

2018 Informe Anual Integrado



SegurCaixa Adeslas

Sumario

CARTA DEL PRESIDENTE

3

SEGURCAIXA ADESLAS



Conócenos 6



Gobierno Corporativo 10



Año 2018 11



Nuevo Plan Estratégico 2018-2020 12

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



Experiencia de calidad 14



Amplia oferta de protección para nuestros asegurados 20

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



Promoción de la salud y del aseguramiento 26



Otras contribuciones 30

PERSONAS



Confianza en nuestros profesionales 35

RESULTADOS Y RIGOR



Crecimiento sostenido 39



Gestión prudente 40

ANEXOS

42





Carta del Presidente



Javier Mira
Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas

Queridos amigos,

2018 ha sido el primer año de nuestro nuevo Plan Estratégico y ha sido un buen ejercicio para SegurCaixa Adeslas. En un entorno marcado por la presión competitiva hemos logrado, un año más, crecer por encima del mercado. La cercanía con nuestros asegurados y el buen hacer de nuestro equipo son las bases en las que se apoya nuestro desarrollo sostenible, unido a la excelente labor que lleva a cabo nuestra red de bancaseguros.

A esta positiva evolución ha contribuido no solo el incremento del número de asegurados, sino también el notable esfuerzo que hemos realizado por el control del gasto y la adecuada gestión de la siniestralidad, manteniendo siempre un nivel de servicio excelente.

A pesar de que el entorno de nuestra actividad se ha caracterizado en 2018 por la desaceleración de la economía y la caída de los mercados financieros, el sector asegurador No Vida ha logrado mantener un desarrollo estable y mejorar la rentabilidad en ramos como los de Salud y Auto.

Así, el ramo de Salud ha sido, un año más, el motor de nuestro crecimiento. Con un avance del 7,6%, casi dos puntos por encima del mercado, y 2.524 millones de euros de ingresos por primas, Adeslas se ha consolidado aún más en 2018 como la compañía N.º 1 de asistencia sanitaria en nuestro país. Hoy en día ya son más de 5,4 millones las personas que confían el cuidado de su salud a nuestra compa-



ña, lo cual supone alcanzar una cuota de mercado del 29,6%, casi duplicando la de nuestro inmediato competidor.

A esta buena evolución ha contribuido la revisión del acuerdo con el colectivo de funcionarios, el aumento del número de clientes particulares, el impulso del plan de expansión de clínicas dentales propias y la mejora del ratio combinado en este ramo.

Además del negocio de salud, en 2018 también hemos avanzado en nuestra apuesta multirramo y ya casi un tercio de las primas procede de seguros distintos al de Salud. Fruto de ello es que nuestra empresa finalizó el pasado año con casi 10 millones de asegurados y unos ingresos totales por primas de 3.709 millones de euros, un 4,6% más que en el ejercicio anterior.

Avances del Plan Estratégico 2018-2020

Durante 2018 también hemos puesto en marcha proyectos dirigidos a transformar la compañía y garantizarnos un desarrollo sostenible en el futuro, como es nuestro Plan de Transformación Tecnológica y Operativa.

Esta nueva propuesta de valor nos va a permitir facilitar a nuestros asegurados la gestión de todos los trámites relacionados con su seguro de forma *online*, mejorar la experiencia del

cliente en todas sus relaciones con la empresa y desarrollar nuevas capacidades en la gestión de datos y en todas las operaciones. Con ello buscamos también aumentar la confianza de nuestros asegurados, hacerles la vida más fácil y darles todavía un mejor servicio, aprovechando todas las posibilidades que nos brinda el nuevo entorno digital.

Agradecimiento

Para terminar, en nombre del Consejo de Administración y de nuestros accionistas, Mutua Madrileña y CaixaBank, me gustaría agradecer la colaboración de nuestros mediadores, proveedores de servicios e instituciones con las que trabajamos en la consecución de todos estos logros, que debemos hacer sostenibles en el tiempo.

Y, cómo no, quiero expresar también mi gratitud a todos nuestros empleados y clientes por la confianza que nos otorgan y por haber decidido estar junto a nosotros. Gracias a todos ellos, y al alto nivel de compromiso que ha demostrado el equipo directivo de esta empresa, sé que podremos alcanzar cualquier objetivo que nos propongamos y responder de forma ágil y eficaz a cualquier cambio al que nos enfrentemos.

Javier Mira

Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas



SEGURCAIXA ADESLAS

 **Conócenos** 6

 **Gobierno Corporativo** 10

 **Año 2018** 11

 **Nuevo Plan Estratégico 2018-2020** 12



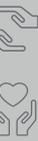
CARTA DEL
PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS
ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



PERSONAS



RESULTADOS
Y RIGOR



ANEXOS





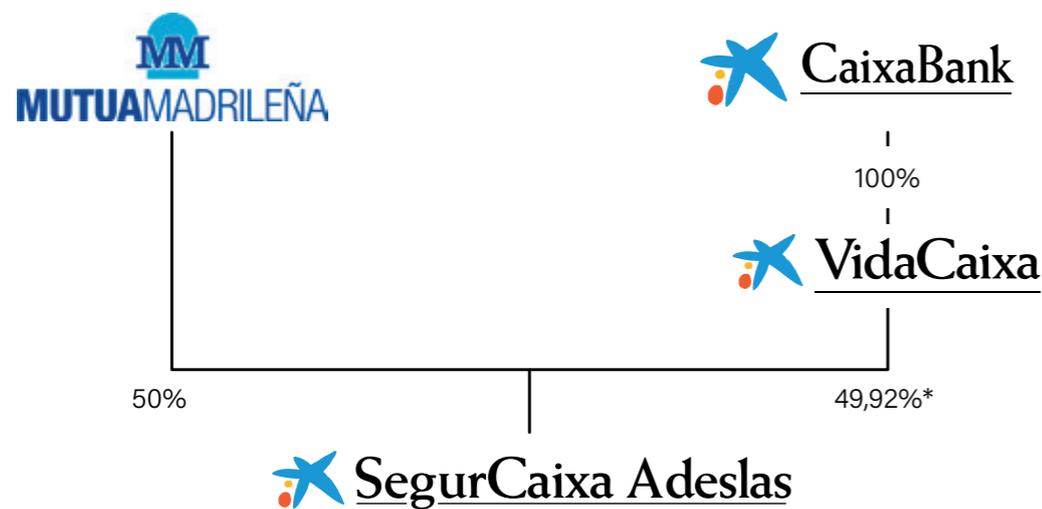
Conócenos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2018 la compañía ha obtenido 350 millones de euros de beneficio neto consolidado y ha comercializado un volumen de primas de 3.709 millones de euros.

El Grupo Mutua Madrileña se situó en 2018 como líder en el sector de los seguros No Vida en España y es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Ha cerrado el ejercicio 2018 con unos ingresos por primas de 5.293 millones de euros y un beneficio neto de 266,9 millones de euros.

CaixaBank es, a través de VidaCaixa, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas. Se consolida en 2018 como líder en banca minorista ibérica, con un total de 15,7 millones de clientes, tras la culminación de la adquisición del banco portugués BPI.



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



Nuestros accionistas

Grupo Mutua Madrileña

El Grupo Mutua Madrileña se situó en 2018 como el líder en el sector de los seguros No Vida en España, logrando unos ingresos por primas totales de 5.293 millones de euros, lo que representa un incremento del 5,6% respecto al año anterior. El beneficio consolidado, por su parte, se situó en 266,9 millones de euros, un 6% superior al de 2017.

Este destacado avance permitió al grupo alcanzar una cuota de mercado en el ámbito de los seguros No Vida del 14,2%, situándose como el N.º 1 del ranking de seguros generales de España. En seguros de salud, donde también ocupa la primera posición a través de Adeslas, cuenta con una cuota del 29,6% del mercado.

Durante el pasado ejercicio, el Grupo Mutua Madrileña desarrolló con éxito los ejes principales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, basados en garantizar el mantenimiento de su crecimiento rentable, acelerar el proceso de transformación digital de la compañía y ampliar su negocio de asesoramiento financiero.

Otro de los ejes estratégicos del grupo es reforzar su presencia internacional. El grupo cuenta desde 2016 con el 40% del capital del grupo asegurador chileno BCI Seguros, líder en seguros generales del país andino. En este contexto, en 2018 Mutua adquirió el 40% de Auxilia, compañía de asistencia líder en su sector, al tiempo que siguió analizando nuevas oportunidades que permitan impulsar su diversificación internacional.

Un grupo con un firme compromiso social

El Grupo Mutua Madrileña combina su crecimiento sostenible con un fuerte compromiso social dirigido a intentar ayudar a colectivos desfavorecidos para mejorar su calidad de vida.

Tanto a través de su política de Responsabilidad Social Corporativa como por medio de su fundación, Mutua busca paliar, en la medida de sus posibilidades, algunos de los grandes problemas que aquejan a nuestra sociedad, como son la violencia de género y el *bullying*, o apoyar la investigación científica en materia de salud para mejorar los tratamientos médicos.

- **Enlace** Mutua Madrileña
- **Enlace** Fundación Mutua Madrileña



Ingresos por primas
+5.293 millones de euros

Beneficio neto
266,9 millones de euros



Ranking Merco Empresas
Posición 11ª

Índice Merco Responsabilidad
y Gobierno Corporativo
Posición 13ª



CaixaBank, líder en banca minorista ibérica

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, se ha consolidado este año 2018 como líder en banca minorista ibérica, con un total de 15,7 millones de clientes, tras la culminación de la adquisición del banco portugués BPI.

La entidad ha consolidado su liderazgo en banca de particulares –en concreto, en España el 26,3% de las personas confían en CaixaBank como su entidad principal– y, en el caso de la banca digital, con un 32% de penetración y más del 57% de los clientes digitales. Cabe destacar, además, que ocupa la primera posición en los productos de ahorro a medio y largo plazo, y el avance en las iniciativas de digitalización y transformación.

Tras concluir con éxito el Plan 2015-2018, el Grupo inicia el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 con la visión de ser un grupo financiero líder e in-

novador, con el mejor servicio al cliente y como referente en banca socialmente responsable.

CaixaBank tiene como misión contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad. La entidad tiene vocación social y prioriza el fomento del ahorro y la previsión, la inclusión financiera y las políticas activas de ayuda a los problemas sociales, con un compromiso que va más allá de la actividad 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 205.000 puestos de trabajo gracias a su actuación. Destaca también la Asociación de Voluntarios “la Caixa”, con más de 14.500 voluntarios empleados del Grupo en activo y más de 1,6 millones de beneficiarios desde el inicio del programa.



Principales premios y reconocimientos

Reconocimientos a nivel global

Banco del año 2018 en España
The Banker

Mejor banca de particulares del mundo 2018
y Mejor banco en España en 2018
Global Finance

Mejor banca privada en España 2018
Euromoney

Entidad financiera más responsable
y con mejor gobierno corporativo
Merco

Reconocimientos en tecnología

Mejor banco digital de
Europa Occidental 2018
Euromoney

Mejor banco digital en Europa
Occidental en 2018
Global Finance

Entidad financiera más innovadora
de Europa Occidental 2018
Global Finance

- **Enlace** CaixaBank
- **Enlace** Obra Social “la Caixa”



15,7 millones de clientes



1.985 MM€ resultado atribuido al Grupo
(+17,8% vs. 2017)

386.622 MM€ de activos totales



>57% de los clientes particulares de
CaixaBank son **digitales**



773 MM€ microcréditos concedidos



283 oficinas con nuevo formato (**Stores**)



1^{er} banco del IBEX 35 en eliminar
completamente la **huella de carbono**

Sello de Excelencia Europea
EFQM 500+ con una calificación
superior a los 650 puntos. Avalado por
AENOR y el Club Excelencia en Gestión



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 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 26¹ 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 189 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.

¹ No contabilizado el centro de fisioterapia de Ronda.

Familyseguros

Dedicado a los que siempre quieren a su médico cerca

Con los seguros de Salud y Dental, más protección que nunca



Nuestras marcas

La compañía optimiza su estrategia comercial mediante la utilización de diferentes marcas en función de los productos que oferta. En seguros de salud se utiliza la marca Adeslas, tanto en el canal bancaseguros como en el canal asegurador. 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.



Adeslas

Centro Médico Adeslas

Clínica Dental Adeslas

Nuestros valores

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

Trabajar desde los valores corporativos



Calidad

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



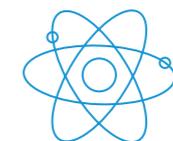
Confianza

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



Cercanía

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



Dinamismo

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

Anexo Informe de materialidad



El modelo de gobierno corporativo de SegurCaixa Adeslas viene definido en los Estatutos de la Sociedad, que establecen las funciones y responsabilidades de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración.

