

2015 Informe Anual Integrado



SegurCaixa Adeslas

Sumario

Carta del Presidente	03	Digitalización	26
Conócenos	05	Prevención como clave de futuro	27
Hitos 2015	12	Confianza en nuestro equipo	29
Líderes en actividad comercial	14	Crecimiento rentable y solvente	31
Líderes y referentes en salud	16	Generando valor para la sociedad	36
Cercanía con nuestros asegurados	18	Respeto por el medio ambiente	39
Volcados en experiencia de cliente	20	Retos de futuro	40
Innovación	23	Anexos	41



El año 2015 ha sido el primer ejercicio de nuestro Plan Estratégico 2015-2017, el cual contempla unos objetivos ambiciosos en un entorno de mercado caracterizado por importantes cambios normativos para la actividad aseguradora.

Nuestra sociedad, perteneciente al grupo empresarial de Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, mantuvo un año más un crecimiento sostenido y superior al del mercado en sus principales áreas de actividad. En Salud, en 2015 nos consolidamos como la primera entidad del sector, posición que mantenemos desde hace quince años, alcanzando una cuota de mercado del 28,1%, con una fuerte presencia además en seguros dentales.

Asimismo, logramos destacados avances en otros ramos como el de Multirriesgo Hogar, con un crecimiento en ingresos del 9,0%, frente al 2,1% del promedio del sector; en Accidentes, con una mejora en primas del 24% respecto al año anterior, y en Decesos, donde nuestros ingresos por primas mejoraron un 21,9%, mientras que el sector lo hacía tan solo en un 4,1%. Destaca también la mejora registrada en el ramo de Autos, un 12,7% respecto a 2014, frente al aumento medio registrado por el mercado, que fue del 1,7% en 2015.



Javier Mira
Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



En conjunto, los ingresos por primas totales de SegurCaixa Adeslas superaron, por primera vez, los 3.000 millones de euros en 2015, un 7,4% más que el año anterior, y el número de clientes se elevó hasta casi los 5,6 millones. El beneficio neto, por su parte, alcanzó los 204 millones de euros.

Las importantes operaciones corporativas realizadas durante el año pasado contribuyeron asimismo a reforzar nuestro crecimiento. Así, en 2015 incorporamos las oficinas adquiridas a Barclays España por CaixaBank a nuestra red de distribución de bancaseguros, un canal de venta fundamental para la compañía, y tomamos una participación en el Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Asturias para reforzar nuestra presencia en esta comunidad autónoma. En el ámbito sanitario, en 2015 vendimos nuestra posición en la entidad adjudicataria de la gestión sanitaria del Departamento de Alzira, en Valencia. No obstante lo anterior, en SegurCaixa

Adeslas mantenemos nuestro firme interés en seguir desarrollando proyectos en colaboración con la iniciativa pública. La firma de los conciertos establecidos por MUFACE e ISFAS para 2016 y 2017, y la prórroga del vigente con MUGEJU, dan buena prueba de ello.

En definitiva, 2015 ha sido un año intenso en el que hemos desarrollado un amplio conjunto de iniciativas que les animo a conocer a través de la lectura de este Informe.

Por último, quiero aprovechar estas líneas para agradecer, en nombre del Consejo de Administración que presido, su valiosa contribución a todos los empleados y colaboradores de la compañía. Su implicación y esfuerzo diario hacen posible que cada año más clientes confíen en SegurCaixa Adeslas. Y en esta línea seguiremos trabajando, para ser mejores cada día.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

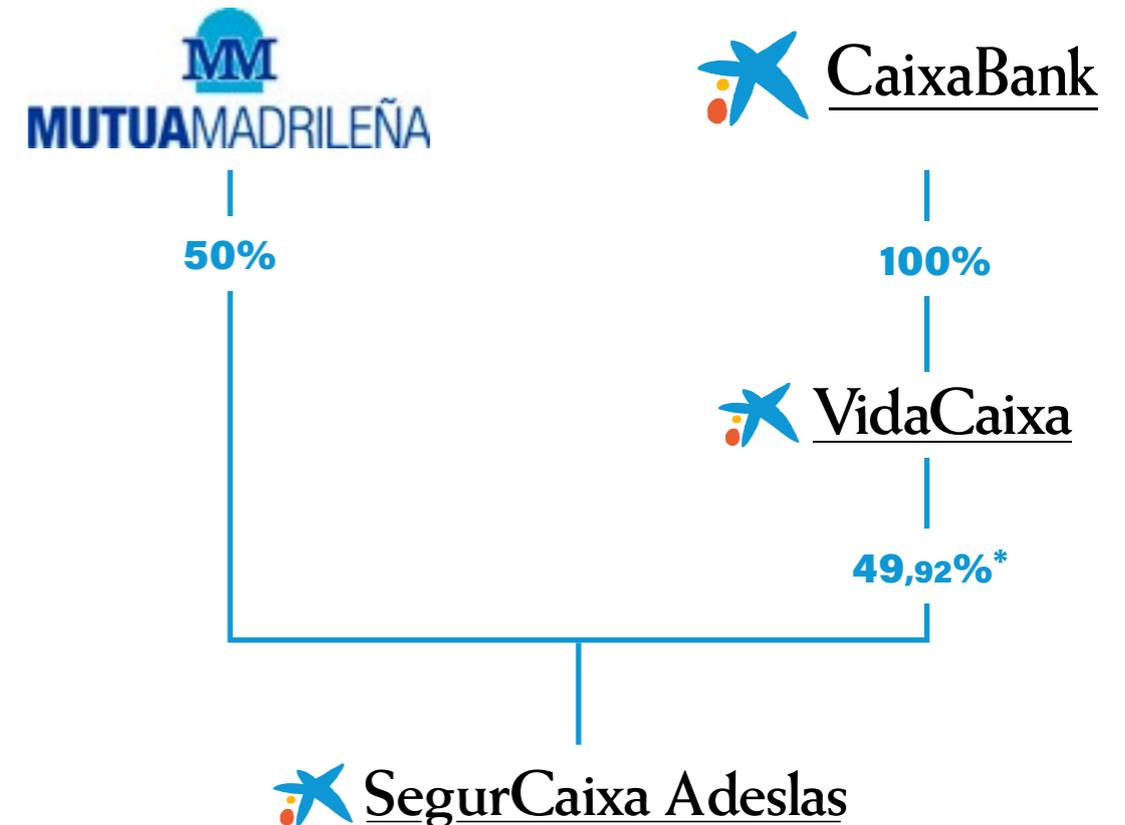
Los accionistas de SegurCaixa Adeslas lideran los mejores rankings del sector

SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2015, ha ganado 204 millones de euros, con un volumen de primas de 3.029 millones de euros y una cuota de mercado del 9,7%.

Mutua Madrileña es la entidad líder en solvencia del sector asegurador español y accionista mayoritaria de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Cuenta con más de 10,5 millones de asegurados, logrando unos ingresos por primas de 4.333 millones de euros. En 2015, Mutua Madrileña ha incrementado el valor de sus activos hasta superar los 6.800 millones de euros.

CaixaBank es un grupo financiero, líder del mercado español, integrado por negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales y en empresas líderes del sector servicios. CaixaBank cuenta con 14 millones de clientes y la red más extensa de España, con más de 5.000 oficinas y cerca de 9.500 cajeros.

Estructura accionarial



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

Grupo Mutua Madrileña

Este año 2015 ha sido decisivo para el Grupo Mutua Madrileña con la puesta en marcha de su Plan Estratégico 2015-2017, cuyos ejes centrales son la internacionalización, la transformación digital y el impulso a la diversificación del negocio.

Así, 2015 marcó un hito histórico para Mutua con el inicio de su expansión internacional a través de la alianza alcanzada con la empresa chilena BCI Seguros, la mayor aseguradora de No Vida de ese país andino. El acuerdo contempla, además, el posible desarrollo futuro conjunto del negocio asegurador en otros países de Latinoamérica.

La operación supone un paso más en el objetivo del Grupo Mutua de mantener un crecimiento sostenido y rentable buscando nuevas vías de desarrollo, como representó en 2011 la alianza con CaixaBank y que lleva consigo, desde entonces, la integración de SegurCaixa Adeslas en su grupo empresarial.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Grupo Mutua Madrileña: Crecimiento sostenido

Por lo que respecta a su negocio asegurador, el Grupo Mutua superó en 2015 los 10,5 millones de asegurados, logrando unos ingresos por primas de 4.333 millones de euros, un 4% más que el año anterior. El beneficio neto, por su parte, alcanzó los 228,6 millones de euros. En el segmento patrimonial, el Grupo incrementó el valor de sus activos hasta superar los 6.800 millones de euros, y reforzó su solvencia, la más elevada del sector asegurador español.

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

Grupo Mutua Madrileña ha iniciado en 2015 su **expansión internacional en Chile**

El volumen de **primas** alcanza los **4.333 M€**

Más de **10,5 millones de asegurados**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

CaixaBank

CaixaBank, accionista de SegurCaixa Adeslas, es el banco minorista líder en España. La entidad, que se caracteriza por la vocación de proximidad, la fortaleza financiera y unos valores centenarios fuertemente arraigados en su cultura, basa su estrategia en la especialización, con propuestas de valor adaptadas por segmentos de negocio, y la constante innovación tecnológica.

El banco da servicio a 13,8 millones de clientes y cuenta con una cuota de penetración de clientes del 28,3%. Un 24,0% tienen a CaixaBank como su banco principal.

CaixaBank está desplegando el Plan Estratégico 2015-2018 con el objetivo de reforzar el liderazgo en el mercado español y ser reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad innovadora.

CaixaBank ha sido elegido como **Best Bank in Spain 2015** por *Euromoney* y por la revista especializada *Global Finance*



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

CaixaBank: actividad y resultados

En 2015 destaca el crecimiento de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios minoristas gracias a la intensa labor comercial y la adquisición de Barclays Bank, SAU.

Los recursos gestionados han crecido un 9,1%, hasta los 296.599 millones de euros, y la cartera de crédito un 4,7%, hasta los 206.437 millones de euros, superando así las tendencias sectoriales en más de 8 puntos porcentuales (+0,7% y -4,8%, respectivamente). Por otro lado, el resultado atribuido se ha situado en 814 millones de euros (+31,4% vs. 2014).

Principales magnitudes



1 de cada 4 clientes bancarios deposita su confianza en CaixaBank



Mayor red comercial del país, con **5.211** oficinas y **9.631** cajeros



Mayor número de clientes digitales activos: **4,8** millones de banca digital y **2,8** millones de banca móvil



344.255 millones de euros de activo total



12,9% CET 1 regulatorio, el mayor superávit entre los bancos cotizados



54.090 millones de euros de liquidez total (15,7% del activo)



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



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Transparencia y ética como principios del buen gobierno de SegurCaixa Adeslas

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración conforman los Órganos de Gobierno de la compañía.

- Junta General de Accionistas: órgano responsable del nombramiento de administradores, la aprobación de las cuentas anuales, las modificaciones estatutarias o los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales, como procesos de fusión o escisión, entre otras funciones. La Junta General se ha reunido en 2 ocasiones.
- Consejo de Administración: tiene como misión la gestión y representación de la sociedad. El artículo 37 de los Estatutos Sociales reserva a la competencia exclusiva de este órgano determinadas materias que pueden implicar la adopción de decisiones estratégicas. Este organismo ha aprobado, en 2015, las políticas escritas que requiere la normativa y que se deben observar en la toma de decisiones por los órganos de gobierno. El Consejo de Administración se ha reunido en 12 ocasiones y se han realizado otras dos reuniones por escrito y sin sesión.

