Servicios Centrales		
Hombres	2,9%	2,6%
Mujeres	1,9%	2,2%
Total general	2,3%	2,3%
AgenCaixa		
Hombres	0,01%	0,00%
Mujeres	0,01%	0,63%
Total general	0,01%	0,45%
Oficinas propias		
Hombres	2,1%	2,7%
Mujeres	1,5%	1,8%
Total general	1,7%	2,2%
Centros médicos y dentales		
Hombres	26,8%	24,8%
Mujeres	18,1%	19,7%
Total general	19,5%	20,6%

Selección, nuevas incorporaciones y promoción interna	2016	2017
Nº total de vacantes publicadas internamente	46	40
Nº total de nuevos profesionales incorporados	1.549	1.898
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	20,0%	20,9%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	80,0%	79,1%
Nº total de promociones horizontales realizadas	3	10
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	86	99
% de hombres sobre las promociones	19,1%	24,2%
% de mujeres sobre las promociones	80,9%	75,8%

Formación	2016	2017
Inversión total en formación		
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.261	264
Oficinas propias y centros médicos y dentales	138	533
Total	1.399	797
Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial		
Servicios Centrales y AgenCaixa	2,1%	0,6%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,4%	0,4%
Promedio invertido por empleado		
Servicios Centrales y AgenCaixa	589,3 €	326,5 €
Oficinas propias y centros médicos y dentales	46,3 €	115,3 €
Subvenciones y compensaciones recibidas para formación		
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	71.004 €	0 €
Nº total de acciones de formación realizadas		
Servicios Centrales y AgenCaixa		
Formación presencial	141	151
Formación <i>online</i> + distancia	189	117
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
Formación presencial	274	151
Formación <i>online</i> + distancia	234	189
Total formación presencial	415	302
Total formación <i>online</i> + distancia	423	306
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna		
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.022	730
Oficinas propias y centros médicos y dentales	2.204	2.767
Total	3.226	3.497
Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla		
Servicios Centrales y AgenCaixa	99,5%	90,5%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	54,0%	60,0%

ANEXOS **Equipo**[Volver a Un equipo profesional e ilusionado](#)

Horas de formación impartidas		
Nº total de horas de formación presencial impartidas		
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.359	1.358
Oficinas propias y centros médicos y dentales	2.235	2.411
Total	3.594	3.769
Nº total de horas de formación online impartidas		
Servicios Centrales y AgenCaixa	741	312
Oficinas propias y centros médicos y dentales	786	861
Total	1.527	1.173

Promedio de horas de formación		
Servicios Centrales y AgenCaixa		
% de horas de formación impartidas a directores	0,4%	0,4%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	5,0%	5,0%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	94,6%	94,6%
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
% de horas de formación impartidas a directores	0,0%	0,2%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	19,7%	5,0%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	80,3%	94,8%
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo		
Horas dedicadas a formación (hombres)	33,8%	35,0%
Horas dedicadas a formación (mujeres)	66,2%	65,0%
Horas de formación por empleado (hombres)	3,0%	16,6%
Horas de formación por empleado (mujeres)	8,0%	17,4%

Integración laboral	2016	2017
Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	41	42
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,8%	0,7%

Tabla de retribución	2016	2017
% de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales		
Servicios Centrales	100%	100%
AgenCaixa	100%	100%
Oficinas propias	100%	100%
Centros médicos y dentales	6,0%	6,1%
% de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa		
Servicios Centrales	100%	100%
AgenCaixa	100%	100%
Oficinas propias	100%	100%
Centros médicos y dentales	40,1%	39,6%
% de la retribución variable sobre la masa salarial		
Servicios Centrales	23,4%	27,1%
AgenCaixa	54,6%	142%
Oficinas propias	14,2%	18,5%
Centros médicos y dentales	24,5%	25,4%

Representantes por empresa	2016	2017
Servicios Centrales		
Comités de empresa	2	2
Delegados de personal	30	30
CC. OO.	22	22
UGT	8	8
CSI	0	0
Independientes	0	0
AgenCaixa		
Comités de empresa	1	1
Delegados de personal	15	15
CC. OO.	15	15



ANEXOS **Equipo**

■ [Volver a Un equipo profesional e ilusionado](#)

UGT	0	0
CSI	0	0
Independientes	0	0
Oficinas propias		
Comités de empresa	3	2
Delegados de personal	34	33
CC. OO.	20	20
UGT	13	13
CSI	1	0
Independientes	0	0
Centros médicos y dentales		
Comités de empresa	3	3
Delegados de personal	32	34
CC. OO.	29	31
UGT	3	2
CSI	0	0
Independientes	0	1

Comités de seguridad y salud	2016	2017
Nº total de comités de seguridad y salud	8	3
% de empleados cubiertos por comités de seguridad y salud	23%	17%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la compañía	22	12

Absentismo	2016	2017
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo		
Nº total de accidentes sin baja laboral	129	148
Nº total de accidentes con baja laboral	44	29
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	36	46
Nº total de jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	548	1.217
Tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,04%	0,04%
Tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,07%	0,11%

Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad		
Nº total de jornadas perdidas por absentismo	36.688	37.048
Nº total de bajas por enfermedad común	1.587	1.836
Tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	2,2%	1,8%
Tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	2,7%	2,5%
Reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	262	298
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	22.330	25.977
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	44	59
Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	218	239
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad	193	231
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad	44	59
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	201	188
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	46	38
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron tras la baja por maternidad	89%	97%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron tras la baja por paternidad	100%	100%
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	94%	86%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	100%	90%

2017 Informe Anual Integrado



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



SegurCaixa Adeslas