El sistema de gobernanza se ha establecido teniendo en cuenta la regulación del sector asegurador y la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones del negocio de SegurCaixa Adeslas. Dicho sistema comprende, entre otros elementos, una separación de funciones, mecanismos eficaces para garantizar la transmisión de la información y políticas y prácticas coherentes con la gestión de riesgos, garantizando así una gestión sana y prudente de la actividad.

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración ejercen sus funciones de dirección, administración y control de la Sociedad con el apoyo de la Comisión de Auditoría y la Comisión de Inversiones. Estos órganos se apoyan también para la realización de sus funciones en el Presidente Ejecutivo, el Director General y en el Comité de Dirección.

Además de cumplir con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación exige, la entidad se encuentra adherida a la *Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras*, editada por UNESPA, que regula los principios y reglas de buen gobierno a que se sujetan las entidades aseguradoras adheridas a la misma.

Junta General de Accionistas

De acuerdo con los estatutos de la compañía, la Junta General de Accionistas es el máximo órgano soberano de la Sociedad y responsable del nombramiento de administradores, de la aprobación de las cuentas anuales, y de la aprobación de las modificaciones estatutarias o de los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales. La Entidad cuenta con una página web en la que hace pública la información relativa a las convocatorias de su junta de accionistas, incluyendo la documentación preceptiva para la adopción de los correspondientes acuerdos.

Consejo de Administración

Es el máximo órgano de gestión y representación de la Sociedad y ostenta la responsabilidad máxima y última del sistema de gobierno, atendiendo a criterios de eficacia y transparencia que posibiliten una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora.

La organización y funcionamiento del Consejo de Administración queda regulada en los Estatutos de la sociedad y en su Reglamento, en donde se relacionan las competencias y funciones que asumen sus dos Comisiones, la de Inversiones y la de Auditoría, esta última con la preponderancia en su composición de los Consejeros independientes al tener su presidente, como tal, voto decisor, y atribuidas a la misma las competencias que indica el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital.

Gobierno Corporativo

Políticas de Gobierno Corporativo

Las Políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por SegurCaixa Adeslas 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 y previendo la implantación de un adecuado sistema de control interno, que incluye determinadas funciones denominadas fundamentales (función de auditoría interna, de cumplimiento normativo, gestión de riesgos y actuarial), todo ello bajo la responsabilidad y supervisión de su Consejo de Administración. En el marco de estas políticas se señala la aprobación de una Política de Aptitud y Honorabilidad exigible a todas aquellas personas que formen parte de su dirección efectiva –miembros del Consejo de Administración y alta dirección–, así como a los titulares de las funciones fundamentales, que regula condicionantes especialmente reforzados en cuanto a los requisitos y exigencias de aptitud y honorabilidad que deben reunir los titulares de los cargos referidos.

Anexo Consejo de Administración.
Comisiones de Auditoría y de Inversiones

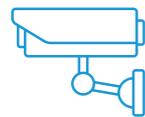




Primer año del nuevo Plan Estratégico 2018-2020, donde la compañía encara su crecimiento afianzándose en el ramo de Salud y en bancaseguros, al mismo tiempo que se adentra en un proceso de transformación que va más allá de 2020.



El **Reglamento Delegado (UE) 2017/2358**, de la Comisión, sobre requisitos de control y gobernanza de productos, que establece normas sobre el mantenimiento, gestión y revisión de los mecanismos de control y gobernanza de los productos de seguro.



La **entrada en vigor del Reglamento (UE) 2016/679**, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos. Y su transposición al ordenamiento jurídico español mediante la **Ley Orgánica 3/2018** de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.



La **entrada en vigor de la Ley 4/2018**, que obliga a erradicar aspectos que limiten la igualdad de oportunidades y promuevan la discriminación por cualquier motivo, como el hecho de ser portador del VIH/SIDA, u otras condiciones de salud.



El **proyecto de Ley de distribución de seguros y rea-seguros privados - 121/000022**, que amplía el ámbito de aplicación a todas las ventas de productos de seguro, a través de cualquier canal de distribución del producto.



El **reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469**, de la Comisión, donde se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro.

Evolución en el ejercicio

En Salud la compañía ha reforzado su liderazgo, con un crecimiento en primas del **7,6%**, y alcanza el **29,6%** en cuota de mercado.

La nueva producción alcanza los **775,5** millones de €.

Los ramos diferentes a Salud representan casi un tercio de los ingresos.

En seguros de Hogar consolida su 2ª posición en el ranking.

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

	Primas	Cuota de mercado
No Vida	3.709 M€	10,5%
 Salud	2.524 M€	29,6%
 Multirriesgo	491,2 M€	6,8%
 Hogar	385 M€	8,9%
 Auto	216 M€	1,9%
 Accidentes	189,2 M€	16,4%
 Decesos	140,4 M€	5,9%
 Resto	148 M€	-



Nuevo Plan Estratégico 2018-2020



2018 ha sido el primer año del nuevo Plan Estratégico de SegurCaixa Adeslas, que se prolongará hasta 2020. Como aspectos relevantes de este nuevo plan destaca la firme voluntad de cumplir con las expectativas de nuestros asegurados, tanto comerciales como prestacionales, dando respuesta a las necesidades cambiantes de los asegurados y respetando la forma y el modo en que quieran relacionarse, mejorando la calidad de servicio y su atención, y brindando una experiencia de cliente diferencial con el resto del sector que favorezca su fidelización.

La compañía ha iniciado un proceso de transformación en todos los niveles para adaptarse a los retos de futuro, apalancándose en la evolución tecnológica, la cual supone uno de los

grandes pilares donde asentar el cambio al nuevo paradigma social al que nos encaminamos.

Para ello se cuenta con la confianza y el compromiso a largo plazo de los accionistas, quienes van a invertir en este proceso de transformación 120 millones de euros a lo largo de 6 años, más allá del presente plan estratégico, para reforzar el liderazgo de SegurCaixa Adeslas y alinearla con las necesidades futuras de sus clientes.

Además se mantiene el foco en el crecimiento por encima del mercado de forma sostenida, como ha venido haciéndose a lo largo de los últimos años, y siempre de manera rentable, rehuyendo búsquedas de crecimientos a corto plazo que pudieran comprometer su rentabilidad en el medio y largo plazo.

120 millones de euros de inversión para la transformación de la compañía.

Foco en el crecimiento por encima del mercado de forma sostenida.

Generación de resultados con visión a largo plazo.



Reforzar el liderazgo en salud



Apuesta por el canal bancario



Transformación del modelo de compañía apalancándose en la evolución tecnológica



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



Experiencia de calidad 14



Amplia oferta de protección para nuestros asegurados 20



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



PERSONAS



RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS





Experiencia de calidad

Medición de la calidad

Una de las prioridades estratégicas de SegurCaixa Adeslas es ofrecer y garantizar un servicio de atención excelente a sus asegurados. En línea con esta prioridad, SegurCaixa Adeslas (Salud) implantó y certificó un Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2015, que anualmente es auditado por una Entidad de Certificación que valida el cumplimiento de los estándares de calidad más exigentes a nivel internacional. Igualmente, tanto los Centros Médicos de Adeslas Salud como las Clínicas Dentales de Adeslas Dental disponen de Sistemas de Calidad certificados bajo la misma Norma.

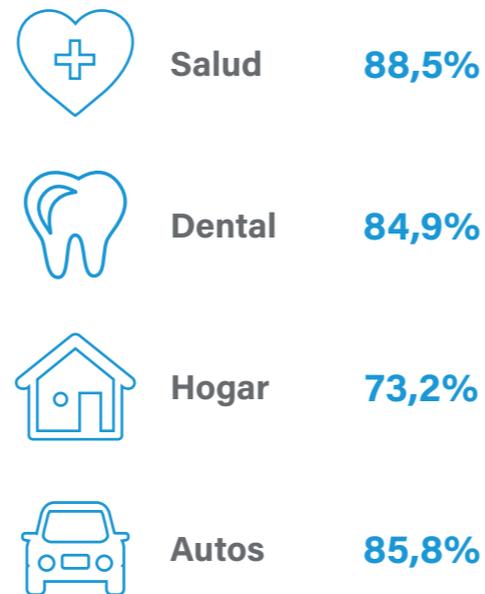
Los beneficios que proporciona la certificación ISO 9001 a las organizaciones son tanto internos (homogeneización del servicio prestado en todos los centros, mejora de la calidad de los servicios, definición y control de riesgos, fomento de la comunicación interna y externa, detección de necesidades del cliente y mejora de su experiencia) como de carácter externo (imagen pública, valor añadido para clientes y proveedores, evaluación imparcial y periódica por agentes externos...).

Por otro lado, la Compañía implantó en 2015 un Modelo de Medición de la Experiencia de Cliente, basado en encuestas realizadas a lo largo del año por diferentes canales. A partir de estas encuestas se conoce la percepción de los clientes sobre los diferentes puntos de contacto que éstos mantienen con la compañía.

El departamento de Calidad Corporativa realiza anualmente más de 85.000 encuestas sobre el servicio recibido por los clientes en los diversos ramos. Los resultados obtenidos se trasladan a las Áreas de Negocio para que, si procede, revisen sus protocolos de actuación y se implementen las mejoras oportunas.

Satisfacción global por ramo

86.871 encuestas realizadas



Anexo Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

Enlace Reglamento para la Defensa del Cliente de SegurCaixa Adeslas

En los Centros Médicos Adeslas también se llevan a cabo mediciones de la calidad de servicio a través de encuestas a pie de centro.

SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental han renovado el Certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015).



Atención a asegurados

Salud

SegurCaixa Adeslas es la entidad aseguradora de Salud privada que cuenta con el mayor Cuadro Médico a nivel nacional para atender a sus más de 5,4 millones de asegurados en toda España. Adeslas cuenta con más de 43.000 profesionales de la Salud, y tiene concertados más de 1.200 centros médicos y 217 hospitales, que junto a sus 26 centros médicos propios garantizan una prestación de la máxima calidad a sus asegurados.

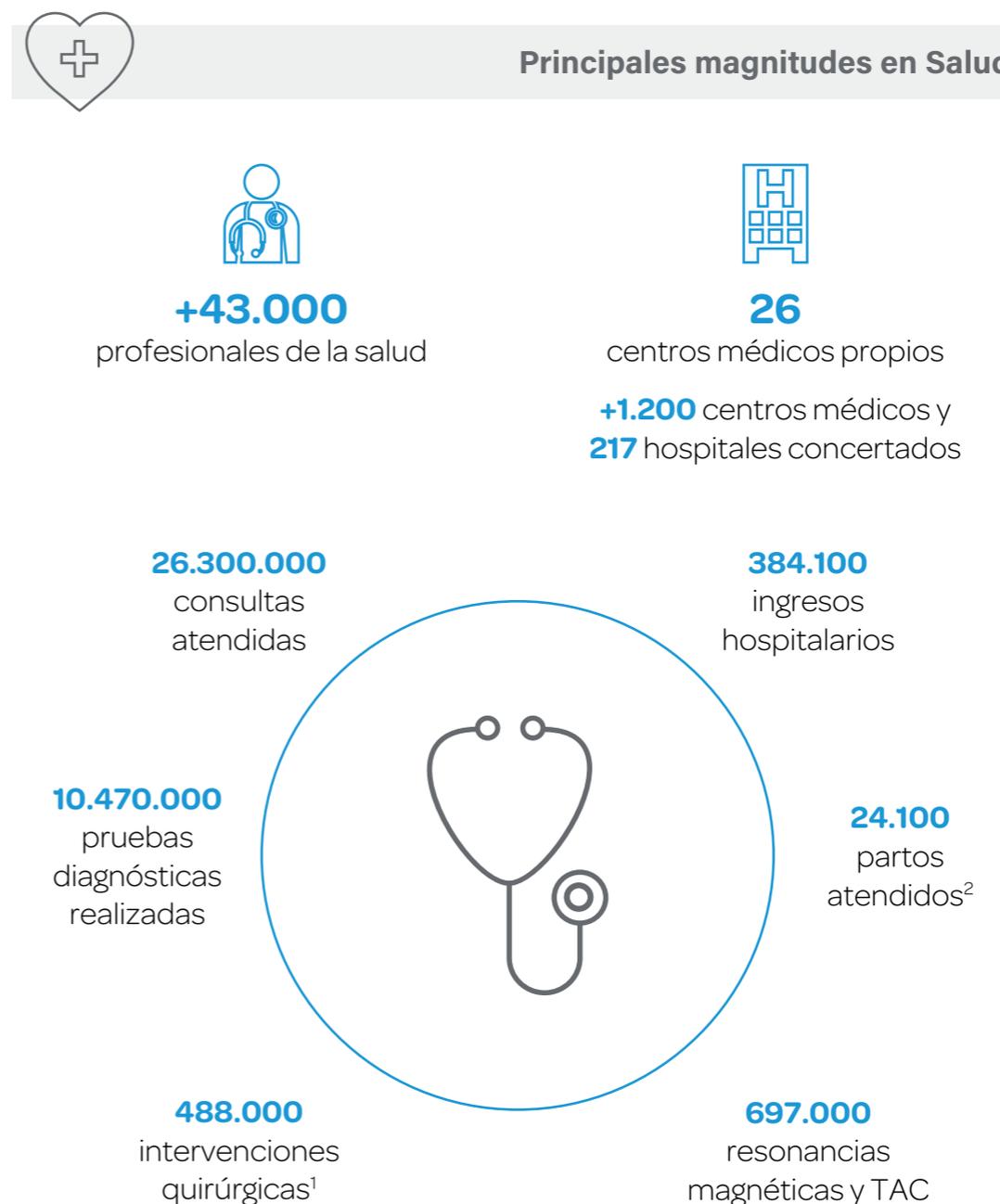
La compañía dispone de un procedimiento interno para la incorporación de profesionales de la salud que determina los requerimientos de garantía de habilitación profesional y técnica (título oficial de habilitación profesional y validación por los colegios profesionales) y los requisitos legales de las instalaciones donde ejercen su actividad (autorizaciones de instalaciones sanitarias que establece cada Comunidad Autónoma).