La compañía cuenta también con un Comité de Dirección.

🔍 Consejo de Administración y Comité de Dirección

La entidad se encuentra adherida a la *Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras*, editada por UNESPA, además de cumplir con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras exige.

SegurCaixa Adeslas asume una gestión inspirada en sus dos **accionistas** de referencia



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



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Marcas comerciales según el canal y los productos

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

Utilización de marcas comerciales:

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



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

Centro Médico Adeslas

Clínica Dental Adeslas

1º Premio de Marca en el Estudio
Top Social Brands

Trabajar desde los valores corporativos

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



Calidad

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



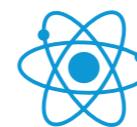
Confianza

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.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Javier Mira, nuevo Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas

Javier Mira fue nombrado Presidente Ejecutivo de SegurCaixa Adeslas en el Consejo de Administración del 22 de julio de 2015.

Hasta ese momento había desempeñado el cargo de presidente de la Comisión de Inversiones de la compañía. Mira ha sido miembro del Consejo de Administración desde 2011, fecha en que la sociedad se integró en el grupo empresarial de Mutua Madrileña.

Javier Mira es un profundo conocedor del sector asegurador y financiero español y cuenta con una larga trayectoria en Mutua Madrileña, donde ha ocupado diversos puestos de responsabilidad. Desde el pasado mes de julio es el Director General de Mutua Madrileña.

2015, un año de adquisiciones y acuerdos

En 2015 SegurCaixa Adeslas compró a VidaCaixa la totalidad de las acciones de AgenCaixa, organización con una potente fuerza de venta que servirá para acometer el desarrollo de los segmentos de Negocios y Empresas.

También en este ejercicio se hizo una adenda al contrato de Agencia para la distribución de seguros generales suscrito entre CaixaBank y SegurCaixa Adeslas para la búsqueda de clientes a través de la red bancaria procedente de Barclays.

SegurCaixa Adeslas ha adquirido el 25,15% del capital social del Igualatorio Médico Quirúrgico de Asturias, S.L., principal compañía aseguradora de esa comunidad.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



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



Consolidación como la entidad de **mayor crecimiento rentable**: **+7,4%** en primas y **+18,8%** en BDI.



Liderazgo en Salud, alcanzando una cuota de mercado del **28,1%**.



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



Más de 5,5 millones de clientes.



Contamos con la confianza de cerca de **1 millón de funcionarios** del Estado.



Primer año del **nuevo Plan Estratégico 2015-2017** de SegurCaixa Adeslas.

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

	Ranking	Primas	Cuota de mercado	Crecimiento primas 2014
No Vida	2º	3.029 M€*	9,7%	+7,4%
Salud	1º	2.067 M€	28,1%	+3,3%
Multirriesgo	5º	425 M€*	6,4%	+12,4%
Hogar	2º	329 M€	8,4%	+9,0%
Auto	13º	193 M€	1,9%	+12,7%
Decesos	4º	151 M€	7,0%	+21,9%
Accidentes	1º	105 M€	11,3%	+24,0%

*Las primas de Hogar quedan comprendidas dentro del ramo Multirriesgo.
Fuente: ICEA y elaboración propia.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Gran actividad comercial en el ejercicio 2015

SegurCaixa Adeslas cuenta con una red multicanal y multisegmento que permite un fácil acceso a los productos aseguradores a una gran cantidad de clientes.

Esta red diversificada y muy activa en la comercialización de seguros permite a la compañía mantener año a año crecimientos significativos en su volumen de negocio.

656 millones de nueva producción anualizada

+ 2.000.000 de operaciones de seguros

Impulso del canal bancaseguros

- Mediante CaixaBank, con una red de 5.030 oficinas*, la compañía ha liderado la distribución bancoaseguradora en el mercado asegurador español.
- En 2015 se ha creado la figura del Delegado Comercial, con el fin de tener una interlocución única y más fluida con los responsables en el territorio de las distintas redes especialistas de CaixaBank.
- Se ha alcanzado un acuerdo para las actividades de mediación con CaixaBank en la comercialización de seguros a través de la red bancaria procedente de Barclays Bank, SAU.



Canal bancoasegurador
5.030 oficinas
196 asesores especializados en Pymes

Distribución de nueva producción en canal bancaseguros

70,1%

Incremento respecto a 2014

+16,7%

*Las oficinas desplazadas no quedan aquí comprendidas.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Crecimientos en canales aseguradores

- Se ha producido un incremento de la fuerza de ventas, alcanzando cifras récord del número de operaciones de seguro y de nueva producción anualizada.
- Se mantiene el crecimiento significativo en el ramo de salud (asistencia sanitaria y dental) y se consolida la contribución creciente de los ramos no salud.
- A lo largo del año se han celebrado diversas convenciones con los diferentes canales aseguradores, donde comparten sus impresiones e inquietudes.



Canal asegurador

103 gestores comerciales en **64** delegaciones
1.483 corredores y **949** agentes externos
120 oficinas locales
1.791 asesores de red propia

Mayor colaboración con el canal empresas

- Se ha reforzado el número de ejecutivos de cuentas, así como el número de *brokers* que trabajan con la compañía.
- Crecimientos de dos dígitos en el volumen de cartera y en la nueva producción anualizada.



Canal empresas

33 ejecutivos SCA
71 *brokers*
2 centros de Banca Corporativa
89 centros de Banca Empresas
20 centros de Banca Institucional

Se han superado los **100 millones de euros en primas anualizadas**. Un 13% más que el año anterior

+ 50% de empresas del Íbex 35 aseguradas en SegurCaixa Adeslas



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



SegurCaixa Adeslas consolida el liderazgo en salud

SegurCaixa Adeslas afianza su liderazgo y refuerza su crecimiento en seguros de Salud al alcanzar los 2.067 millones de euros en primas, un 3,3% más que en 2014, con un crecimiento superior al del sector y una cuota de mercado del 28,1%.

La compañía da cobertura sanitaria a más de **3.350.000** clientes.

SegurCaixa Adeslas es la compañía preferida por la mayoría de funcionarios de **MUFACE, MUGEJU e ISFAS**.



Colaboración con la sanidad pública

Además, el compromiso de la compañía en la colaboración sanitaria público-privada ha vuelto a reforzarse en 2015 con motivo de la renovación del concierto sanitario del colectivo de funcionarios de la Administración Pública (MUFACE) y de las Fuerzas Armadas (ISFAS), y en la prórroga del concierto del colectivo de funcionarios judiciales (MUGEJU). La mayor parte de los afiliados de estas mutualidades han optado por la sanidad privada. SegurCaixa Adeslas lidera el número de afiliados de cada una de ellas, con una cifra próxima al millón de personas.

La colaboración en la concesión administrativa del Hospital Universitario de La Ribera, en Alzira, ha sido otra forma de colaboración con la sanidad pública. Desde 1997, Adeslas ha liderado la Unión Temporal de Empresas para gestionar la prestación de asistencia sanitaria en el Departamento de Salud número 11 de la Comunidad Valenciana, que incluía tanto la Atención Primaria de la comarca como la Asistencia Especializada y la gestión del Hospital Universitario de La Ribera, donde se alcanzaron excelentes resultados. En julio de 2015, la evolución estratégica de la compañía ha llevado a poner fin a esa colaboración para centrarse en el negocio asegurador, del mismo modo que hace 5 años se procedió a la venta del grupo hospitalario.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

SegurCaixa Adeslas, referente en el sector

Adeslas, como referente en el mercado asegurador español, ha organizado por cuarto año consecutivo el Foro de Seguros de Salud, que se llevó a cabo el 10 de junio de 2015 en el CaixaForum de Madrid. Se enfatizó la contribución que el seguro privado de salud tiene en la reducción del absentismo y en el aumento de la productividad en las empresas, además de la agilidad y la flexibilidad horaria que ofrece en el acceso a los servicios sanitarios.

La apertura del acto contó con la colaboración del prestigioso Dr. Luis Rojas Marcos con su ponencia sobre “El papel de la ciencia y el arte del optimismo”. En el primer panel del Foro se presentó el “Segundo Barómetro Adeslas de Seguros de Salud”. El segundo panel se centró en la calidad de vida de los asegurados.

En la clausura del acto se puso en valor la colaboración con las empresas en el impulso de actitudes que conlleven una mejor gestión del bienestar de los empleados.



El Consejero-Director General, Javier Murillo, en su intervención en el Foro de Seguros de Salud.



Un momento en la intervención de Albert Sarrá, Subdirector General de Operaciones, y Juan Ramón Rallo, Director del Instituto Juan de Mariana, en el Foro de Seguros de Salud.

SegurCaixa Adeslas pertenece a la **“International Federation of Health Plans”** (IFHP), organización internacional de la industria aseguradora y que actualmente está integrada por más de un centenar de compañías aseguradoras de salud de 25 países. La IFHP organiza anualmente un Executive Development Program (EDP) que permite compartir y conocer experiencias de la gestión de la Salud de diversos países y organizaciones. Este año se ha visitado Australia, Hong Kong, EE. UU., Irlanda, Holanda, Suiza y España.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Dando respuesta a las diferentes necesidades de los clientes a través de una amplia oferta de protección

SegurCaixa Adeslas ofrece una amplia gama de productos aseguradores para dar respuesta a todas las necesidades de aseguramiento de sus clientes.

	Jóvenes	
	Familias	
	Negocios y autónomos	
	Empresas	

Aproximación de productos aseguradores

A lo largo del ejercicio se realizan diversas campañas para los diferentes canales con el objetivo de satisfacer las necesidades de protección de la salud y el patrimonio.





Mejorando la experiencia de los asegurados a través de nuestros recursos y actividades

Desde el momento previo a la contratación hasta el momento final tras la reparación de un siniestro o la prestación de un servicio, el asegurado experimenta toda una serie de vivencias, contactos y percepciones que configuran su experiencia como cliente.

En SegurCaixa Adeslas se revisan de forma periódica las diversas interacciones con el cliente desde nuestros valores corporativos de Calidad y Cercanía.

Focalizados en mejorar la transparencia de la información a los asegurados

Momento previo a la contratación

El interés por ofrecer una información transparente, completa y suficiente ha sido una prioridad para la compañía; de ahí el renovado compromiso en la adhesión a las *Guías de Buenas Prácticas de UNESPA* y la adhesión a la nueva *Guía en Seguros de Salud*.

Además, todo el material comercial y publicitario dirigido a clientes ha mantenido los estándares de revisión y transparencia de Autocontrol que se han aplicado en el canal bancaseguros y que SegurCaixa Adeslas hace también extensivo al resto de canales.