Los profesionales concertados son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad de servicio. En Adeslas Salud, además, se establece un periodo de prueba como refuerzo al inicio de la relación, en el que se evalúa la capacidad para cumplir los requisitos definidos por la compañía.

Fruto de la exigencia de SegurCaixa Adeslas con la calidad del servicio a sus asegurados son las inversiones que se realizan anualmente en los centros médicos. En 2018 se ha llevado a cabo una inversión de 1,5 millones de euros en alta tecnología sanitaria en los centros médicos de Adeslas Salud.

También se ha dotado a los centros médicos de una nueva plataforma para el control de la diabetes que facilita el registro de las mediciones de glucosa de los pacientes, proporcionando información de soporte a los facultativos para la toma de decisiones terapéuticas. Otra introducción ha sido la plataforma de telemonitorización domiciliaria EPOC y/o insuficiencia cardíaca para el seguimiento de parámetros clínicos con el objeto de buscar la anticipación a situaciones de reagudización en pacientes crónicos.

Dentro de las amplias coberturas de que dispone Adeslas pueden destacarse las pruebas diagnósticas de alta tecnología, que permiten un diagnóstico precoz que favorece la detección de patologías en su estado inicial, como la resonancia magnética multiparametrizada de próstata y la tomosíntesis.



¹ No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.

² Incluye cesáreas.



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Experiencia de calidad**

Dental

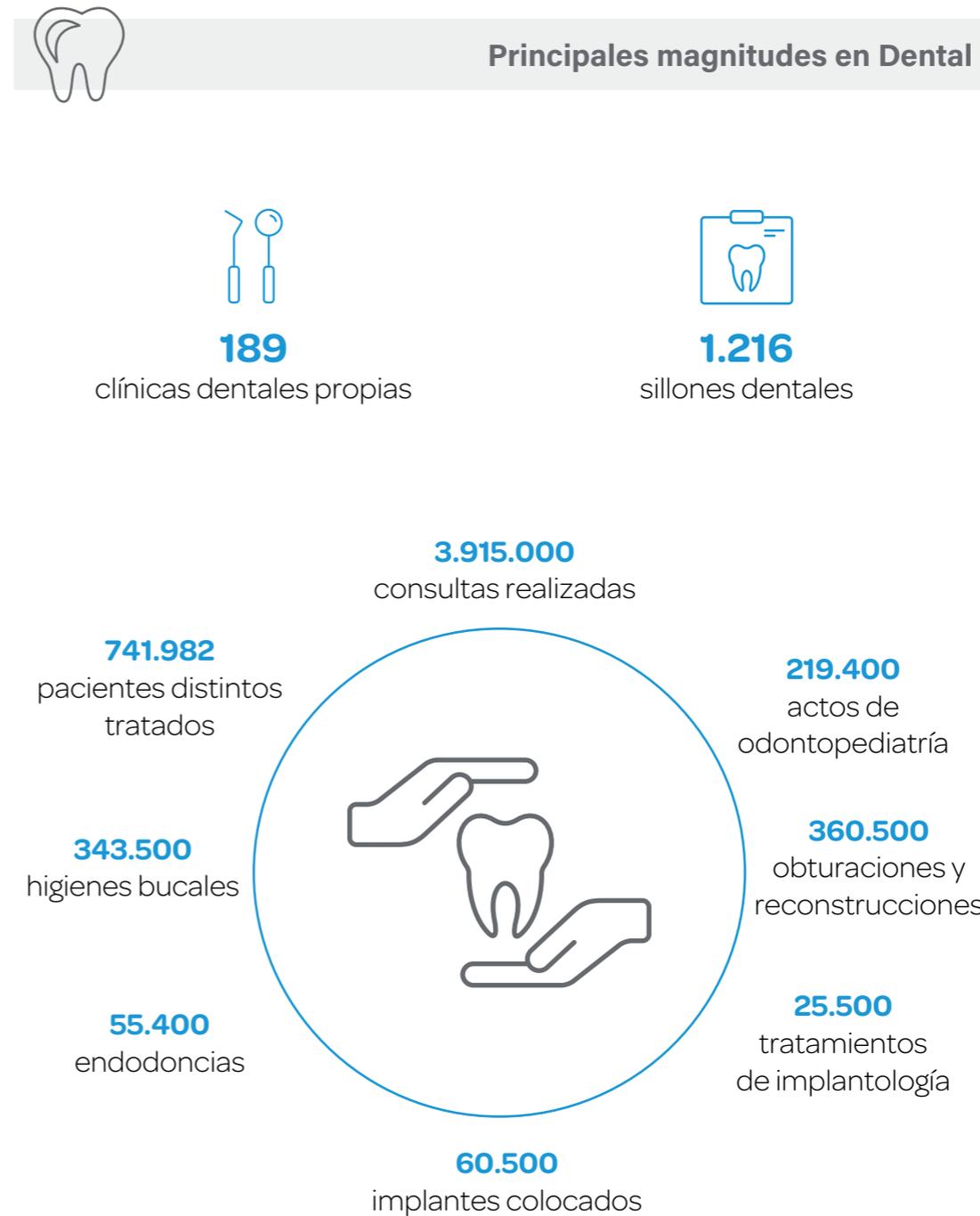
En el ejercicio 2018 se han inaugurado 20 nuevas clínicas dentales, lo que supone que la compañía dispone de un total de 189 clínicas dentales propias en toda España. De este modo contribuimos a incrementar el cuidado de la salud e higiene bucodental tanto de nuestros asegurados como de aquellos clientes que deseen acercarse a nuestras clínicas y utilizar nuestros servicios.

Ha finalizado el año con un total de 1.216 sillones de atención odontológica. Todos los diagnósticos se realizan por personal cualificado, odontólogos especialistas titulados y colegiados, lo que proporciona la seguridad en los tratamientos y la tranquilidad a los pacientes.

Las inversiones efectuadas en inmuebles en el ejercicio 2018 han sido superiores a los 9 millones de euros, un volumen de inversión elevado dada la continua apertura de clínicas dentales. La inversión realizada en equipamiento de alta tecnología odontológica ha alcanzado los 6,8 millones de euros. Todas las clínicas cuentan con equipamientos de diagnóstico por imagen 3D. También se introducen nuevas tecnologías como el Piezo Surgery (bisturí de corte de tejido duro que no afecta al tejido blando), o láseres para cortes de tejido blando. Se ha dotado de nuevas certificaciones de profesionales con formación sobre la ortodoncia lingual (incógnito 3M) o la ortodoncia invisible de Invisalign (Align Technology), una tipología de ortodoncia con alto componente estético.



Interior de una Clínica Dental Adeslas



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.



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Experiencia de calidad**

Multirriesgos

En 2018 se han gestionado más de 500.000 siniestros de multirriesgos por parte de las diferentes áreas de atención de los ramos patrimoniales. La gran mayoría de los siniestros gestionados corresponden al ramo del Hogar, donde la garantía más afectada es la de daños por agua. Esta tipología de siniestros es más compleja de gestionar, ya que es necesaria la participación de varios gremios y su coordinación por las empresas de asistencia recomendadas por SegurCaixa Adeslas. En todo momento se mantiene informado al cliente. La compañía cuenta con un grupo de gestores especialistas en esta tipología de siniestros.

Sobre actuaciones especiales en siniestros por fenómenos climatológicos se han desarrollado acciones proactivas. Así, por ejemplo, en el episodio de inundaciones en Baleares se identificaron posibles clientes afectados con viviendas aseguradas en la zona geográfica afectada, y se procedió a comunicarles a todos ellos vía SMS que la compañía estaba a su entera disposición. En este tipo de siniestros se informa también a la red comercial del estado de las gestiones de las diferentes reparaciones para que el cliente pueda estar siempre informado.

Por otro lado, las personas de la compañía desplazadas a las empresas de reparación garantizan un mejor control de la calidad y facilitan la coordinación de los servicios. Su labor ha resultado muy positiva y se consolida su función. Las ventajas más evidentes son la inmediatez, así como la comunicación de las prioridades de la compañía o la supervisión de los estándares de calidad de SegurCaixa Adeslas de una forma personalizada y continua. Todo ello potencia la detección e identificación de mejoras tanto tecnológicas como procedimentales y se hace palpable una mayor agilidad en la resolución de situaciones que pudieran comprometer la calidad del servicio que recibe el cliente.

Además, se mantienen las reuniones periódicas de controles de calidad con los diferentes proveedores de servicios y el conjunto de peritos y abogados para abordar temas de servicio y gestión.



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Experiencia de calidad**

Autos

Los siniestros gestionados a lo largo de 2018 del ramo de automóviles han ascendido a 228.900. Se ha producido un incremento en los siniestros de daños propios frente a siniestros de terceros y con lesionados. Para facilitar un mayor servicio de atención a nuestros asegurados se ha ampliado la red de talleres concertados tanto para chapa y pintura como para reparación y sustitución de lunas.

Dentro de las mejoras en la atención a los asegurados del ramo de Autos que van introduciéndose año tras año, en 2018 se ha iniciado un proyecto de *speech analytics*. Este proyecto consiste en el análisis de un volumen considerable de llamadas de asegurados con el objetivo de establecer patrones y modelos que permitan, en el momento de su puesta en marcha, adelantarse a las situaciones más frecuentes, dando respuesta a nuestros asegurados en futuros siniestros que desarrollen el mismo patrón que los analizados. Este proyecto evidencia la proactividad de SegurCaixa Adeslas a la hora de dar respuesta a sus clientes y asegurados y marca un hito diferencial respecto del mercado asegurador.

Resto de ramos

En este último apartado quedan englobadas tipologías de seguros muy variadas, donde la protección a nuestros asegurados abarca desde la asistencia en viaje hasta la responsabilidad civil profesional y explotación, desde el seguro de accidentes hasta la repatriación de personas inmigrantes desde nuestro país a sus países de origen, siniestros de avería de maquinaria o hasta la protección de mascotas y protección jurídica frente a demandas de terceros.

Para ofrecer un abanico de coberturas tan amplio se han establecido acuerdos de colaboración con múltiples agentes que van desde los acuerdos firmados, por ejemplo, con empresas de asistencia en viaje o especializadas en temas de protección jurídica, con distintos tipos de profesionales del derecho o comisarios de averías, etc.

Estos acuerdos se establecen desde la mutua confianza y se diseñan a largo plazo, dado que SegurCaixa Adeslas prioriza el servicio y la atención a sus asegurados en todo momento.



Principales magnitudes en Autos

228.900

siniestros gestionados

125.700

asistencias en viaje

56.200

siniestros de daños propios

30.800

reparaciones en talleres concertados

22.200

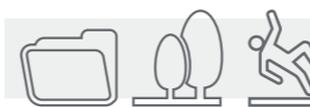
reparaciones de lunas

11.000

siniestros con lesionados

944

siniestros por impacto con animales cinegéticos



Principales magnitudes en el Resto de ramos

368 repatriaciones gestionadas, siendo África, con **110** repatriaciones, el continente de mayor demanda

18.443 siniestros de RC de Grandes Empresas y Directivos General¹

1.263 siniestros aperturados de Asistencia en viaje, siendo Gastos médicos en el extranjero la cobertura más solicitada

9.381 siniestros en seguros de industria y en daños materiales

582 siniestros de mascotas y **3.336** consultas veterinarias

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



Innovación para mejorar la experiencia de cliente

Mejorar la experiencia del cliente de forma permanente a lo largo del tiempo es el resultado del dinamismo de la compañía, uno de los cuatro valores corporativos de SegurCaixa Adeslas.

En 2018 se ha trabajado para optimizar la experiencia de cliente. Entre todas las acciones llevadas a cabo destacamos las siguientes:

- Introducción de metodologías de Advance Analytics (Speech, NPL, Machining Learning) en diferentes ramos de seguros.
- Alta de la nueva web en Clínicas Dentales Adeslas con geolocalizador y enlace al sistema de citación *online*. Además dispone de un blog de consejos sobre cuidados dentales.

- Digitalización de la documentación contractual y comercial de todos los productos de seguro en el canal bancario, excepto Salud, que se hará en 2019.
- Actualización de la documentación de simulación y contractual para clientes *retail* de HOLA Bank de CaixaBank en lengua inglesa, francesa, rusa y alemana. En inglés y alemán para el canal asegurador¹.
- Alta de mejoras en diferentes operativas del Escritorio Comercial de los ramos de Hogar, Negocios y Salud, así como alta de la impresión de IPID.
- Lanzamiento de vídeos de carácter comercial para el segmento 'inTouch' de CaixaBank.

Encriptación de documentos de siniestros de Accidentes

Se ha incorporado la documentación de siniestros de seguros de Accidentes a la operativa de valija electrónica entre las oficinas del canal bancario y SegurCaixa Adeslas, vigente desde 2017. La encriptación de los datos desde su escaneo hasta su descifrado protege la privacidad del asegurado en todo momento, cumpliendo las exigencias que marca la LOPD. Esta innovación tecnológica consigue agilizar los tiempos de respuesta a clientes en la gestión del pago de indemnizaciones de Incapacidad Laboral Transitoria u otras coberturas.

IPID

En 2018 se ha reforzado la transparencia con clientes mediante el alta del documento de información sobre productos de seguro no vida, IPID (Insurance Product Information Document), en todos los productos y canales de distribución. SegurCaixa Adeslas se adelanta a la transposición en España de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD) 2016/97 poniendo a disposición de potenciales clientes este documento, que facilita información normalizada, clara y precisa sobre todos los productos con carácter previo a la contratación.

Principales innovaciones en tecnología



Puesta en marcha del piloto del servicio de videoconsulta médica en diferentes colectivos de empresas, accesible desde el área privada en la web de Adeslas.

Apertura de la plataforma Adeslas Salud y Bienestar para colectivos de empresas.



Alta del servicio de geolocalización en Centros Médicos y Clínicas Dentales Adeslas, así como en Oficinas de Atención Comercial.

Se ha incorporado la tecnología 3D de diagnóstico por imagen en la totalidad de las 189 clínicas dentales.



Creados nuevos *microsites* para empresas hasta alcanzar la cifra de 45 activos.

¹ Estos documentos son traducciones sin validez contractual.



Amplia oferta de protección para nuestros asegurados

Canal Bancaseguros

SegurCaixa Adeslas mantiene una estrecha colaboración con su accionista en la distribución de seguros generales, con un amplio catálogo de productos que cubren de forma amplia las necesidades aseguradoras de los clientes, así como un apoyo al canal para desarrollar las mejores capacidades de venta que aporten valor y asesoramiento.

La compañía cuenta con un equipo comercial adaptado a las necesidades del banco mediante el despliegue en las 14 Direcciones Territoriales de otras tantas delegaciones de la compañía. Este año se ha añadido a CaixaBank una nueva Dirección Territorial llamada inTouch, que aglutina a aquellos clientes de atención remota omnicanal. Cada Delegación cuenta con un delegado comercial, y entre uno y tres ejecutivos comerciales de bancaseguros (ECOB), además de entre uno y tres ejecutivos de empresa, todo ello dependiendo de la dimensión de la territorial del banco.

Además, el banco cuenta con el apoyo por parte de SegurCaixa Adeslas de una extensa red formada por 224 gestores comerciales de AgenCaixa que realizan venta directa y apoyan a las oficinas y centros de empresa en la venta de seguros a personas jurídicas.

La interacción entre el banco y la compañía es clave en el diseño de productos, campañas comerciales y estrategias de distribución, manteniéndose un diálogo constante a través de reuniones con las territoriales, servicios centra-

les y responsables de segmentos del banco. La interlocución se mantiene en todos los niveles, desde el directivo entre SCA y CaixaBank hasta el nivel de oficinas y empleados a través del despliegue de las diferentes Delegaciones y mediante los ejecutivos tanto de bancaseguros como de empresas.

El desarrollo de las nuevas oportunidades de negocio que ofrece CaixaBank, así como una perfecta adaptación a las propias estrategias de distribución y de segmentación del banco, han repercutido en un *portfolio* de productos aseguradores amplio e innovador y que responde a las necesidades aseguradoras de los clientes de los diferentes segmentos: *retail*, *premier*, privada, así como de empresas y emprendedores (Business Bank), y a las diferentes líneas especializadas de clientes: *seniors*, jóvenes, AgroBank y nuevos residentes (HolaBank).

2ª Edición del Curso Universitario de Seguros para Negocios en colaboración con la Universidad de Barcelona e ICEA con 400 Gestores de Negocio de CaixaBank matriculados

Distribución bancoaseguradora

4.403 oficinas de banca <i>retail</i>	1 centro de Banca Corporativa
20 centros Institucionales	118 centros de Banca de Empresas



1.160.000
operaciones de seguros



82.400
formularios de bancaseguros recibidos y gestionados por Call Center



588.300
FAQ consultadas en la intranet de CaixaBank sobre seguros



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Amplia oferta de protección para nuestros asegurados**

Canal Asegurador

Dentro de los Canales Aseguradores, los Canales Tradicionales de SegurCaixa Adeslas cuentan también con un modelo de negocio que potencia la cercanía en la atención a los asegurados, facilitando tanto las necesidades de atención a la hora de informarse sobre productos aseguradores como en la resolución de dudas y gestiones de su póliza, o atención en asistencias y siniestros.

Las 68 Delegaciones distribuidas por todo el territorio ofrecen servicio de atención a los clientes, además de apoyar en la gestión a los Centros Médicos Adeslas en materia de aclaración de consultas sobre asistencias, autorizaciones o respecto del propio Cuadro Médico. También las Oficinas de Atención Comercial (OAC) ofrecen un servicio directo a los asegurados y futuros clientes en poblaciones con menor número de habitantes y son una plataforma donde los

agentes comerciales con vocación empresarial culminan un proceso de desarrollo profesional vinculado con la compañía.

En 2018 se han llegado a inaugurar un total de 15 nuevas oficinas.

Además, la compañía dispone de acuerdos de colaboración con agentes de seguros externos, mediadores y *brokers* especializados en diferentes segmentos de clientes, que contribuyen a alcanzar los éxitos comerciales de la compañía.

SegurCaixa Adeslas mantiene un diálogo continuo con todos ellos a lo largo del año, desarrollándose reuniones periódicas, convenciones y encuentros con motivo de entrega de premios, o impartiendo diferentes tipos de formación necesaria para cumplir con los objetivos de calidad.



Interior de la Oficina de Atención Comercial en Mislata, Valencia.

Distribución de canales aseguradores

99 gestores comerciales propios en 68 delegaciones	1.786 corredores
179 Oficinas de Atención Comercial	1.080 agentes externos
1.446 asesores de red propia	20 ejecutivos de Grandes Empresas
	76 brokers



7.400
peticiones electrónicas cursadas y gestionadas por el Call Center



202.719.000 €
volumen de primas de nueva producción



735.600
nuevas altas de asegurados en 2018



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Amplia oferta de protección para nuestros asegurados**

Campañas comerciales

En 2018 se han lanzado diversas campañas comerciales para los diferentes canales comerciales, de las que recogemos una muestra.

Para el canal asegurador, la campaña MásSalud pone el foco en seguros de salud y dental, mientras que la campaña MásProtección incide principalmente en el resto de ramos, como pueden ser Autos, Hogar, Mascotas, Negocio, Decesos y Accidentes.

En el canal bancario la campaña comercial de multiProtección engloba también la mayoría

de productos de seguro antes mencionados y que, junto con la campaña de promoción de los diferentes Packs de Seguros orientados a los segmentos Premier, Negocios y de Empresas, aportan valor al cliente.

Además, se ha llevado a cabo la campaña principal de publicidad de Adeslas, que ha mantenido una línea de continuidad con la de pasadas ediciones, con el lema "Lo importante es saber lo que es importante", para impulsar la notoriedad de la marca y transmitir la cercanía y el acceso fácil y rápido a los servicios Adeslas. Esta

campaña contó con spots televisivos en las principales cadenas de televisión y la intervención promocional del actor Miguel Ángel Muñoz. Se realizaron también dos campañas nacionales de exterior y múltiples activaciones locales.

Para potenciar las clínicas Dentales Adeslas se realizó una adaptación del spot, y se ha contado también con la promoción y el sorteo de entradas para asistir al espectáculo de los Harlem GlobeTrotters en su gira por España.

■ **Enlace** Campaña Adeslas 2018



Family Seguros



CARTA DEL PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



PERSONAS



RESULTADOS Y RIGOR



ANEXOS

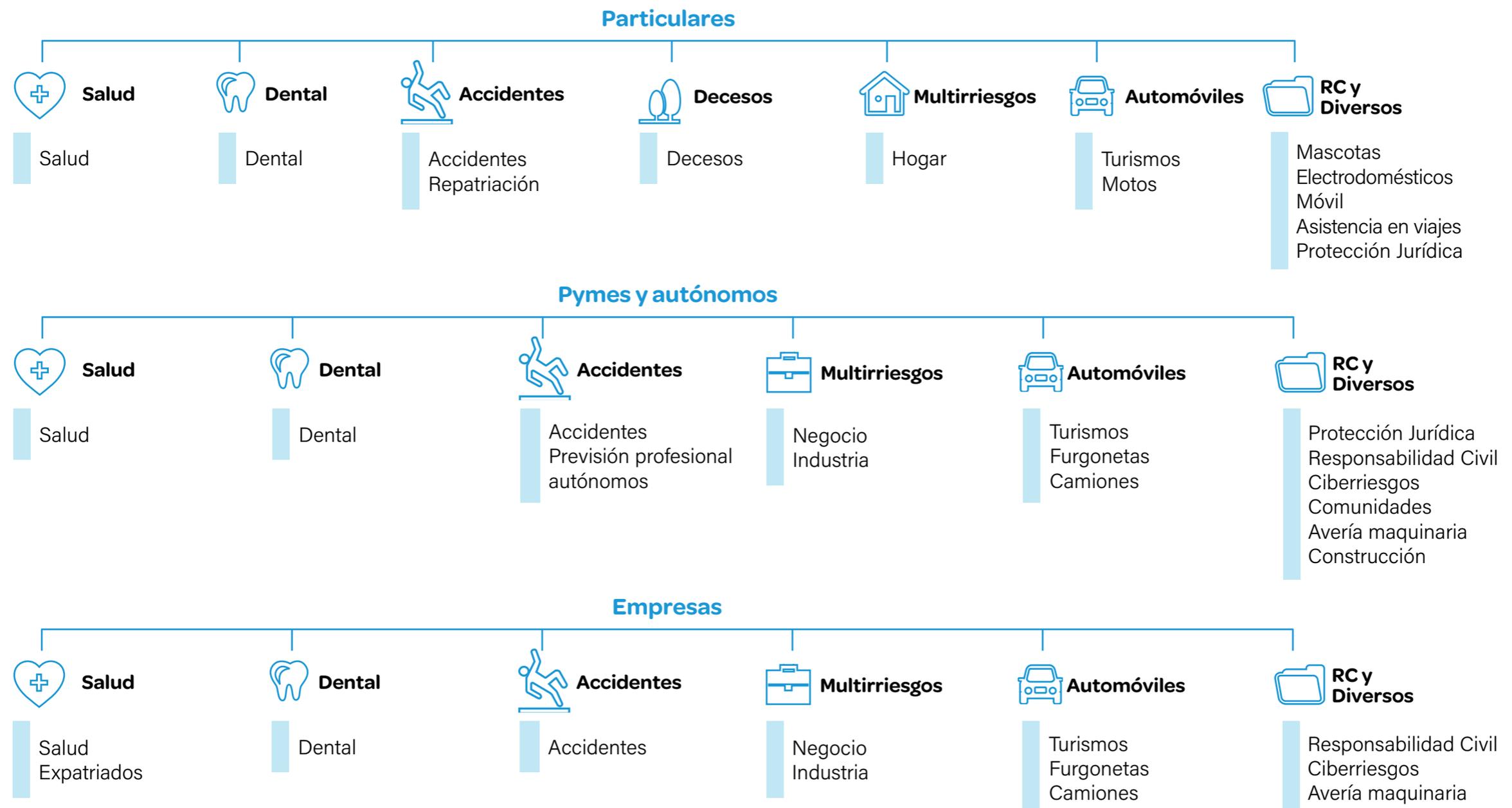


PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Amplia oferta de protección para nuestros asegurados**

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 o dental hasta la cobertura en caso de accidente e incluso funeraria en caso de defunción. También ampara el patrimonio con seguros para automóvil, viviendas, industrias, responsabilidad civil o seguros para comunidades.