En 2015, además, la compañía se ha adherido a la Federación Mundial de Anunciantes, cuyo fin es la elaboración de códigos de buenas prácticas de transparencia, así como la investigación, medición, formación e información a sus asociados para conectar con el consumidor del futuro y trabajar por una legislación proporcional y justa, basada en la libre competencia y la autorregulación.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Volcados en experiencia de cliente

Mejorando el proceso de contratación a través de nuevas herramientas comerciales

Contratación y Renovación

En el canal bancario, destaca el Mapa de Protección, como herramienta comercial que ayuda a determinar el grado de cobertura y la necesidad de protección de la salud y el patrimonio del asegurado y sus familiares.

Lanzamiento de guías didácticas dentro de los Welcome Pack de Hogar, Auto, Salud, Dental, Decesos y Negocios. Son guías simplificadas de las coberturas, con ejemplos y consejos de utilización e información importante en caso de siniestro.

Para clientes extranjeros se colabora con HolaBank de CaixaBank, con entregables traducidos en diferentes idiomas (inglés, francés, alemán y ruso) en seguros de salud, hogar, autos y motos. Además se obsequia al cliente con una carpeta contenedora de la póliza en su idioma.

En el proceso de renovación se han mejorado diferentes comunicaciones a clientes de Hogar y Autos segmentando y personalizando las comunicaciones.

Puesta en marcha de un **teléfono único** de atención a clientes y no clientes

Prestación de servicios

Desde el primer momento en que se declara un siniestro, SegurCaixa Adeslas se vuelca en superar las expectativas del asegurado.

La compañía atiende año tras año un mayor número de siniestros, mejorando el grado de satisfacción de sus asegurados.

Actividades en Salud y Dental

24.154.500 Consultas médicas

25.700 Partos y cesáreas

1.900.000 Consultas en centros dentales

926.500 Intervenciones quirúrgicas*

530.800 Pruebas diagnósticas de alta tecnología**



*Incluye actos terapéuticos y pruebas diagnósticas invasivas

**Resonancias magnéticas y TAC

Siniestros gestionados en otros ramos

424.200 Hogar

178.100 Auto

122.000 asistencias en viaje en Auto

320 repatriaciones



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Volcados en experiencia de cliente

Medición de la calidad

Tras la ocurrencia de siniestro y servicio

Los resultados de las encuestas de calidad tras la prestación de servicios nos indican el grado de satisfacción conseguido por SegurCaixa Adeslas y si realmente se han alcanzado las expectativas del asegurado y cliente.

Se ha finalizado el año con la certificación en la **ISO 9001:2008 de 137 clínicas dentales**, con un resultado de auditoría excelente

El **nuevo centro médico de Castellón** ha obtenido también la certificación ISO 9001:2008

🔍 Quejas y reclamaciones

🔍 Encuestas de satisfacción

Reconocimiento de la gestión de calidad

	% de satisfacción
Siniestros Hogar	96,5%
Siniestros Negocios	94,4%
Asistencia Auto	97,5%
Siniestros Auto	96,6%
Colectivos: Clientes Salud	93,0%
Canales: Mediadores grandes empresas	100,0%
Canales: Mediadores Salud	100,0%
Salud: Autorización de prestaciones sanitarias	95,9%
Salud: Contratación	95,9%
Clínicas Dentales propias	97,4%

Nota: Puntuaciones superiores a 6, en una escala hasta 10, consideradas satisfactorias.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente

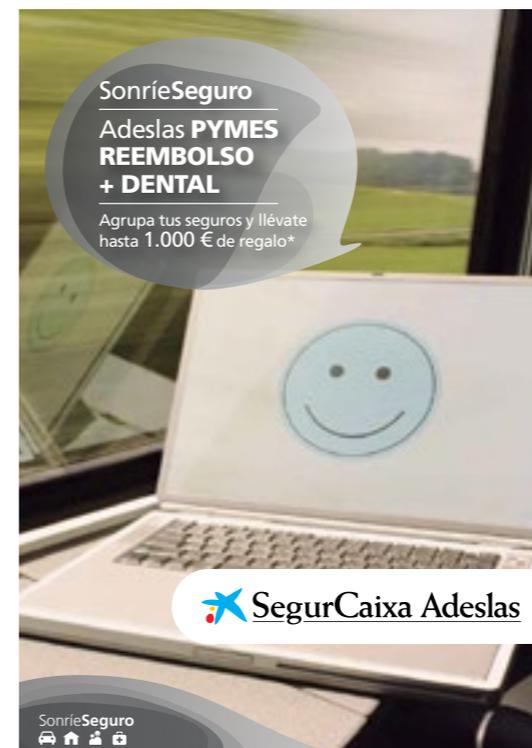


Retos de futuro



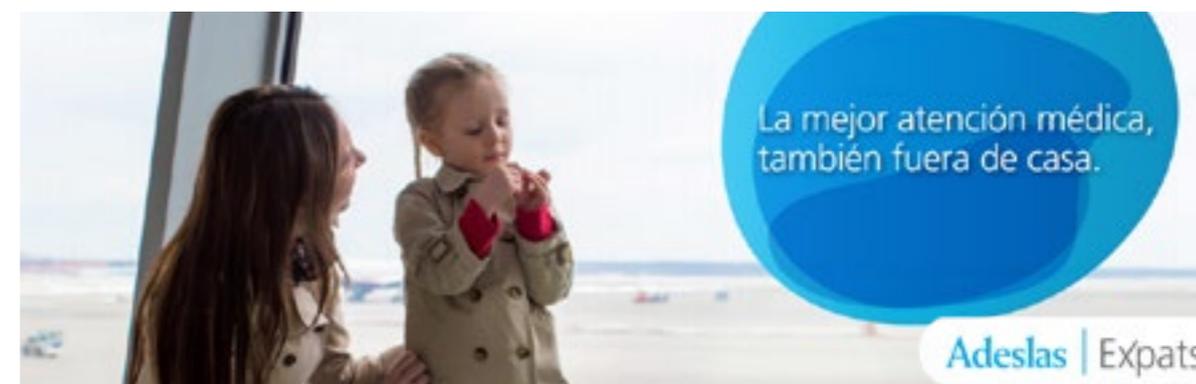
La innovación comercial como ejemplo del dinamismo de Compañía

- Dental Familia: es un producto que garantiza la prestación de servicios bucodentales; con un amplio cuadro privado de más de 1.100 odontólogos y con 150 clínicas dentales, Adeslas ofrece servicios sin coste adicional como limpiezas de boca o consultas de diagnósticos.
- En salud se ha renovado toda la gama de productos aseguradores para pymes, autónomos y empresas, con nuevas soluciones en reembolso de gastos o en asistencia sanitaria y dental, tanto para el canal asegurador como para el bancario.
- Adeslas Expatriados es una novedad destinada a grandes empresas que tienen desplazados a trabajadores en el extranjero por espacios de tiempo superiores los seis meses. A parte del reembolso del 100% de los gastos médicos en el país de expatriación, ofrece también la posibilidad de obtener asistencia médica internacional gracias al acuerdo con la aseguradora AIG. Además, en desplazamientos a terceros países ofrece la cobertura de asistencia en viaje, con Travel Guard, mientras que en España se garantiza la atención sanitaria mediante el amplio cuadro médico de Adeslas.



Seguros de accidentes para pymes y autónomos

Proteja a sus trabajadores frente a posibles imprevistos



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Nuevos productos que responden a las necesidades de los clientes de SegurCaixa Adeslas

- Para AgenCaixa se han diseñado tres nuevos productos de Responsabilidad Civil, Riesgos Cibernéticos y Protección Jurídica Pymes de más de 100 empleados.
- Se ha lanzado al mercado el nuevo SegurCaixa Auto Plurianual, que ofrece mejores condiciones de contratación y una mayor vinculación a través del canal bancario.
- SegurCaixa Decesos Completo, en el canal asegurador, incorpora, además del servicio funerario, la nueva cobertura del Testamento y un servicio completo en los momentos más difíciles para una familia. De muy fácil contratación, no requiere cuestionario de salud previo y es contractable hasta los 70 años.

SegurCaixa Protección Jurídica para pymes y autónomos

Defiende los intereses de tu empresa y tus empleados



SegurCaixa Auto, **TOP 1 de calidad** según la comparativa de la web ARPEM



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Mejoras en las coberturas del canal bancaseguros y del canal asegurador

En el producto de SegurCaixa Comunidades se han llevado a cabo mejoras en coberturas en control de plagas o sobre la responsabilidad civil de la junta rectora.

SegurCaixa Auto Premium, también en el canal bancario, ha ampliado el límite de contratación de los vehículos asegurables en 25.000 € más. Ofrece la nueva cobertura de subsidio por privación del permiso de conducción por pérdida de puntos.

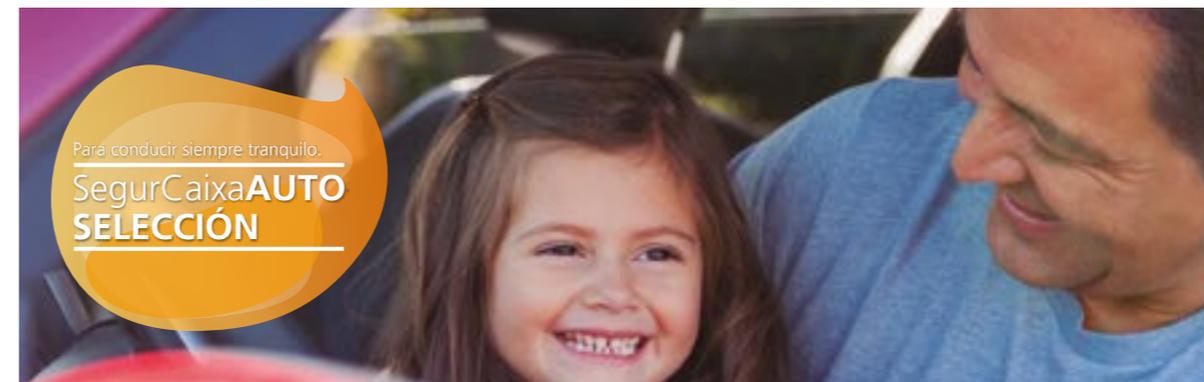
Para el segmento de Pymes y Autónomos, se han realizado mejoras en el SegurCaixa Negocio para las actividades de restauración, hoteles, farmacias, despachos y oficinas y centros sanitarios.

Para este segmento, SegurCaixa Auto Negocio ha mejorado las coberturas en la asistencia psicológica para familiares de primer grado en caso de fallecimiento del conductor, en los gastos de adaptación del vehículo y de la vivienda habitual en caso de invalidez permanente, en la protección de daños propios en los casos de colisión con animales cinegéticos y domésticos, etc. Todas estas mejoras son también extensibles al SegurCaixa Auto y SegurCaixa Auto Premium.

Para particulares, como en el SegurCaixa Auto Selección, se ofrece un mejor tratamiento en los accesorios para las coberturas de Daños propios, Robo e Incendio, integrando nuevas coberturas en la garantía de Accidentes al Conductor y la cobertura del coste de la inspección técnica de vehículos (ITV).

SegurCaixa Auto Negocio

**Vayas donde
vayas, conduce
tranquilo**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



La digitalización como palanca clave del nuevo modelo de compañía

SegurCaixa Adeslas se halla inmersa en un proceso de adaptación y transformación al cambio digital, acorde con la evolución que está experimentando la sociedad española.

- Productos: se ha ampliado el abanico de productos susceptibles de ser ofrecidos por las oficinas de CaixaBank y contratados por el cliente desde cualquier conexión en Línea Abierta a través del *Ready to buy*: Adeslas Dental Familia, Adeslas Dental Básico y Protección Jurídica particulares. También son ya contratables por Línea Abierta, Asistencia en Viajes y el seguro de Mascotas.

La compañía da respuesta al **cambio digital** de nuestra sociedad



Comprometidos con la digitalización para ofrecer un mejor servicio a nuestros asegurados

- Canal Asegurador: las Oficinas de Atención Comercial (OAC) ofrecen ya un espacio personalizado para presentar sus ofertas y datos de contacto, y pueden conseguir un posicionamiento orgánico más relevante en buscadores como Google.
- Clientes: se fomenta el uso de las nuevas tecnologías en las autorizaciones, ampliando las alternativas de gestión con el cliente. En Salud se ha mejorado el proyecto "Cita *online*" con movilidad web adaptada a cualquier *smartphone* y multiidioma.
- Empresas: se ha creado un nuevo portal en internet, "Adeslas 360º", accesible desde cualquier dispositivo móvil, que facilita la comunicación e intercambio de información con empresas y grandes *brokers*.
- En Clínicas Dentales se han incorporado 17 equipos de diagnóstico por imagen (16 equipos 3D y un TAC).
- En los Servicios Centrales se han desarrollado nuevas herramientas de apoyo al proceso de gestión de siniestros en Autos (en una primera fase para los puestos de trabajo en Call Center, y más adelante se hará extensivo al cliente final, incrementando los niveles de autoservicio).



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

El foco en la prevención como primer paso para una vida saludable

Como compañía referente en el mercado asegurador, SegurCaixa Adeslas es consciente del envejecimiento progresivo de la sociedad española. Encarar la vejez desde una posición de partida saludable es la labor que la compañía ha emprendido, mediante la impartición de diferentes cursos y sesiones de formación orientados a la concienciación en prevención de riesgos y a la integración de hábitos de vida saludables entre sus asegurados.

A lo largo de 2015 se han llevado a cabo diversas acciones:

- Campaña preventiva sobre el cáncer de mama, dirigida a 50.708 aseguradas.
- Campaña preventiva sobre el cáncer de cuello uterino, dirigida a 94.077 aseguradas.
- Se han elaborado noticias y consejos para la prevención y control de factores de riesgo de enfermedades crónicas (prevención del estrés y la ansiedad en niños y adultos, prevención en el abuso de alcohol y drogas), que se hacen llegar a los asegurados a través de canales web, *newsletter* y revistas.

- Se han organizado jornadas saludables, destacando las de:
 - Dieta Mediterránea, ofrecidas al colectivo de empleados de Orange.
 - Prevención del cáncer de mama, colon y piel.
 - Higiene del Sueño, destinado al colectivo Ericsson.

También se han desarrollado acciones de *coaching* telefónico en Salud orientadas a la prevención primaria, secundaria y terciaria de las enfermedades crónicas, donde el *coach* acompaña a la persona, ayudándole a descubrir obstáculos y desarrollando sus propios recursos para vencerlos y alcanzar los objetivos en materia de salud. En 2015 se ha ampliado este servicio al *coaching* de deshabituación tabáquica.



Campañas de concienciación sobre la salud

Dentro de las diferentes campañas comerciales que SegurCaixa Adeslas ha llevado a cabo en 2015, cabe destacar la campaña de concienciación social para el reconocimiento y cuidado de la salud que se llevó a cabo en mayo de 2015 con el lema "Lo primero es lo primero". Se contó con la colaboración del prestigioso ilusionista y mago Jorge Blass en la elaboración de un vídeo donde se invita a reflexionar al espectador sobre la toma de conciencia de la propia salud.

"Lo primero es lo primero", una de las mejores campañas del sector según *El Publicista*



🔍 **Colaboración de Jorge Blass** 🔍 **Lo primero es lo primero**

- 
Carta del presidente
- 
Conócenos
- 
Hitos 2015
- 
Liderazgo comercial
- 
Líderes en Salud
- 
Cercanía
- 
Experiencia cliente
- 
Innovación
- 
Digitalización
- 
Prevención
- 
Nuestro Equipo
- 
Crecimiento solvente
- 
Valor Social
- 
Medioambiente
- 
Retos de futuro

Apoyando los hábitos de vida saludables mediante la presencia en eventos deportivos

En esa misma línea de promoción de hábitos saludables se han esponsorizado diferentes eventos deportivos en 2015, destacando el patrocinio del World Padel Tour y de la mejor pareja mundial de pádel. Otros patrocinios han sido la participación en el Mutua Madrileña Open de Tenis, el acuerdo de patrocinio con los gimnasios Go Fit, el apoyo asistencial en el Circuito de Golf para Banca Privada o el 2º Torneo de Golf Adeslas, dirigido a empresas.



Presentación del patrocinio de Adeslas al World Padel Tour y a la pareja formada por Fernando Belasteguín y Pablo Lima.

Fomentando el desarrollo de la formación de los empleados de la compañía

SegurCaixa Adeslas ofrece a sus profesionales los conocimientos necesarios en el desarrollo formativo para realizar con excelencia su labor.

- Ha continuado el desarrollo del programa formativo Itinere, que desarrolla las competencias necesarias para el personal no directivo. En 2015 ha culminado la competencia "Calidad de servicio y orientación al cliente" y se ha centrado en la competencia de "Flexibilidad, adaptación y gestión del cambio". Se han llevado a cabo un total de 32 cursos formativos, seguidos por 5.433 participantes*.
- En este ejercicio se ha puesto en marcha el proyecto "Ágora", programa formativo de 4 años de duración en el que se impulsa el desarrollo del colectivo de mandos intermedios, homogeneizando, consolidando y desarrollando las competencias en la dirección de equipos. Es un programa integral que desarrolla conocimientos técnicos y corporativos, del negocio y del sector, y competencias de *management* para el desempeño óptimo de las funciones de estos mandos. Se han realizado un total de 6 cursos, seguidos por 270 participantes.

🔍 Empleados

*Número de participantes que han completado el curso formativo.

Empleados



4.037

2014



14,2%

incremento



4.610

2015

Se han realizado **mejoras en las instalaciones** de Juan Gris, así como en Delegaciones, Centros Médicos y Clínicas Dentales

El **74%** de los 4.610 profesionales que conforman el equipo humano de la compañía son **mujeres**

5ª Posición en el ranking de las **aseguradoras más felices para trabajar** (encuesta Adecco, abril 2015)

La igualdad como principal objetivo para el buen desarrollo de la actividad laboral

Durante el ejercicio se ha alcanzado el acuerdo con las secciones sindicales de CC. OO. y UGT, y se ha firmado el I Plan de Igualdad de SegurCaixa Adeslas, S.A., que tiene como principales objetivos:

- Garantizar la igualdad de trato entre hombres y mujeres, mismas oportunidades de ingreso, desempeño de su actividad laboral y desarrollo profesional a todos los niveles.
- Establecer un entorno favorable facilitando a mujeres y hombres la atención a su vida personal, familiar y laboral, así como evitar cualquier tipo de discriminación o trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad y la lactancia.
- Asegurar que la gestión de los Recursos Humanos es conforme a los requisitos legales en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevenir y penalizar el acoso sexual.

Para evaluar su grado de cumplimiento de los objetivos marcados y acciones programadas se ha constituido una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad formada por representantes de la Empresa y de los Trabajadores.

Es importante destacar que en el Informe de diagnóstico de la situación actual no se ha observado discriminación en los procedimientos de selección, compensación y promoción seguidos por la empresa.

En materia de retribución se ha puesto en marcha para el conjunto de la plantilla un nuevo sistema complementario a la retribución variable que consiste en aplicar unos porcentajes multiplicadores, mayores para el personal de base que para la línea media y el equipo directivo, que se activan en función de los resultados económicos obtenidos.

Tras finalizar las obras de acondicionamiento en el edificio de Juan Gris, en Barcelona, se ha diseñado e implantado el Plan de Emergencias y Evacuación, y se ha formado a los equipos de primera intervención y evacuación de este edificio, junto con el de Ronda Universidad de Barcelona. También se han desarrollado cursos formativos para los equipos de primeros auxilios de Madrid y Barcelona en el manejo de desfibriladores.

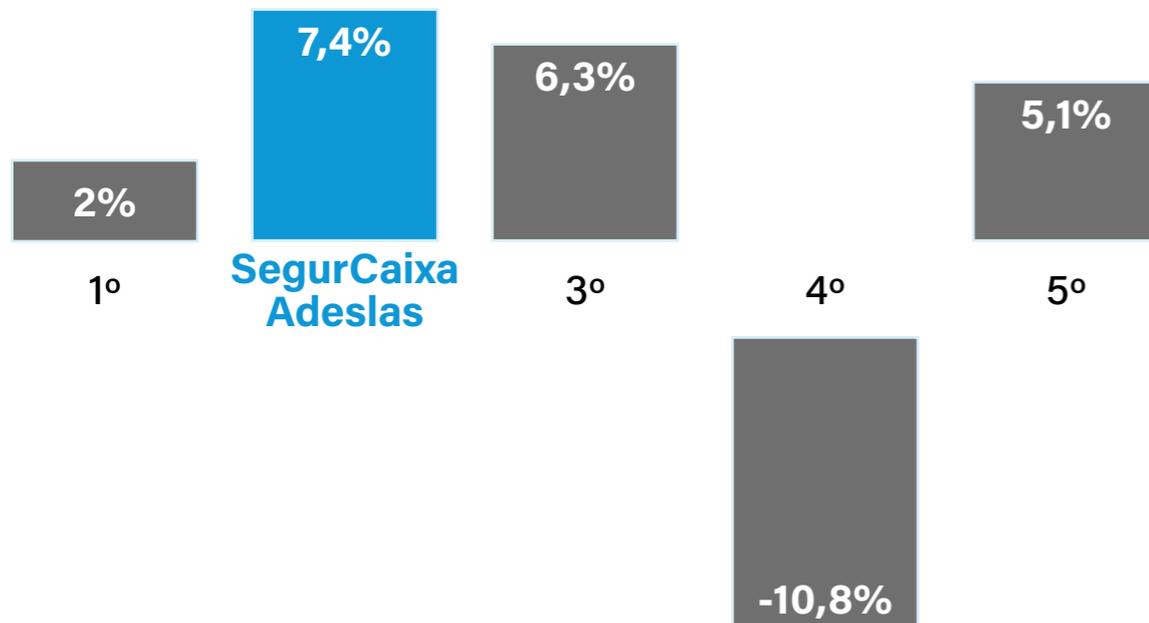


Jornada de formación en la extinción de incendios a los equipos de primera intervención de los edificios de Juan Gris y Ronda Universidad de Barcelona.