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



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS **Amplia oferta de protección para nuestros asegurados**

Innovación en productos

SegurCaixa Adeslas mantiene una inquietud constante en ampliar la oferta de productos que ofrezcan protección a sus asegurados y den solución a las diversas necesidades de sus diferentes segmentos de clientes, aportando nuevas modalidades de seguro y mejoras en los productos ya existentes.

De entre las diferentes altas y mejoras llevadas a cabo en 2018 mencionamos las siguientes:

Nuevos productos destacados:

- Adeslas Seniors: un seguro de Salud especialmente diseñado para un segmento de población con edades comprendidas entre los 55 y 84 años, tradicionalmente desprotegido en los seguros de sanidad privada, y comercializado por el canal asegurador.
- Otros seguros de Salud han sido el Adeslas Básico Familia Navarra y el IMQ Adeslas Azul sin copagos para el País Vasco en el canal bancario, y el Adeslas Pymes Azul y Dental.
- Seguro de Asistencia en Viaje: también diseñado para el canal asegurador, que ofrece protección ante daños personales y a pertenencias de los clientes en el transcurso de un viaje.
- SegurCaixa Móvil Protect y SC Electrodomésticos, a 20 y a 30 meses respectivamente, donde han ido incorporándose nuevas modalidades de móviles y electrodomésticos dentro de los dispositivos asegurables.
- SegurCaixa Decenal: que ampara los daños en nuevas construcciones.

- Avería de Maquinaria: con el alta de tres productos nuevos que abarcan la protección para maquinaria fija, maquinaria de contratista y equipos electrónicos.

Mejoras:

- En el producto de Hogar se han realizado mejoras operativas en gestiones internas, como la emisión de certificados, inclusión de cláusulas manuales, etc.
- En el seguro de salud Adeslas Negocios NIF para autónomos se ha incluido la cobertura de reembolso en rehabilitación, fisioterapia y podología.

- Se han reordenado los seguros de salud de la gama Plena, Plena Vital y Plena Plus.
- En SegurCaixa Industria se han dado de alta nuevas actividades de propiedad de ganado.
- También en Responsabilidad Civil General se permite el alta de nuevas actividades vinculadas a las actividades de propiedad de ganado.
- Tanto en los productos de Responsabilidad Civil de Ciberriesgos como en el de Funcionarios se han realizado mejoras que facilitan la emisión de nuevos suplementos.



**PROTEGEMOS TU SALUD
PARA QUE DISFRUTES
DE TU MEJOR MOMENTO**



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



**Promoción de la salud y
del aseguramiento** 26



Otras contribuciones 30



CARTA DEL
PRESIDENTE



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS
ASEGURADOS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



PERSONAS



RESULTADOS
Y RIGOR



ANEXOS





Promoción de la salud y del aseguramiento

Como compañía líder en seguros de salud, SegurCaixa Adeslas promueve el aseguramiento privado como elemento clave que ayuda a preservar la sostenibilidad del sistema público de sanidad.

La compañía promueve su difusión a través de la colaboración con diferentes fundaciones vinculadas al sector y a la salud, y ayuda a su divulgación mediante el patrocinio de eventos como el Foro de Salud. Al mismo tiempo colabora activamente con la sanidad pública, ofreciendo aseguramiento sanitario privado a funcionarios, e imparte formación sobre el cuidado de la salud y hábitos de vida saludable, además de patrocinar eventos deportivos como elemento motivador para fomentar la actividad deportiva que propicie una mejor calidad de vida a la ciudadanía ante el envejecimiento de la población.

Promoción del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas promueve el aseguramiento privado desde diferentes entidades con las que colabora estrechamente.

La compañía es miembro de los patronatos de las Fundaciones del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), que tiene como misión dar a conocer, promover y fomentar la representación institucional del sector sanitario privado español de forma acorde con su peso económico y social; y de la Fundación Edad & Vida, que promueve la corresponsabilización, y el equilibrio, entre el sector público y la iniciativa privada con el fin de dar respuesta a los retos económicos y sociales del envejecimiento de la población.

Además, la compañía forma parte de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 70 aseguradoras de salud de 21 países. En 2018, además de participar en sus grupos de trabajo, SegurCaixa Adeslas ha orga-

nizado la jornada del “Executive Development Programme”, en la que han participado directivos de aseguradoras de diferentes países.

La compañía es miembro de la asociación empresarial Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), con la que colabora activamente en temas sectoriales, así como de la asociación de Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA), responsable de la realización y publicación de las estadísticas del sector.

Por otro lado, SegurCaixa Adeslas pertenece desde 2018 a la Asociación Española de Directivos (AED), que impulsa la mejora individual y colectiva de los profesionales del país, donde la compañía da a conocer al resto de socios la importancia que desempeña en el país el seguro de salud y la sanidad privada en el sistema.

SegurCaixa Adeslas, líder en seguros de salud, promueve el aseguramiento privado.



**SEGURCAIXA
ASISTENCIA EN VIAJE**

 **SegurCaixa Adeslas**



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Promoción del aseguramiento**

VII Foro de Salud

Un año más la compañía ha vuelto a organizar el Foro de Salud Adeslas, en su séptima edición, que contó con las intervenciones de Álvaro Pascual-Leone, profesor de neurología de la Escuela Médica de Harvard, que expuso la necesidad de promover la salud cerebral; el Presidente de AFI, Emilio Ontiveros, que analizó los desafíos del contexto económico actual; Julio Mayol, director médico y de innovación del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, y David Vivancos, CEO de MindBigData, que trató sobre el impacto de la inteligencia artificial y la tecnología aplicadas a la salud.

Se presentó también en el Foro el III Barómetro de Seguros de Salud 2018, cuyos resultados consolidan al seguro de salud como el beneficio social más valorado por los empleados y el más ofertado por las empresas.



Intervención del director general, Javier Murillo, en el VII Foro de Salud.

Colaboración con la sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas cree firmemente en la colaboración entre la sanidad pública y privada y desde hace décadas colabora estrechamente con la sanidad pública, participando en el aseguramiento de funcionarios de las diferentes mutualidades del Estado, y es un referente de calidad asistencial en España.

Más de 800.000 funcionarios de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) confían a SegurCaixa Adeslas la protección de su salud, frente a la cobertura de la sanidad pública o de otras aseguradoras que también tienen concertados los servicios de atención médica con dichas mutualidades.

En 2018 se han desarrollado acciones que favorezcan la mejora de las relaciones de este colectivo con la compañía, como por ejemplo:

- La renovación del espacio web, con una *landing* e información propia sobre coberturas, ventajas y gestión para la contratación.
- Se ha iniciado el desarrollo de un sistema de receta electrónica con Muface que agilizará las gestiones entre la compañía y la mutualidad.

SegurCaixa Adeslas es la aseguradora privada de salud preferida por el mayor número de funcionarios asegurados.



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Promoción del aseguramiento**

Promoción de la educación para la salud

La compañía, consciente del cambio demográfico en el que nos hallamos inmersos, con un descenso en la natalidad prolongado a lo largo de los años y una mayor esperanza de vida, pone su foco en la responsabilidad que sobre la salud tiene cada persona. Para ello contribuye al bienestar social mediante la impartición de diferentes tipos de formación orientadas al corto, medio y largo plazo, y patrocina el deporte como elemento capaz de estimular comportamientos de vida más saludables, alejados del sedentarismo.

Se han desarrollado campañas preventivas sobre el riesgo cardiovascular para Muface, con el programa de deshabituación tabáquica, que ha contado con 131 solicitudes de inscripción.

También para Muface e ISFAS se han desarrollado campañas preventivas anuales para la prevención del cáncer de colon y recto, superando los objetivos marcados inicialmente, hasta alcanzar una cobertura del 27% de la población de entre 50 y 69 años de edad para ambos sexos, con una participación de 46.482 asegurados, un 14,25% más que en el ejercicio anterior.

Se realizó también la campaña de prevención del Cáncer de Cuello Uterino, con un nuevo programa de cribado de cáncer de cérvix para mujeres de entre 35 y 65 años de edad, basada en la detección de DNA HPV, adaptándolo a las estrategias actuales de Prevención del Cáncer del Sistema Nacional de Salud. A un total de 8.116 mujeres se les realizó la prueba de detección de virus de HPV mediante detección de DNA.



Charlas en empresas

1 charla sobre **prevención del cáncer de mama**

2 charlas sobre **dermoprotección solar**

1 charla sobre **higiene del Sueño**

2 charlas sobre **prevención del cáncer de colon**

8 charlas sobre **prevención y afrontamiento del estrés**

1 charla sobre **prevención del Ictus**

Adeslas

Nº 1 en Seguros de Salud

La **prevención** es el salvavidas de **tu corazón**



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Promoción del aseguramiento**

Sobre formación en hábitos de vida saludable se ha dado continuidad a la elaboración de consejos, artículos y noticias sobre prevención y control de enfermedades, accesibles a los asegurados a través de diversos canales de comunicación (webs, colaboraciones en revistas, acciones de comunicación en empresas y socios estratégicos).

En cuanto a formación sobre enfermedades crónicas, el Servicio de Coaching de Salud ha atendido en 2018 a 1.500 usuarios con distintas patologías, manteniendo una alta tasa de participación y una consecución en objetivos de salud superior al 80%. Además se han ampliado los protocolos de atención con el fin de adaptarlos a las necesidades de los asegurados.

Adeslas ha presentado un Protocolo de Atención Primaria para la detección de forma precoz de cara a la prevención del ICTUS.



Artículos publicados

10 artículos publicados en **Colegios de Ingenieros**

8 artículos publicados en la **revista de Port Aventura**

2 artículos publicados en la **revista del Grupo Orenes**

4 artículos publicados en las **revistas de Mutua Madrileña**

1.500 usuarios atendidos por el Servicio de Coaching de Salud.



Promoción del deporte

SegurCaixa Adeslas ha continuado siendo patrocinador del World Padel Tour y del Circuito Amateur Adeslas, reafirmando los valores positivos asociados a la actividad física para llevar una vida saludable. En 2018 se ha renovado por dos años más el acuerdo de patrocinio con el torneo. Adeslas patrocina la pareja masculina formada por Belasteguín-Lima y la femenina formada por Salazar-Marrero.



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





La compañía también contribuye a la sociedad a través de sus relaciones con proveedores, generando riqueza en todo el territorio, a través de la colaboración con diversas fundaciones, o cumpliendo con sus obligaciones legales en materia tributaria o en el cuidado del impacto en el medio ambiente que genera su actividad.



Proveedores de servicios

Las relaciones que SegurCaixa Adeslas establece con todos sus proveedores se basan en la confianza mutua y en la voluntad de mantener relaciones de colaboración que tengan continuidad en el largo plazo. Cada ramo en el que la compañía está presente dispone de su propio modelo de relación con los proveedores prestacionales, si bien todos ellos parten de la base común del modelo de SegurCaixa Adeslas.