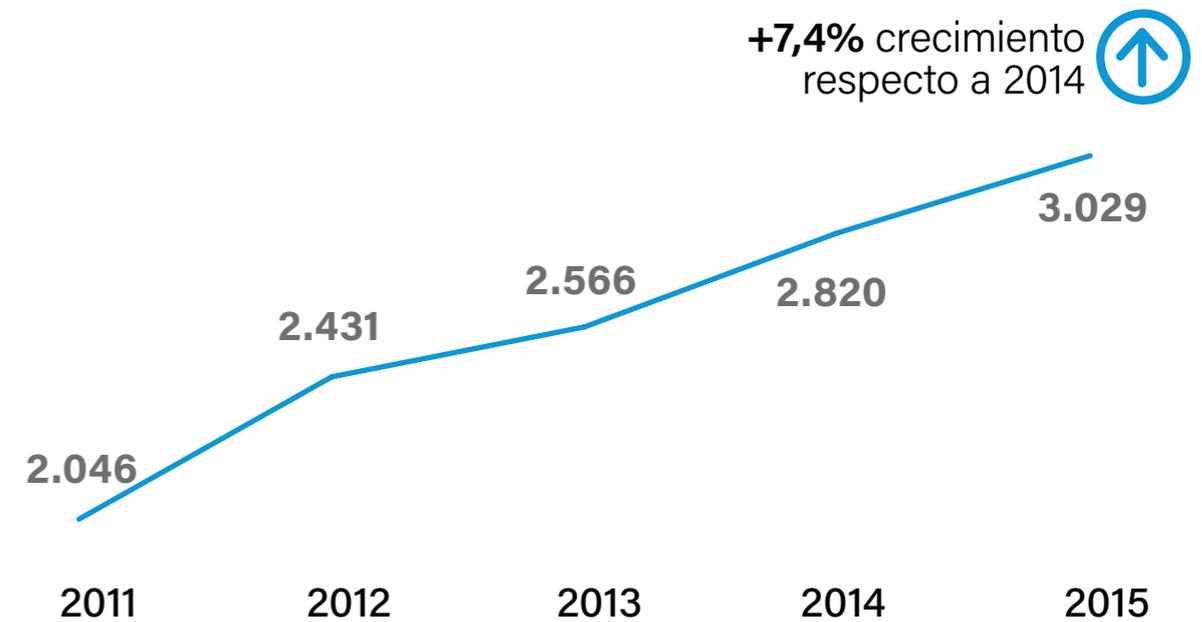


SegurCaixa Adeslas es la entidad de No Vida con mayor crecimiento rentable

Crecimiento en primas Top 5 entidades de No Vida
Variación % 2014-2015



Evolución SegurCaixa Adeslas Primas M€



SegurCaixa tiene una **cuota de mercado del 9,7%** (+0,5 p. p. respecto a año anterior)

En 2015, la Compañía representó el **27,9% del crecimiento de todo el mercado** de No Vida

Casi **1.000 M€ de crecimiento en primas** en cuatro años

Fuente: ICEA y elaboración propia.

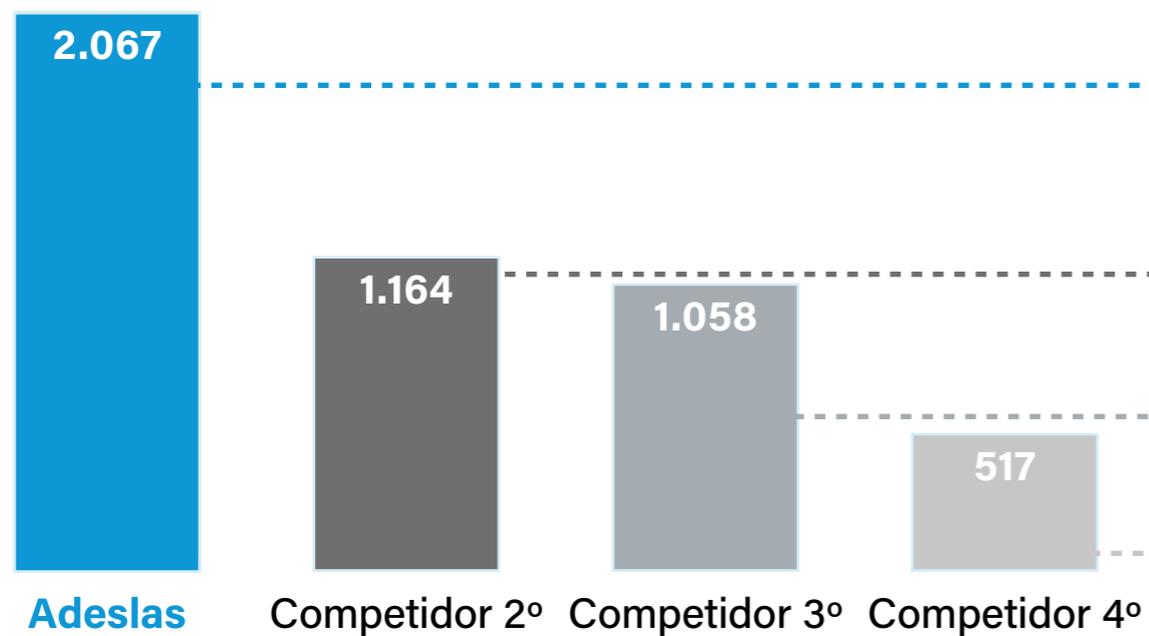


Consolidando el liderazgo en Salud de SegurCaixa Adeslas

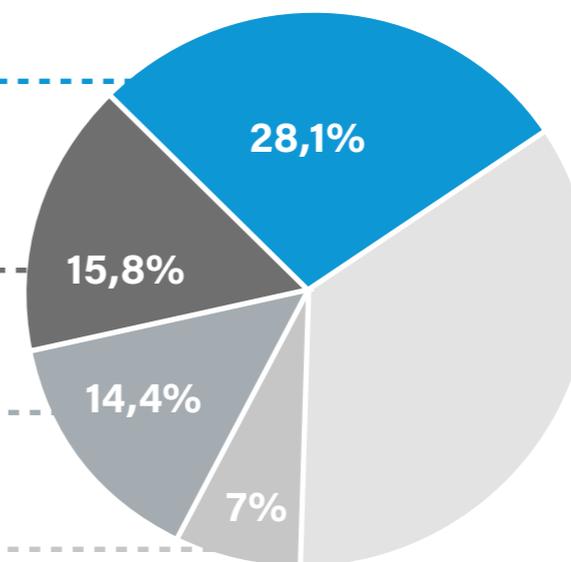
En el ramo de Salud, SegurCaixa Adeslas aumentó la diferencia en cuota de mercado sobre la segunda entidad del ramo en 0,6 p. p. y ya casi duplica a su inmediato competidor.

Adeslas mantiene y refuerza su **liderazgo en el ramo de Salud**

Volumen de primas de Salud Millones de €



Cuota de Mercado %

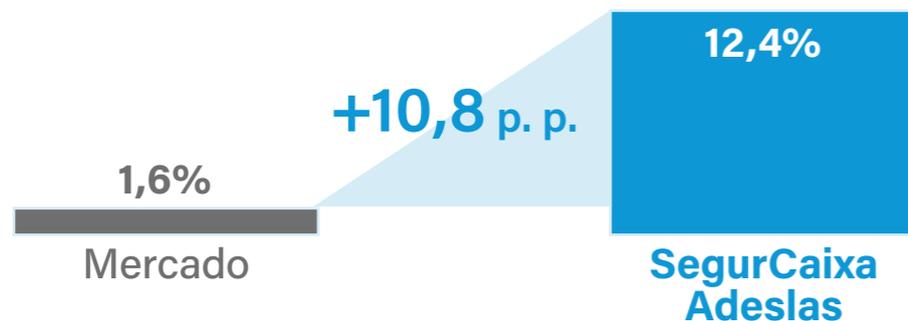


Fuente: ICEA y elaboración propia.

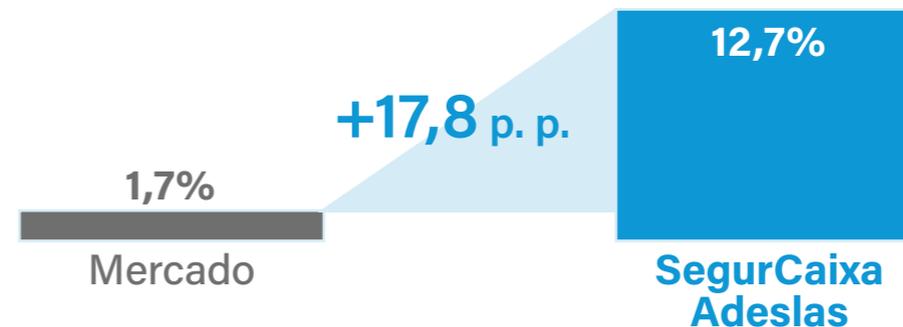


SegurCaixa Adeslas crece por encima del mercado en todos los ramos principales

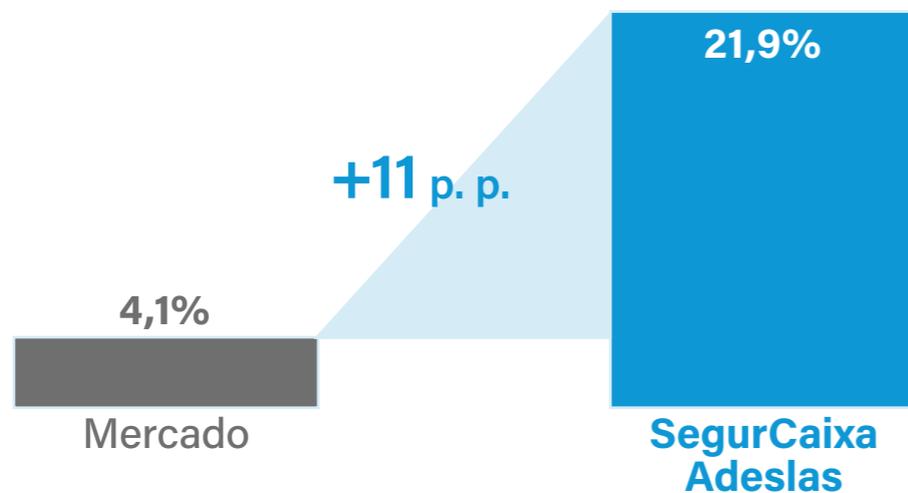
Multirriesgo



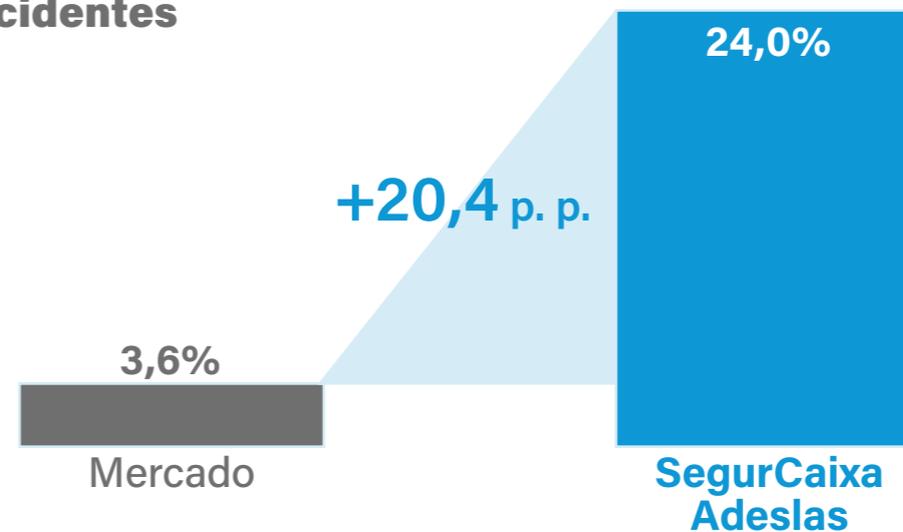
Auto



Decesos



Accidentes



Fuente: ICEA y elaboración propia.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente

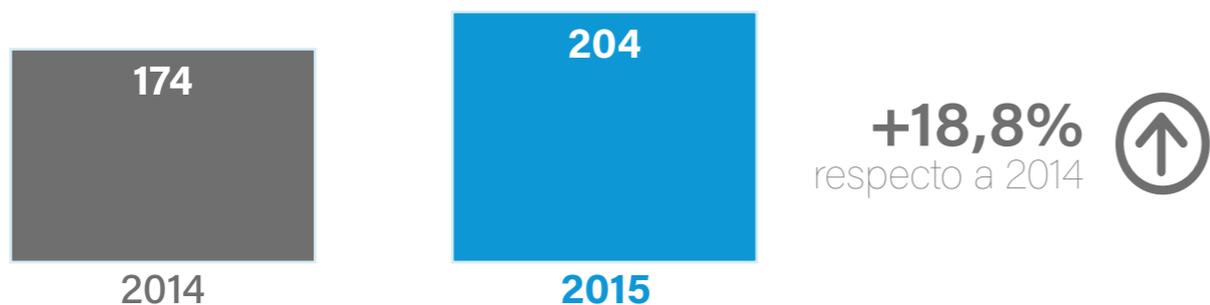


Retos de futuro



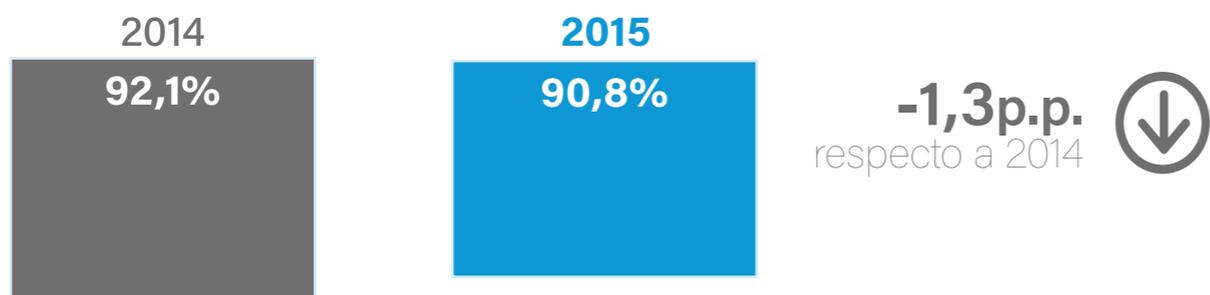
Incremento del beneficio neto de un 18,8% respecto al 2014

Beneficio Neto (millones de euros)



El resultado de la cartera de inversiones financieras aportó un 14,8% de los **204 millones de euros de beneficio neto** alcanzados en 2015, lo que supone un aumento global del 18,8% respecto a 2014

Ratio combinada



El buen comportamiento de la siniestralidad, la eficiencia operativa y el mayor crecimiento de los ramos más rentables han permitido **mejorar la ratio combinada en 1,3 puntos** en un año

Margen de solvencia

284% de la cuantía mínima exigida por Solvencia I

El margen de solvencia se sitúa en el **284%** de la cuantía mínima exigida por Solvencia I



Entrada en vigor de Solvencia II en enero de 2016

El 1 de enero de 2016 entra en vigor la nueva normativa de Solvencia II con el objetivo de armonizar y modernizar la regulación de los seguros a nivel europeo. Este proyecto ha supuesto una implicación exhaustiva tanto de la dirección como de las diferentes áreas involucradas, invirtiendo, en su conjunto, más de 90.000 horas de trabajo en esta adaptación, con un coste estimado de 5,1 millones de euros.

Objetivos de Solvencia II

Mejorar la protección del consumidor (requisitos de capital en función de los riesgos asumidos).

Mejora en la gestión de riesgos de las entidades (mediante el conocimiento y administración de los riesgos, junto con un adecuado modelo de gobierno del riesgo).

Mayor transparencia tanto hacia el mercado como hacia los Organismos Reguladores.

SegurCaixa Adeslas lleva trabajando varios años en la adaptación a la **normativa** Solvencia II

La compañía ha trabajado en dos aspectos fundamentales:

1. Desarrollar un modelo de información que permita a la entidad los siguientes objetivos:
 - a. Asegurar una adecuada calidad en toda la información que se suministre al mercado y a los Organismos Reguladores.
 - b. Disponer de la información necesaria para identificar y administrar los riesgos como calcular los requerimientos mínimos de solvencia.
2. Desarrollar un modelo de gobierno del riesgo basado en la implantación de las tres líneas de defensa que asegure una adecuada administración y control de los riesgos que asume la compañía. En este sentido, durante este último ejercicio se ha definido:
 - a. Una estrategia de riesgo alineada con la planificación estratégica de la compañía.
 - b. La implantación de una segunda línea de defensa que cubre el control y administración tanto de los riesgos (financieros, negocio, operacionales y entorno) como del sistema de control interno.
 - c. Reforzamiento de la auditoría interna como tercera línea de defensa.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



El diálogo como el principal elemento para fomentar la cultura aseguradora

El dinamismo de SegurCaixa Adeslas hacia la sociedad se traduce en diferentes ámbitos de actuación.

Como referente del sector asegurador, SegurCaixa Adeslas promueve la potenciación del aseguramiento en la sociedad española mediante la participación o la organización de ponencias y conferencias:

- V Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida, organizado por la Fundación Edad & Vida y celebrado el 11.03.2015 en el Palacete Duques de Pastrana en Madrid, donde intervino como presidente del módulo 5 el Secretario General, D. Teótimo Sáez, en el tema "Punto de vista de los representantes de la Administración", así como de moderador en "La cobertura aseguradora de la atención a la cronicidad y la dependencia".
- McKinsey European Insurance Practice Meeting, organizado por McKinsey y celebrado en Barcelona el 26.03.2015, que contó con la intervención del Consejero-Director General, D. Javier Murillo, con la ponencia "SegurCaixa Adeslas como caso de éxito".
- Jornada organizada por la Universidad de Barcelona, que tuvo lugar en dicha ciudad el 27.03.2015. D. Javier Murillo intervino con la ponencia "La planificación estratégica en una entidad aseguradora".

- V Encuentro Sector Seguros, organizado por el IESE, que se llevó a cabo en Madrid el 15.04.2015, en el que intervino D. Javier Murillo en la Mesa Salud y Dependencia.
- IV Foro Seguros de Salud, organizado por SegurCaixa Adeslas y celebrado el 10.06.2015 en el CaixaForum de Madrid, donde intervino D. Javier Murillo, Consejero-Director General, en la inauguración del acto.
- Dentro del debate sobre los "Escenarios de futuro para una sanidad sostenible", organizado por el Foro de Foros y celebrado en Madrid el 23.09.2015, se contó con la intervención del Consejero-Director General, D. Javier Murillo.
- IFHP Executive Development Programme, organizado por el IFHP y celebrado en Madrid el 28.09.2015, en el que intervino como ponente el Consejero-Director General, D. Javier Murillo.
- IV Encuentro Iberoamericano de Gestión Sanitaria y Economía de la Salud, organizado por el UIM en Madrid el 25.11.2015. D. Javier Murillo abordó el tema "El Sistema Sanitario y el seguro de salud en España".

Informe de materialidad



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



SegurCaixa Adeslas genera riqueza para el país, más allá de su actividad económica

Desde una vertiente económica, como empresa generadora de beneficios, SegurCaixa Adeslas cumple con las cargas fiscales y de Seguridad Social que marca la legislación.

Las inversiones llevadas a cabo en la adquisición y remodelación de inmuebles, junto con la sustitución de equipamientos en las delegaciones y servicios centrales, así como la inversión en equipos sanitarios en nuestros centros médicos y clínicas dentales, contribuyen también a la generación de riqueza en nuestro país.



Inversión en equipamientos en el nuevo Centro Médico Adeslas en Castellón.

Un modelo basado en la colaboración con proveedores que genera riqueza en todo el territorio

La compañía también contribuye a la generación de riqueza de forma indirecta, a través de los múltiples acuerdos de colaboración con sus proveedores: profesionales sanitarios, profesionales de equipos jurídicos, peritos tasadores de nuestros diferentes seguros de daños (Hogar, Autos, Comercio, Negocios, etc.), así como los profesionales de la red de talleres concertados de automóviles o empresas de asistencia que trabajan en las reparaciones en siniestros de Hogar, Comunidades y Negocios; empresas y prestadores de los servicios de repatriación de accidentados o en los seguros de Asistencia en Viaje, y todas las colaboraciones generales en los servicios centrales, Delegaciones, Centros Médicos y Clínicas Dentales Adeslas.

El importe del impuesto de sociedades abonado por SegurCaixa Adeslas ha superado los **68 millones de euros**

El pago por seguros sociales de la compañía en 2015 ha sido de más de **20,5 millones de euros**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



Demostrando nuestro compromiso social a través de patrocinios, colaboraciones y donaciones

SegurCaixa Adeslas también realiza aportaciones a diferentes organizaciones, fundaciones y ONG, algunas de las cuales se mencionan a continuación: Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), Fundación IDIS, Fundación Edad & Vida, colaboración con el proyecto Emprende de la Obra Social "la Caixa", Fundación Infantil Ronald McDonald, Fundación Proyecto Neurofibromatosis, o la donación en material sanitario a la Fundación Atabal, entre otras.



Inversión en infraestructuras, instalaciones y mobiliario
+ 5.300.000 €



Inversión en equipos informáticos (hardware y software)
+ 26.800.000 €



Inversión en equipamientos médicos, infraestructura, instalaciones y mobiliario*
+ 11.380.000 €



Importe en donaciones
+ 135.000 €



Algunos medicamentos no deberían mantenerse fuera del alcance de los niños

Constante involucración y apoyo por generar **valor social**

Nota: Los importes que se detallan corresponden a SegurCaixa Adeslas sin Centros Médicos ni Clínicas Dentales propios.