SegurCaixa Adeslas dispone de un gran número de proveedores de servicios en los diferentes ramos en que opera y éstos se hallan repartidos a lo largo de todo el territorio, contribuyendo a generar riqueza en toda España. Así, para los seguros de Salud se cuenta con un amplio Cua-

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Otras contribuciones

dro Médico, en multirriesgos se mantiene una relación muy sólida y estable con las empresas de asistencia, en Autos se dispone de proveedores que gestionan la red de talleres, y la compañía sostiene además relaciones con proveedores como peritos, abogados, etc.

La compañía también dispone de proveedores de índole general, para quienes se ha puesto en marcha en 2018 el Portal de Compras, que permite su registro y calificación interna para desempeñar su servicio. Esta herramienta permite la valoración de aspectos de interés desde la perspectiva de los principales ejes de riesgo, como el legal, operativo, medioambiental, responsabilidad social corporativa y buen gobierno.



Proveedores de los diferentes ramos



+43.000

profesionales de la salud



217

hospitales



3

grandes empresas de multirriesgos

+1.200

centros médicos



+ talleres concertados, chapa y pintura...



abogados, procuradores, peritos...



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Otras contribuciones**

Otras aportaciones a la sociedad

A lo largo de 2018 la entidad ha colaborado con Fundaciones de sus accionistas en diferentes tipos de eventos. Así, en 2018 Adeslas participó un año más en la convocatoria de Ayudas a la Investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña.

Estas Ayudas tienen como principal objetivo apoyar la investigación, para conseguir la mejora de los tratamientos médicos y lograr avances científicos que mejoren la calidad de vida de las personas. Por ello, estas ayudas cuentan con una convocatoria específica para médicos pertenecientes al cuadro médico de Adeslas que desarrollen proyectos en cualquier área de investigación clínica, y con una dotación específica por valor de 200.000 euros.

Con la Obra Social de “la Caixa” ha continuado el patrocinio de uno de los 5 equipos ganadores del Programa “Desafío Emprende”, que este año celebraba su 5ª edición. El proyecto “apadrinado” por SegurCaixa Adeslas se llama ‘Green Breath’ y consiste en una pulsera ideada por tres estudiantes de Bachillerato Internacional del Colegio de los Salesianos de Sarriá de Barcelona, y que nace con la idea de ayudar a prevenir las enfermedades respiratorias. La pulsera advierte a su portador de los niveles de contaminación del aire.

Se han desarrollado también acciones a favor del Banco de Alimentos en colaboración con la Obra Social de “la Caixa” en la recogida de leche en el edificio de Juan Gris en Barcelona. También se ha colaborado un año más con la Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), liderada en España por la Fundación Bancaria “la Caixa”.

Además, se han mantenido colaboraciones con otras fundaciones como la Fundación Me-

nudos Corazones, donde se animó al personal de la compañía a desarrollar una actividad saludable mediante el ejercicio físico en la que por cada kilómetro recorrido por el empleado la compañía hacía un donativo a personas con cardiopatías congénitas o a sus familiares.

Asimismo, durante la celebración del Foro de Salud la compañía colaboró con la asociación “Kimo-Kap”. Esta asociación tiene por misión producir pequeñas gorras de tela con detalles y colores vivos en beneficio de niños con procesos oncológicos. Se han realizado diferentes donativos a fundaciones y entidades como la Fundación Avedis Donabedian y la Fundación Española de Senología.

Por otro lado, la intensa actividad desplegada por el grupo SegurCaixa Adeslas genera un gran impacto económico en la sociedad, más allá de los pagos a proveedores o el impacto en sueldos a empleados del grupo. La inversión cons-

tante en inmuebles, la adquisición de bienes de equipo, donde el 100% son proveedores nacionales, así como el cumplimiento de las cargas tributarias y sociales, repercuten en el desarrollo y bienestar de nuestra sociedad.

223.530.000 €¹
Pago Impuestos a Administración
55.735.000 €
Seguridad Social
65.872.000 €
IRPF
24.932.000 €
Inversión en equipos tecnológicos
8.292.000 €
Inversión en tecnología sanitaria

¹ Incluye Impuesto de Beneficios, IBI, IAE, IPS, IVA y Recargo del Consorcio.

Algunos medicamentos no deberían mantenerse fuera del alcance de los niños

Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Otras contribuciones**

Medio ambiente

Aunque la actividad de SegurCaixa Adeslas genera un impacto en el medio ambiente limitado, la compañía no es ajena a las preocupaciones actuales sobre cuestiones ambientales y de cambio climático. La compañía está comprometida en proporcionar recursos y capacidades para lograr la máxima eficiencia a fin de minimizar su impacto ambiental y fomentar la protección del medio ambiente. Cada año, se acometen iniciativas destinadas a gestionar sus efectos potenciales sobre el medio ambiente y optimizar la utilización de recursos naturales, apostando por un consumo más eficiente y responsable de los mismos, que engloba también la gestión de residuos para su tratamiento y reciclaje.

En 2018 se ha ampliado el servicio de salas con servicio de videoconferencia mediante la compra de cinco nuevos equipos durante 2018, repartidos entre los distintos Servicios Centrales de SegurCaixa Adeslas de Barcelona y Madrid, con lo que se contribuye a reducir el desplazamiento de empleados entre los distintos Servicios Centrales de Madrid y Barcelona.

Se ha continuado implementando el plan de oficinas 2018 para la minimización del impacto ambiental, utilizando criterios para un uso más eficiente de los recursos: iluminación tipo LED y sistemas de climatización eficientes (Inverter). Por otro lado, los equipos de impresión posibilitan la impresión segura, lo que minimiza el riesgo de impresiones no deseadas.

En materia de reciclaje, se procede a recoger selectivamente el papel, equipos electrónicos y plásticos usados, según los distintos tipos de centros y área geográfica en la que se encuentran.

Consumos SegurCaixa Adeslas

	2017	2018
Energía (GJ)	14.041,2	14.183,33
Papel (t)	62,9	67,6
Agua (m³)	8.806,2	10.727,5

Reciclaje SegurCaixa Adeslas

	2017	2018
Tóneres (un.)	1.078	1.468
Papel (kg)	120.542,0	70.706
Plástico (kg)	3.246,5	3.377

Cálculo de la huella de CO₂

	2017	2018
Emisiones asociadas a consumo eléctrico (toneladas de CO ₂ eq)	1.544	
Emisiones asociadas a viajes de empleados (toneladas de CO ₂ eq)		1.244

MÁS PROTECCIÓN AQUÍ TAMBIÉN

SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa ACCIDENTES COMPLETO
Ahora, **50 €** en una tarjeta regalo

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD **Otras contribuciones**

Adeslas Salud

Adeslas Salud cuenta con la certificación medioambiental ISO 14001 en su versión 2015. En su Política de Medio Ambiente, Adeslas Salud se compromete a hacer compatible la eficacia de estos servicios con la preservación del Medio Ambiente. Esto se traduce en los siguientes compromisos específicos:

- 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 residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales en todo el ciclo de prestación del servicio.
- Promover en los empleados un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia.
- Mantener un canal de comunicación medioambiental, interno y externo.

Adeslas Dental

Adeslas Dental cuenta también con la certificación ISO 14001:2015 sobre gestión medioambiental para el conjunto de las clínicas dentales, comprometiéndose con el medio ambiente, protegiendo su entorno y tomando medidas preventivas ante la contaminación. También promueve el mismo compromiso a sus proveedores y regula de forma eficiente sus recursos.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión se establecen los procedimientos para la planificación y fijación de objetivos en cuestiones medioambientales en función de un análisis

previo de los impactos que su actividad genera y de aquellos procesos en los que puede incidir para cumplir con su compromiso. De este análisis se elabora el Programa de Gestión Ambiental, que recoge los objetivos concretos a alcanzar, así como las acciones a desarrollar.

Consumos Adeslas Salud

Energía (GJ)	 7.925,6	 6.671,3
Papel (t)	 10,3	 9,3
Agua (m³)	n. d.	 8.680

Reciclaje Adeslas Salud

Tóneres (un.)	n. d.	 144,5
Papel (kg)	n. d.	 5.526
	2017	2018

Consumos Adeslas Dental

Energía (GJ)	 26.268,1	 25.149,9
Papel (t)	 40,7	 46,4
Agua (m³)	 22.436	 25.893

Reciclaje Adeslas Dental

Tóneres (un.)	 911	 774
Papel (kg)	 13.325	 15.323
	2017	2018



PERSONAS



Confianza en nuestros profesionales 35



ANEXOS



RESULTADOS Y RIGOR



PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS



SEGUROCAIXA ADESLAS



CARTA DEL PRESIDENTE





Confianza en nuestros profesionales

El crecimiento del negocio de SegurCaixa Adeslas ha ido acompañado en paralelo por el aumento de su plantilla. En 2018, la plantilla del grupo SegurCaixa Adeslas ha alcanzado las 6.076 personas, conformando un equipo profesional preparado para ofrecer un excelente servicio a los asegurados y para dar respuesta a los retos futuros del sector.

A través de una gestión de las personas en línea con los valores corporativos, la Compañía defi-

ne las políticas de forma centralizada y ejecuta directamente las relativas a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y AgenCaixa, e indirectamente, a través de un equipo específico, las de Adeslas Dental. SegurCaixa Adeslas está comprometida con los principios de respeto, diversidad, no discriminación e igualdad de oportunidades, asegurando además el desarrollo profesional, la potenciación del talento y el bienestar en el lugar de trabajo.

■ Anexo Equipo

Un excelente lugar para trabajar

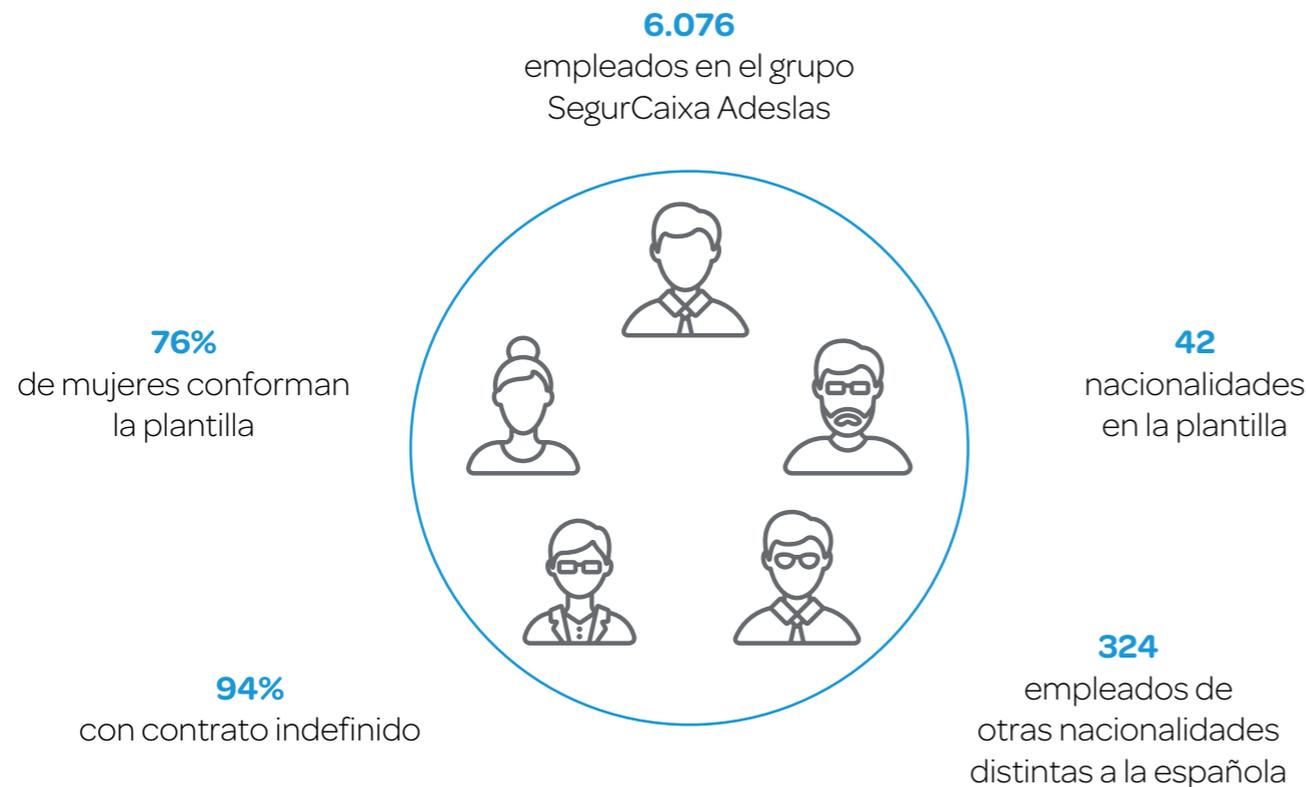
En 2018 se han firmado dos nuevos acuerdos laborales, en SegurCaixa Adeslas y en AgenCaixa, con una vigencia de 4 años, que van a permitir avanzar en la homogeneización de las condiciones laborales y la mejora de los beneficios sociales.

SegurCaixa Adeslas, a través del nuevo proyecto Concilia, promueve entre sus empleados la utilización de todos los recursos que la Compañía pone a su disposición para facilitar un mayor equilibrio entre la actividad profesional y la vida personal.

El proyecto Concilia de SegurCaixa Adeslas cuenta con 57 medidas para favorecer la conciliación entre sus empleados.

Avances en conciliación

En 2018, se han incorporado nuevas medidas como la percepción de la ayuda de comida para el personal a jornada partida que está en situación de reducción por guarda legal, la gratuidad de la póliza de asistencia sanitaria y dental para empleados que se acojan a una excedencia para estar al cuidado de un familiar, la posibilidad de recibir parte de la retribución mediante cheques guardería para empleados con hijos menores de tres años y la puesta en marcha de una campaña de sensibilización sobre los derechos frente a la violencia de género.



PERSONAS **Confianza en nuestros profesionales**

En el ámbito de la igualdad, SegurCaixa Adeslas ha constituido una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad que es responsable de su control y evaluación de resultados. Además, la Compañía garantiza, a través del Código Ético y del buzón de correo accesible a todos los empleados, el cumplimiento de los principios de dignidad personal, privacidad, garantía de los derechos individuales, no discriminación y acoso o comportamientos ofensivos o abusivos.

Cabe destacar que el Código Ético explicita la obligación de la plantilla de rechazar cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico o moral, así como el abuso de autoridad en el ámbito laboral y otras conductas que generen intimidación hacia los derechos personales de los empleados.

Cada compañía del grupo dispone de su propio código ético y de un buzón para denunciar cualquier vulneración de las normas de conducta que se produzca.

Además, en SegurCaixa Adeslas 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 tiene establecido un modelo de remuneración basado en un componente fijo y uno 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 toda la organización se promueve la comunicación interna con el objetivo de compartir la estrategia y los objetivos por parte de los empleados.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas cuenta con una política de prevención de riesgos laborales definida para todas sus sociedades y que garantiza la protección de sus empleados. De forma específica, por ejemplo, en Adeslas Dental y Adeslas Salud se han realizado acciones para detectar, evaluar y mitigar los riesgos en el colectivo de empleadas en estado. Para la gestión preventiva, SegurCaixa Adeslas y Adeslas Dental disponen de un servicio de prevención propio. En el caso de SegurCaixa Adeslas, se ha auditado por segundo año el sistema de prevención, obteniendo la calificación de excelencia preventiva.

La compañía mantiene el programa de Salud y Bienestar abierto para la plantilla, donde pueden encontrar consejos y pautas de conducta para mejorar en estilos de vida saludables y mejorar la calidad de vida de los empleados.



Se han publicado en la intranet de SegurCaixa Adeslas consejos para sensibilizar y prevenir sobre el cáncer de mama con motivo del Día Mundial de esta enfermedad.

SEGURCAIXA HOGAR

SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

PERSONAS

RESULTADOS Y RIGOR

ANEXOS



PERSONAS **Confianza en nuestros profesionales**

Apostando a favor del desarrollo profesional

SegurCaixa Adeslas apuesta por la formación de sus empleados con el fin de mejorar y retener el talento, elemento clave de la estrategia de negocio y de los excelentes resultados de la Compañía.

El plan de formación corporativo de SegurCaixa Adeslas, a través de su programa "Itinere", canaliza la formación de los profesionales de servicios centrales y de la red territorial no comercial (exceptuando los mandos intermedios). Un total de 1.200 empleados han participado en el mismo, cuyo foco se ha centrado este año en incrementar el conocimiento sobre la Compañía, el negocio y el sector. Asimismo, a través del programa "Ágora", dirigido a la línea media y en el que han participado un total de 149 empleados, se ha focalizado en promover la innovación, la creatividad y el liderazgo.

Además, para los empleados de los canales comerciales, SegurCaixa Adeslas cuenta con el plan de formación específico, con cursos e itinerarios de formación para formar en habilidades comerciales, conocimiento de las necesidades del negocio y cumplimiento de los requerimientos normativos.

En Adeslas Salud se ha impartido formación en reanimación cardiopulmonar básica a 126 participantes, y avanzada a 178 participantes. Se ha impartido formación específica a coordinadores, además de formación *online* sobre el nuevo Reglamento General de Protección de Datos a 283 personas.

Un total de 744 empleados de Adeslas Dental han recibido formación técnica específica

y de gestión eficaz de pacientes, con el fin de potenciar el servicio y la experiencia del cliente. También se han realizado formaciones técnicas como por ejemplo: cursos sobre nuevas técnicas para odontólogos (técnica incógnito, tratamiento Invisalign y técnica de Piezo Surgery), formación específica para el puesto de asesores de tratamiento y formación al personal higienista.



En 2018 los empleados han recibido 63.895 horas de formación presencial y online.



RESULTADOS Y RIGOR



Crecimiento sostenido 39



Gestión prudente 40



ANEXOS



RESULTADOS
Y RIGOR



PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



PROTECCIÓN INTEGRAL
PARA NUESTROS
ASEGURADOS



SEGURCAIXA ADESLAS



CARTA DEL
PRESIDENTE





Crecimiento sostenido

La compañía ha continuado creciendo de forma sostenida un año más, obteniendo un beneficio neto consolidado de 350 millones de euros, un 11,4% más que en 2017. Los ingresos por primas han ascendido hasta los 3.709 millones de euros, con un crecimiento del 4,6 % por encima del mercado No Vida.

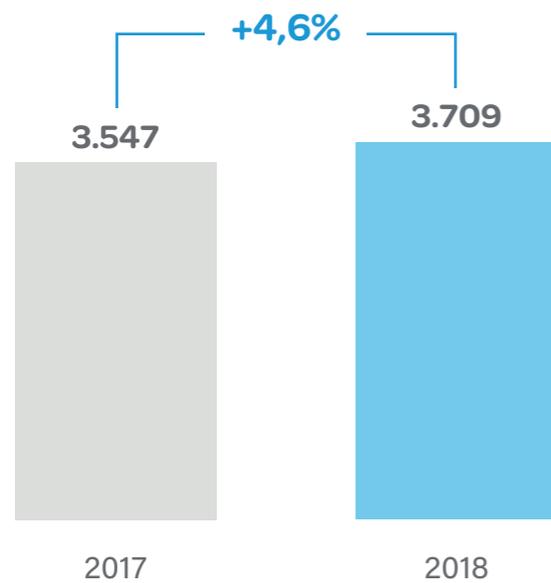
Adeslas, la marca de Salud de la compañía, un año más continúa reforzando su posición de liderazgo en el mercado asegurador español, donde ha incrementado su cuota de mercado, hasta alcanzar el 29,6%. De entre las diez primeras empresas del sector, fue la que más aumentó sus ingresos.

Dentro de la diversificación de ingresos de la compañía, el resto de ramos de No Vida diferentes a Salud alcanzaron los 1.184,7 millones de euros en primas, lo que casi representa un tercio del total de los ingresos.

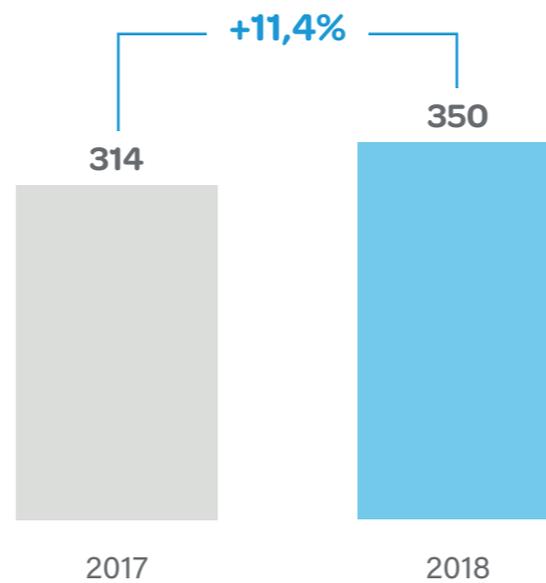
A estos buenos resultados ha contribuido también una contención en la siniestralidad, lo que ha repercutido en un decremento del ratio combinado, indicador que pone en relación los gastos en que incurre una compañía aseguradora para hacer frente a los siniestros generados y su volumen de ingresos por primas.



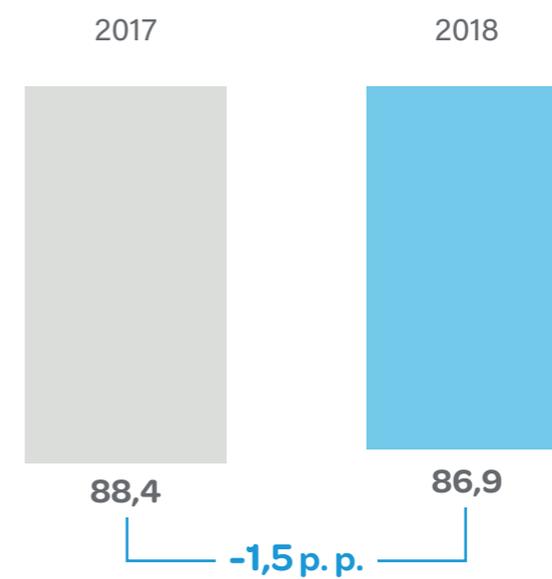
Evolución primas
Millones de euros



Beneficio Neto
Millones de euros



Ratio Combinado
%





Para alcanzar estos resultados, la compañía cuenta con la confianza de sus accionistas y se ha dotado de los controles de gestión prudente del negocio para asegurar la buena marcha de la Sociedad en el largo plazo. SegurCaixa Adeslas cumple con todos los requerimientos que marca la ley y las exigencias de control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, así como de las normas que provengan de la Unión Europea.

Cuenta además con todo tipo de controles internos que velan por el cumplimiento de la legalidad vigente, dispone de órganos para prevenir casos de corrupción y soborno y desarrolla funciones para una gestión prudente y solvente del negocio, mediante una comunicación fluida con sus accionistas.

Se ha creado la Oficina de Privacidad, se ha publicado la normativa interna de Privacidad y Protección de Datos, y se han reforzado los niveles de protección en el tratamiento y custodia de datos personales para todo el grupo SegurCaixa Adeslas¹.

¹Tras el nuevo marco jurídico armonizado por la protección de datos en el ámbito de la Unión Europea, RGPD, Reglamento (UE) 2016/679 del Reglamento Europeo y del Consejo, de 27 abril de 2016.

Cumplimiento Normativo

La función de verificación de cumplimiento tiene como objetivo asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad, asesorando además al órgano de administración sobre el cumplimiento de los requisitos normativos.

La compañía tiene implementado un modelo de Prevención de Delitos que se basa en tres aspectos:

- Ambiente de control, cuya definición y establecimiento corresponde al Consejo de Administración y que abarca la Política de Alto Nivel (Código Ético), Normas internas que regulan la operativa (Políticas corporativas de buen gobierno y procedimientos específicos) y Controles y procedimientos operacionales. SegurCaixa Adeslas cuenta con una matriz de riesgos, operacionales y normativos, entre los que se encuentran los supuestos de posibles ilícitos penales.
- Sistema de control interno. Organizado en tres líneas de defensa:
 - Primera: corresponde a las diferentes unidades operativas.
 - Segunda: incluye funciones de control interno, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
 - Tercera: integrada por la función de auditoría interna.

Gestión prudente

- Sistema de formación. SegurCaixa Adeslas incluye una formación continua y adecuada a su personal que incorpora un módulo específico relativo a la responsabilidad penal.

El Comité de Cumplimiento supervisa el funcionamiento y cumplimiento del modelo de prevención implantado y tiene poderes autónomos de iniciativa y de control a fin de supervisar la eficacia de los controles internos implantados en la compañía.

La Compañía cuenta con una Política de Verificación de Cumplimiento donde sus procedimientos de desarrollo establecen las directrices a seguir por la organización ante supuestos de fraude, corrupción, soborno o cualquier otro posible ilícito penal.