* Perímetro de Centros Médicos y Clínicas Dentales propios de Adeslas.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



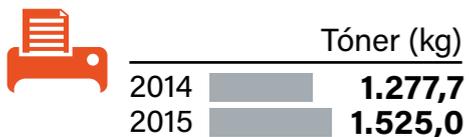
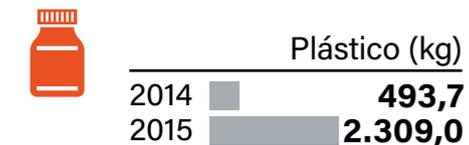
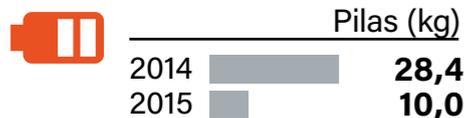
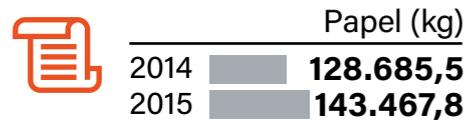
Retos de futuro



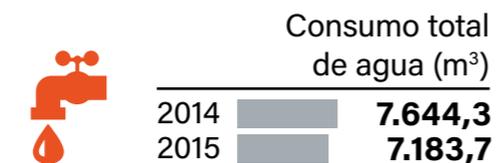
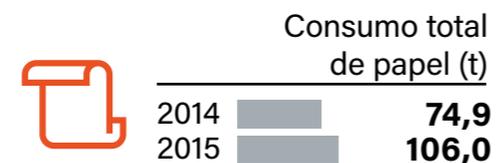
Consumo eficiente y responsable

SegurCaixa Adeslas tiene un conjunto de normas, procedimientos e iniciativas de actuación para reducir el impacto medioambiental, a pesar de que su actividad no comporta riesgos relevantes. Estos son los datos de consumos:

Principales residuos gestionados



Consumos



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

Iniciativas que contribuyen a reducir el impacto ambiental de la compañía

Se han homologado el mobiliario y las instalaciones del edificio de Juan Gris en Barcelona a los de Torre de Cristal en Madrid. La utilización de equipos e instalaciones más eficientes permite reducir el impacto ambiental.

- Nuevo sistema de ventilación y climatización.
- Sustitución de la totalidad del cableado.
- Nueva iluminación con la instalación de 700 luminarias tipo LED.
- Nuevo sistema de control de acceso e impresión.
- Cambio de la totalidad del sistema de detección y extinción de incendios.
- Habilitación de 20 espacios de reunión, nuevos dispositivos telefónicos IP para cada puesto de trabajo y equipos de audioconferencias en todas las salas.
- 5 videoconferencias a disposición de toda la plantilla.
- Destrucción de 28 toneladas de materiales.

Ser la entidad de No Vida de mayor crecimiento rentable en los próximos años

Los objetivos alcanzados en el primer año del nuevo Plan Estratégico 2015-2017 nos permiten aspirar a seguir siendo la entidad de No Vida de mayor crecimiento rentable en los próximos años. Para conseguir este crecimiento, SegurCaixa Adeslas se fundamenta en sus fortalezas:



Profundizar en la transformación digital de la compañía, potenciando la **experiencia y servicio al cliente** y la eficiencia del modelo operativo.



Un **equipo humano** formado y comprometido, preparado para afrontar los nuevos retos.



Respaldo de **los accionistas**.



Mantener y reforzar la posición de **liderazgo en el ramo de Salud**, siendo la compañía un referente en el mercado asegurador español.



Mantener y reforzar el **liderazgo en la distribución bancoaseguradora** en el mercado asegurador español.



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Informe de materialidad

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

- Tener en cuenta los aspectos más destacados del sector asegurador mediante los informes anuales, como los de las empresas del sector financiero y seguros participantes en el Programa Piloto de Reporte Integrado del IIRC, 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 2014.
- Realización de 43 encuestas *online* a distintos empleados de SegurCaixa Adeslas como jefes de departamento, directores de área y directores.
- Realización de un análisis cualitativo sobre una muestra de las noticias vinculadas a la compañía publicadas durante el año, así como un análisis de tendencias en el sector asegurador en España utilizando la herramienta Google Trends.
- Revisar y actualizar la matriz de materialidad de la compañía.

CONCLUSIONES DE LOS EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Los expertos consultados recalcan la importancia de seguir avanzando en la claridad de la información reportada. Aunque la información interna de la empresa está reportada de manera clara y ágil, se detecta una falta de criterio homogéneo en la presentación de los datos comparativos.

Otro aspecto en el que se debe seguir avanzando es en la integración de la estrategia, la información financiera, social, ambiental y de gobierno corporativo.

En cuanto al diseño y la navegabilidad del informe, resaltan la importancia de seguir progresando en formatos que faciliten una lectura cómoda y segmentada para cada grupo de interés.

Grupo de Interés	Organización
Accionistas	Mutua Madrileña / CaixaBank
Academia	ESADE
Asociaciones de consumidores	CECU
Medios de comunicación	Media Responsable
Entidades sociales y medioambientales	Fundación Imagen y Autoestima Fundación Edad & Vida

[← Volver a Generando valor para la sociedad](#)



Informe de materialidad (cont.)

Nivel de desempeño

Los aspectos que los expertos han considerado como mejores que los de la competencia en cuanto al desempeño de SegurCaixa Adeslas son:

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

Oportunidades

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

- Incremento de las pólizas en el sector de no vida, especialmente en los ramos de salud y decesos, con expectativas de crecimiento en todo el sector.
- Mayor transparencia y claridad en las pólizas, facilitando información sobre riesgos, derecho a la consulta y reclamación.
- Ofrecer información más detallada sobre sus proveedores de salud.
- Mayor coherencia entre las políticas de RSE y el negocio, vinculando la acción social al impacto de su actividad.
- Aumentar la transparencia e información de la retribución salarial de los miembros de la dirección de las entidades aseguradoras.
- Poseer políticas de responsabilidad social en consonancia con el impacto del negocio de las campañas aseguradoras.
- Nuevos canales de contacto y estrategias digitales hacia los clientes.
- Buen uso de la información, sobre todo en temas de comunicación.

[← Volver a **Generando valor para la sociedad**](#)



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Informe de materialidad (cont.)

Riesgos potenciales

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

- A pesar del talento y la alta formación de la joven plantilla de la aseguradora, la falta de experiencia es una carencia a la hora de detectar y dar respuestas a los retos de la sociedad, cada vez más envejecida.
- La necesidad de establecer regulaciones eficaces y mecanismos de control, obligando a las compañías a cumplir con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Uno de los elementos clave va a ser la extensión de la responsabilidad de las empresas transnacionales a sus filiales, proveedores y subcontratas.

Temas más relevantes

Los temas más relevantes para SegurCaixa Adeslas por orden de importancia, según los empleados consultados, son:

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

 Volver a **Generando valor para la sociedad**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Informe de materialidad (cont.)

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN EL SECTOR FINANCIERO Y SEGUROS

La elaboración del análisis de tendencias en el sector financiero y 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 2015.

El mayor volumen de búsquedas en Google sobre SegurCaixa Adeslas en España se sitúa en las comunidades de Madrid, Galicia y Cataluña. Además, al igual que en 2013 y 2014, las principales búsquedas de Adeslas en Google se vinculan al cuadro médico, al negocio dental, a direcciones y a teléfonos.

Para la revisión y el análisis cualitativo de las noticias aparecidas en los medios sobre SegurCaixa Adeslas y el sector asegurador en España, se ha tomado un universo de 2.442 noticias y se han analizado un total de 300, con un error del 5,3% y un nivel de confianza del 95%. Las noticias se han clasificado según los temas a los que hacían referencia y se han ordenado por notoriedad. Así, según su reiteración, se han clasificado las noticias en: temas poco notorios, temas medianamente notorios y temas muy notorios. Finalmente, también se ha considerado el tono de la noticia (positivo, neutro o negativo).

[← Volver a **Generando valor para la sociedad**](#)



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social

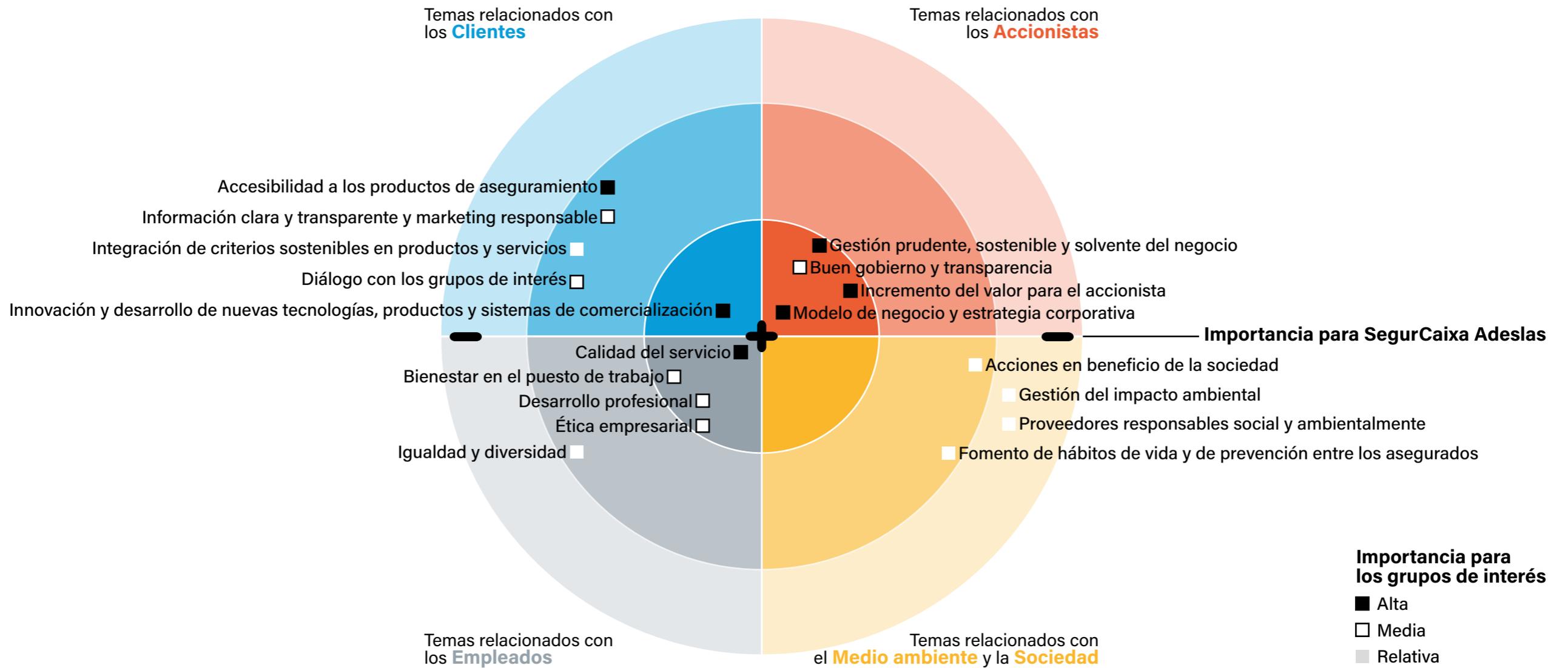


Medioambiente



Retos de futuro

Matriz de materialidad



[← Volver a Generando valor para la sociedad](#)

Consejo de Administración y Comité de Dirección

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Cargo
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Presidente Ejecutivo
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Javier Murillo Ferrer	Consejero-Director General
D. Juan Antonio Alcaraz García	Consejero
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consejera
D. Ernesto Mestre García	Consejero
D.ª Milagros Villa Oliveros	Consejera
MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA (en su representación: D. Juan Manuel Granados Curiel)	Consejero
D. Teótimo Sáez Zazo	Secretario no Consejero
D. Antonio López Taracena	Vicesecretario no Consejero

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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

← Volver a **Conócenos**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Empleados

Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2014	2015
Servicios Centrales	800	807
AgenCaixa	-	208
Oficinas propias	723	758
Centros médicos y dentales	2.514	2.837
Total	4.037	4.610

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO	2014	2015
Nº total de hombres	1.039	1.187
Nº total de mujeres	2.998	3.423

EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA	2014	2015
Servicios Centrales	44	44
AgenCaixa	-	42
Oficinas propias	45	46
Centros médicos y dentales	35	35
Edad media del Grupo	38	38

Nº TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PLANTILLA DE SEGURCAIXA ADESLAS	2014	2015
Servicios Centrales		
Hasta 30 años	41	43
Entre 31 y 40 años	281	267
Entre 41 y 50 años	296	320
Mayores de 51 años	182	177
AgenCaixa		
Hasta 30 años	-	4
Entre 31 y 40 años	-	84
Entre 41 y 50 años	-	96
Mayores de 51 años	-	24
Oficinas propias		
Hasta 30 años	27	21
Entre 31 y 40 años	215	223
Entre 41 y 50 años	254	274
Mayores de 51 años	227	240
Centros médicos y dentales		
Hasta 30 años	1.020	1.113
Entre 31 y 40 años	1.003	1.176
Entre 41 y 50 años	331	368
Mayores de 51 años	160	180

← Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Empleados (cont.)

ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA	2014	2015
Directivos	11	11
Plantilla Servicios Centrales	12	12
Plantilla Oficinas propias	14	14
Plantilla Centros médicos y dentales	3	3

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO	2014	2015
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.160	2.459
Nº total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	1.595	1.744
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	82	164
Nº total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	200	243

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2014	2015
Directivos	38	50
Mandos intermedios	141	175
Resto plantilla	3.858	4.385

NACIONALIDADES DE LA PLANTILLA	2014	2015
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	33	47
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	122	132

ROTACIÓN NO DESEADA	2014	2015
Índice de rotación no deseada por sexo		
Servicios Centrales		
Hombres	0,3%	3,0%
Mujeres	1,3%	1,8%
Total general	0,9%	2,4%
AgenCaixa		
Hombres	-	6,4%
Mujeres	-	0,0%
Total general	-	1,9%
Oficinas propias		
Hombres	1,5%	1,4%
Mujeres	0,9%	1,3%
Total general	1,1%	1,3%
Centros médicos y dentales		
Hombres	22,2%	24,4%
Mujeres	13,9%	16,9%
Total general	15,3%	18,2%

← Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Empleados (cont.)

SELECCIÓN, NUEVAS INCORPORACIONES Y PROMOCIÓN INTERNAS	2014	2015
Nº total de vacantes publicadas internamente	33	52
Nº total de nuevos profesionales incorporados	1.141	1.201
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	22,4%	23,3%
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	77,6%	76,7%
Nº total de promociones horizontales realizadas	19	29
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	155	210
% de hombres sobre las promociones	8,4%	17,6%
% de mujeres sobre las promociones	91,6%	82,4%

FORMACIÓN	2014	2015
Inversión total en formación (miles de euros)		
Servicios Centrales y AgenCaixa	473	417
Oficinas propias y centros médicos y dentales	666	613
Total	1.139	1.030
Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial		
Servicios Centrales y AgenCaixa	1,1	0,9
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,9	0,8
Promedio invertido por empleado		
Servicios Centrales y AgenCaixa	591	410,8
Oficinas propias y centros médicos y dentales	206	170,5

Subvenciones y compensaciones recibidas para formación		
Subvenciones y compensaciones totales recibidas para la formación de empleados	43.841	0
Nº total de acciones de formación realizadas		
Servicios Centrales y AgenCaixa		
Formación presencial	130	109
Formación <i>online</i> + distancia	22	42
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
Formación presencial	187	230
Formación <i>online</i> + distancia	40	56
Total formación presencial	317	339
Total formación <i>online</i> + distancia	62	102
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna		
Servicios Centrales y AgenCaixa	580	720
Oficinas propias y centros médicos y dentales	1.529	1.756
Total	2.109	2.476
Porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla		
Servicios Centrales y AgenCaixa	72,5%	89,2%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	47,2%	46,2%
Horas de formación impartidas		
Nº total de horas de formación presencial impartidas		
Servicios Centrales y AgenCaixa	1.412	997
Oficinas propias y centros médicos y dentales	1.576	2.260
Total	2.987	3.257

⬅ Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Empleados (cont.)

Nº total de horas de formación <i>online</i> impartidas		
Servicios Centrales y AgenCaixa	122,9	423
Oficinas propias y centros médicos y dentales	641,7	171
Total	764,6	595
Promedio de horas de formación impartidas		
Servicios Centrales y AgenCaixa		
% de horas de formación a directores	1,4%	6,7%
% de horas de formación a mandos intermedios	3,7%	6,5%
% de horas de formación a resto plantilla	95,0%	88%
Oficinas propias y centros médicos y dentales		
% de horas de formación a directores	0,0%	0,0%
% de horas de formación a mandos intermedios	1,0%	5,2%
% de horas de formación a resto plantilla	99,0%	95,0%
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo		
Horas dedicadas a formación (hombres)	10.313	12.216
Horas dedicadas a formación (mujeres)	16.419	20.913
Horas de formación por empleado (hombres)	10	10
Horas de formación por empleado (mujeres)	5	6

INTEGRACIÓN LABORAL	2014	2015
Nº total de empleados con algún tipo de discapacidad	27	34
% de empleados con algún tipo de discapacidad sobre el total	0,7%	0,7%

TABLA DE RETRIBUCIÓN	2014	2015
% de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
AgenCaixa	-	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100,0%
Centros médicos y dentales	6,8%	6,6%
% de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de empresa		
Servicios Centrales	100,0%	100,0%
AgenCaixa	-	100,0%
Oficinas propias	100,0%	100%
Centros médicos y dentales	40,4%	39,6%
% de la retribución variable sobre la masa salarial		
Servicios Centrales	16,2%	30,2%
AgenCaixa	-	50,3%
Oficinas propias	15,6%	13,4%
Centros médicos y dentales	21,0%	22,5%

← Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Empleados (cont.)

REPRESENTANTES POR EMPRESA	2014	2015
Servicios Centrales		
Comités de empresa	41	41
Delegados de personal	0	0
CC. OO.	29	29
UGT	12	12
CSI	0	0
Independientes	0	0
AgenCaixa		
Comités de empresa	-	16
Delegados de personal	-	0
CC. OO.	-	16
UGT	-	0
CSI	-	0
Independientes	-	0
Oficinas propias		
Comités de empresa	5	5
Delegados de personal	19	30
CC. OO.	12	23
UGT	10	10
CSI	2	2
Independientes	0	0

Centros médicos y dentales		
Comités de empresa	3	3
Delegados de personal	3	3
CC. OO.	18	18
UGT	0	0
CSI	0	0
Independientes	0	0

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD	2014	2015
Nº total de comités de seguridad y salud	3	3
% de empleados cubierto por comités de seguridad y salud	66,2%	64,4%
Nº total de delegados de prevención de riesgos en la compañía	8	8

← Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Empleados (cont.)

ABSENTISMO	2014	2015
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo		
Nº total de accidentes sin baja laboral	92	130
Nº total de accidentes con baja laboral	37	56
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	26	26
Nº total de jornadas perdidas por accidente en el centro de trabajo	474	347
Tasa de absentismo por accidentes (hombres)	0,02%	0,05%
Tasa de absentismo por accidentes (mujeres)	0,15%	0,18%
Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad		
Nº total de jornadas perdidas por absentismo	23.175	29.677
Nº total de bajas por enfermedad común	947	1.244
Tasa de absentismo por enfermedad (hombres)	1,4%	1,4%
Tasa de absentismo por enfermedad (mujeres)	2,2%	2,6%
Reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	200	244
Jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad	13.267	17.266
Empleados que disfrutaron del permiso de paternidad	32	41

Empleadas que disfrutaron del permiso de maternidad	168	203
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad	164	174
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad	32	37
Empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	132	137
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	30	25
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron tras la baja de maternidad	98%	81%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron tras la baja de paternidad	100%	82%
Porcentaje de empleadas que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	89%	76%
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de paternidad y se mantuvieron en la empresa más de 1 año	94%	51%

⬅ Volver a **Confianza en nuestro equipo**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Anexos

Encuestas de satisfacción

DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR RAMO DE NEGOCIO

	2014		2015	
	Unidades	Porcentaje	Unidades	Porcentaje
Hogar	39.130	51,6%	38.346	53,4%
Autos	15.810	20,9%	14.100	19,6%
Negocio	2.178	2,9%	2.181	3,0%
Salud	5.918	7,8%	4.402	6,12%
Clínicas Dentales propias	12.762	16,8%	12.828	17,9%
Total	75.798	100%	71.857	100%

13 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS EN 2015. VISIÓN POR RAMO

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

Salud	Salud Global Contratación Autorizaciones Reembolsos Página Web Cliente Directo Colectivos Salud Mediadores Colectivos Salud Clínicas Dentales
Autos	Asistencia en viaje Gestión de siniestros
Multirriesgos	Siniestros Hogar Siniestros Comercio (Negocio)
Grandes empresas	Mediadores RC y Daños

← Volver a **Volcados en experiencia de cliente**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Quejas y reclamaciones

NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS EN 1ª INSTANCIA

	Unidades	Índice Q/R al mes / 1.000 asegurados
Salud	7.722	1,75
Multirriesgo	1.554	1,10
Personales	269	0,18
Autos	265	0,56
Total	9.810	

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS ATENDIENDO A SU FORMA DE TERMINACIÓN

	Unidades	Porcentaje
Favorable al reclamante	2.840	29,0%
Desfavorable al reclamante	5.161	52,6%
Parcialmente favorable al reclamante	693	7,0%
Compañía omite pronunciarse	1.116	11,4%
Total	9.810	100%

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

	Unidades	Porcentaje
Salud	488	80,3%
Autos	8	1,3%
Multirriesgo	90	14,8%
Personales	22	3,6%
Total	608	100%

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

	Unidades	Porcentaje
Desfavorable al reclamante	399	65,6%
Favorable al reclamante	110	18,0%
Servicio de Atención al Cliente omite pronunciarse	65	10,8%
No admitidas a trámite	3	0,5%
Favorable parcial reclamante	29	4,8%
Desistimiento del cliente	2	0,3%
Total	608	100%

← Volver a **Volcados en experiencia de cliente**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro

Quejas y reclamaciones (cont.)

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

	Unidades	Porcentajes
Salud	86	42,6%
Multirriesgo	78	38,6%
Personales	24	11,9%
Autos	14	6,9%
Total	202	100%

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

	Unidades
Expedientes finalizados de forma anticipada por el allanamiento previo de la compañía a las pretensiones del reclamante	8
Expedientes pendientes de resolución por la DGS	183
Desfavorable al reclamante	3
Favorable al reclamante	4
Favorable parcialmente al reclamante	0
Remisión al trámite pericial (según art. 38 de la Ley del Contrato de Seguro)	1
Omite pronunciarse	3
No admitidas a trámite	0

⬅ Volver a **Volcados en experiencia de cliente**



Carta del presidente



Conócenos



Hitos 2015



Liderazgo comercial



Líderes en Salud



Cercanía



Experiencia cliente



Innovación



Digitalización



Prevención



Nuestro Equipo



Crecimiento solvente



Valor Social



Medioambiente



Retos de futuro



SegurCaixa Adeslas

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