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 y sus interdependencias.

Los principales elementos que conforman la gestión del riesgo son:

- Estrategia del Negocio: la Estrategia de Negocio se encuentra totalmente alineada con la Estrategia de Riesgos, materializada a través de los límites de tolerancia y apetito a cada uno de los riesgos.

- Gobierno del Riesgo: a través de los diferentes órganos, 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.

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

A lo largo del ejercicio 2018, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de gestión de riesgos, fundamentalmente, a través de procedimientos de control y seguimiento del perfil de riesgo y de los riesgos más relevantes.

Riesgos identificados de SegurCaixa Adeslas:



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.



Riesgo de negocio. Son los riesgos derivados de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.



Riesgo financiero. Son los riesgos derivados de otra actividad principal que realiza SegurCaixa Adeslas y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.



Riesgo de entorno. Se define el riesgo de entorno como aquellos riesgos que impactan en el negocio de la Entidad a medio y largo plazo y que no tienen una relación directa con la operativa general del negocio.

Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna comprende la comprobación de la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno de la Entidad. A tal efecto, establece un plan de auditoría en el que se determina el trabajo de auditoría que se efectuará en los años siguientes, teniendo en cuenta todas las actividades y el sistema de gobierno de la Entidad.

El resultado, conclusiones y recomendaciones de los distintos trabajos realizados por la función de Auditoría Interna son comunicados a la Dirección y a la Comisión de Auditoría de la Entidad, reportando anualmente un informe sobre el resultado de sus actividades a la propia Comisión y al Consejo de Administración.

■ Enlace Informe de solvencia

La prestigiosa publicación internacional **Global Banking & Finance** ha premiado a SegurCaixa Adeslas, por segundo año consecutivo, como la “Mejor compañía aseguradora de España 2018”.



ANEXOS

Informe de materialidad 43

Consejo de Administración. Comisiones 45

Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones 46

Equipo 47





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 2017 e implementarlas en el actual informe.
- Realización de 69 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

La información interna de la compañía está reportada de manera clara y con un lenguaje adecuado para el público al que se dirige.

Los expertos consultados recalcan la importancia de seguir avanzando con la integración de la información económica, social y ambiental, adaptándose a la Directiva Europea. En este sentido, consideran que el informe de SegurCaixa Adeslas es un buen ejemplo de informe integrado y destacan la agilidad de la compañía en realizar ya el pasado año el informe de información no financiera.

En cuanto al diseño y la navegabilidad del informe, demandan seguir avanzando en formatos atractivos y bien estructurados, que ayuden a una lectura cómoda y accesible para todos los grupos de interés.

Grupo de Interés

- Academia: ESADE
- Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a
- Medios de comunicación: Corresponsables
- Entidades sociales: Fundación Paliaclic
- Entidades medioambientales: Consultor/a experto/a

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

- Evaluar el desempeño económico, ambiental y social de la compañía mediante indicadores.
- Ofrecer a sus clientes una información más detallada de sus proveedores de salud.
- 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 resiliencia del sector para anticiparse a los riesgos asociados al envejecimiento de la población, los hábitos (sedentarismo, alimentación de baja calidad), cambio climático y la revolución tecnológica como grandes protagonistas en el cambio de paradigma en la sociedad.
- La importancia de realizar políticas proactivas que vayan enfocadas a la mejora de la salud de los asegurados y provoquen cambios de hábitos en la sociedad.
- La entrada de nuevos agentes con capacidad de innovación tecnológica y/o con precios más competitivos, así como la necesidad de colaboración entre el sistema público de sanidad y el sector asegurador para ofrecer un servicio más eficiente y de la mayor calidad posible a los ciudadanos.

[Volver a Conócenos](#)



ANEXOS **Informe de materialidad**

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 2018.

El mayor volumen de búsquedas en Google sobre SegurCaixa Adeslas en España se sitúa en las comunidades de Madrid, Cataluña, Castilla-La Mancha, Canarias y Andalucía. Las principales búsquedas de Adeslas en Google se vinculan al cuadro médico, información sobre seguros y a direcciones y teléfonos.

Para la revisión y el análisis cualitativo de las noticias aparecidas en los medios sobre SegurCaixa Adeslas, 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).

Matriz de materialidad





Consejo de Administración. Comisiones

Consejo de Administración

El Consejo de Administración está encabezado por un Presidente, con facultades delegadas, y, junto con él, está compuesto por doce miembros, de los cuales diez tienen el carácter de do-

minicales, a tenor de la estructura accionarial, y dos de independientes. El Consejo de Administración cuenta además con un Secretario y un Vicesecretario no Consejeros.

Nombre	Cargo
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Presidente – Consejero Delegado
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Pedro Nebot José	Consejero
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero
D.ª Milagros Villa Oliveros	Consejera
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consejera
D. Ernesto Mestre García	Consejero
D. Juan Manuel Granados Curiel	Consejero
D. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Consejero Independiente
D.ª Esperanza del Hoyo López	Consejera Independiente
D. Rafael Arnedo Rojas	Consejero
D. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Consejero
D. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

Comisión de Auditoría

Se rige por lo dispuesto en la normativa legal aplicable, en especial el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital, así como por el Reglamento de la propia Comisión de Auditoría, el Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales. 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.

■ [Volver a Gobierno Corporativo](#)





Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio	Unidades	Porcentajes
Hogar	14.261	16,4%
Autos	25.291	29,1%
Negocio	585	0,7%
Salud	23.307	26,8%
Dental	23.427	27,0%
Total	86.871	100%

Número total de quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	8.836	166,9
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	3.089	165,6
Multirriesgo y RC Empresas	42	188,5
Personales	619	34
Autos	421	86,5
Total	13.007	137,0

Quejas y reclamaciones por ramo presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	483	9,1
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	171	9,2
Multirriesgo y RC Empresas	6	26,9
Personales	45	2,5
Autos	17	3,5
Total	722	7,6

Quejas y reclamaciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	82	1,5%
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	99	5,3%
Multirriesgo y RC Empresas	4	17,9%
Personales	36	2,0%
Autos	22	4,5%
Total	243	2,6%

Quejas y reclamaciones tramitadas en SegurCaixa Adeslas	Ejercicio 2018
Desestimadas	4.922
Estimadas	6.566
SCA omite pronunciarse	1.444
No admitidas a trámite	4
Total	12.936

Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente	Ejercicio 2018
Desestimadas	406
Estimadas	239
SCA omite pronunciarse	49
No admitidas a trámite	-
Total	694





Equipo

Nº total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas 2018

Servicios Centrales	899
AgenCaixa	226
Oficinas propias	811
Centros médicos y dentales	4.140
Total	6.076

Distribución de la plantilla por género 2018

Nº total de hombres	1.462
Nº total de mujeres	4.614
Total	6.076

Edad media de la plantilla 2018

Servicios Centrales	44
AgenCaixa	43
Oficinas propias	46
Centros médicos y dentales	35
Edad media del Grupo	38

Nº total de empleados por tramos de edad 2018

Servicios Centrales	
Hasta 30 años	42
Entre 31 y 40 años	250
Entre 41 y 50 años	410
Mayores de 51 años	197
AgenCaixa	
Hasta 30 años	6
Entre 31 y 40 años	84
Entre 41 y 50 años	99
Mayores de 51 años	37

Oficinas propias

Hasta 30 años	11
Entre 31 y 40 años	210
Entre 41 y 50 años	341
Mayores de 51 años	249

Centros médicos y dentales

Hasta 30 años	1.555
Entre 31 y 40 años	1.657
Entre 41 y 50 años	657
Mayores de 51 años	271

Antigüedad de la plantilla 2018

Directivos	10
Plantilla Servicios Centrales	11
AgenCaixa	11
Plantilla Oficinas propias	14
Plantilla Centros médicos y dentales	4

Distribución de la plantilla por tipo de contrato 2018

Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	3.047
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.654
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	154
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	221

Distribución de la plantilla por categoría profesional 2018

Directivos	50
Mandos intermedios	201
Resto plantilla	5.825

Volver a Confianza en nuestros profesionales



Nacionalidad de la plantilla	2018
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	42
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	324
Rotación no deseada. Índice de rotación no deseada por sexo	2018
Servicios Centrales	
Hombres	3,5%
Mujeres	2,3%
Total general	3,3%
AgenCaixa	
Hombres	0,0%
Mujeres	0,6%
Total general	0,4%
Oficinas propias	
Hombres	4,7%
Mujeres	3,1%
Total general	3,2%
Centros médicos y dentales	
Hombres	22,1%
Mujeres	19,3%
Total general	19,8%
Selección, nuevas incorporaciones y promoción interna	2018
Nº total de vacantes publicadas internamente	40
Nº total de nuevos profesionales incorporados	2.035
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	22,0%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	78,0%
Nº total de promociones horizontales realizadas	18
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	114
% de hombres sobre las promociones	30,7%
% de mujeres sobre las promociones	69,3%

Formación	2018
Inversión total en formación	
Servicios Centrales y AgenCaixa	268
Oficinas propias y centros médicos y dentales	734
Total	1.002
Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial	
Servicios Centrales y AgenCaixa	0,43%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,65%
Promedio invertido por empleado	
Servicios Centrales y AgenCaixa	239 €
Oficinas propias y centros médicos y dentales	148 €
Subvenciones y compensaciones recibidas para formación	
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	0 €
Nº total de acciones de formación realizadas	
Servicios Centrales y AgenCaixa	
Formación presencial	118
Formación <i>online</i> + distancia	78
Oficinas propias y centros médicos y dentales	
Formación presencial	319
Formación <i>online</i> + distancia	83
Total formación presencial	437
Total formación <i>online</i> + distancia	161
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna	
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.133
Oficinas propias y centros médicos y dentales	3.041
Total	4.174
Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla	
Servicios Centrales y AgenCaixa	99,4%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	61,6%



Horas de formación impartidas

Nº total de horas de formación presencial impartidas	
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.128
Oficinas propias y centros médicos y dentales	3.651
Total	4.778

Nº total de horas de formación online impartidas	
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.400
Oficinas propias y centros médicos y dentales	581
Total	1.981

Promedio de horas de formación 2018

Servicios Centrales y AgenCaixa	
% de horas de formación impartidas a directores	0,6%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	5,1%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	94,3%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	
% de horas de formación impartidas a directores	0,99%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	7,57%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	91,4%

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

Horas dedicadas a formación (hombres)	31,4%
Horas dedicadas a formación (mujeres)	68,6%
Horas de formación por empleado (hombres)	13,7%
Horas de formación por empleado (mujeres)	9,5%

Integración laboral 2018

Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	42
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,7%

Tabla de retribución 2018

% de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales	
Servicios Centrales	100%
AgenCaixa	100%
Oficinas propias	100%
Centros médicos y dentales	6,2%

% de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa	
Servicios Centrales	100%
AgenCaixa	100%
Oficinas propias	100%
Centros médicos y dentales	41,7%

% de la retribución variable sobre la masa salarial	
Servicios Centrales	18,5%
AgenCaixa	59,6%
Oficinas propias	16,4%
Centros médicos y dentales	27,3%

Representantes por empresa 2018

Servicios Centrales	
Comités de empresa	2
Delegados de personal	30
CC. OO.	22
UGT	8
CSI	0
Independientes	0

AgenCaixa	
Comités de empresa	1
Delegados de personal	9
CC. OO.	9
UGT	0
CSI	0
Independientes	0



Oficinas propias

Comités de empresa	2
Delegados de personal	32
CC. OO.	20
UGT	12
CSI	0
Independientes	0

Centros médicos y dentales

Comités de empresa	3
Delegados de personal	39
CC. OO.	33
UGT	5
CSI	0
Independientes	1

Comités de seguridad y salud 2018

Nº total de comités de seguridad y salud	6
% de empleados cubiertos por comités de seguridad y salud	26%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la compañía	30

Absentismo 2018

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo

Nº total de accidentes sin baja laboral	186
Nº total de accidentes con baja laboral	54
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	41
Nº total de jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	2.388
Tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,04%
Tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,13%

Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad

Nº total de jornadas perdidas por absentismo	54.803
Nº total de bajas por enfermedad común	2.493
Tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	1,61%
Tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	3,4%

Reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad

Nº total de bajas por maternidad/paternidad	316
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	22.947
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	70
Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	246
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad	211
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad	67
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	203
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	48
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron tras la baja por maternidad	86%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron tras la baja por paternidad	96%
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	85%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	81%



2018 Informe Anual Integrado



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



SegurCaixa Adeslas