

Sumario

Carta del Presidente

Carta del Presidente	3
----------------------	---

SegurCaixa Adeslas

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Hitos del año	14
Coyuntura económica 2021	15
Nuevo Plan Estratégico 2021-2023	16

La protección a nuestros asegurados

Nuestra oferta aseguradora	18
Canal Bancaseguros	20
Canales Aseguradores	22

La experiencia de cliente

Focalizados en el servicio al cliente	25
Salud	27
Dental	29
Multirriesgos	30
Autos	32
Resto de ramos	33
La calidad en el servicio	34

Personas

Un excelente lugar para trabajar	37
La igualdad y la no discriminación	38
La retribución	38
La conciliación	39
La inversión en formación	39

Contribución a la sociedad

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento	41
Colaboración con la Sanidad Pública	41
Promoción de la educación de la salud	42
Otras contribuciones	44
Proveedores de servicios	45
Medio ambiente	46

Resultados, flexibilidad y rigor

Resultados del ejercicio	48
Gestión prudente y control	49

Anexos

Cobertura y alcance del informe	52
Priorización de los temas relevantes	54
Consejo de Administración y Comisiones	55
Encuestas y reclamaciones	57
Equipo	58

Carta del Presidente

Queridos amigos:

La actualidad nos concede escasos momentos para asimilar la magnitud de los acontecimientos que estamos viviendo. El año 2021 continuó marcado por la pandemia generada por el COVID-19 y esta siguió condicionando nuestras vidas.

Afortunadamente, las vacunas y el grado de concienciación demostrado por la sociedad española han contribuido a frenar los efectos de las sucesivas olas a las que nos hemos enfrentado. El sistema sanitario español ha demostrado, una vez más, estar a la altura de los acontecimientos, desplegando un eficaz proceso de vacunación que ha permitido alcanzar unos niveles de protección muy elevados en nuestro país.

No podemos olvidar, no obstante, el importante papel que ha jugado también la sanidad privada y su relevante contribución para mitigar los efectos de esta crisis sanitaria. Por ello, quiero expresar mi sincero reconocimiento y agradecimiento a todas las personas que han luchado contra la enfermedad, y siguen haciéndolo, con la máxima vocación y cercanía con los pacientes. Entre ellos, los más de 45.000 profesionales del cuadro médico de Adeslas.

Durante los dos últimos años de pandemia, en SegurCaixa Adeslas hemos atendido a más de 15.000 asegurados que han requerido hospitalización, hemos realizado más de medio millón de pruebas Covid, más de 14.000 seguimientos de la enfermedad en domicilios y alrededor de 75.000 a través de medios digitales. Todo ello, a pesar de que la pandemia no estaba contemplada dentro de las coberturas de los seguros de salud.

Asimismo, tras el paréntesis que supuso el estallido de la emergencia sanitaria en 2020, durante el pasado año se retomaron numerosos servicios, volviendo las cifras de atención asistencial a los niveles previos a la pandemia. Así, durante 2021 Adeslas atendió más de 27,4 millones de consultas, autorizó 11,9 millones de pruebas diagnósticas, más de 868.500



Javier Mira
Presidente Ejecutivo
SegurCaixa Adeslas

TAC y resonancias magnéticas y realizó cerca de 505.600 intervenciones quirúrgicas, entre otras actividades destacadas.

Para poder alcanzar estos niveles de atención ha sido clave el impulso que la compañía ha dado a sus capacidades tecnológicas, como parte del proceso de transformación en el que se encuentra inmersa y en el que seguirá avanzando en los próximos años.

Por otro lado, dicho aumento de la actividad asistencial coincidió con un incremento de la siniestralidad en 2021, lo que tuvo su impacto sobre los resultados, que descendieron un 3,3% sobre los del año anterior.

La creciente demanda de protección y cuidado de la salud por parte de los ciudadanos y la favorable evolución del resto de ramos se tradujo, no obstante, en un incremento de los ingresos por primas, que alcanzaron los 4.156 millones de euros en el conjunto de SegurCaixa Adeslas, un 4,6% más que en el ejercicio anterior, frente a un mercado de no vida que creció de media un 3,3% en el mismo periodo.

Desde el punto de vista corporativo, 2021 fue también un ejercicio de gran intensidad, gracias a las dos operaciones llevadas a cabo durante el año por nuestros accionistas y que amplían de forma notable nuestras vías de crecimiento a futuro. Me refiero a la ampliación por parte de Mutua Madrileña de su alianza con CaixaBank a la antigua red de Bankia, así como el acuerdo firmado con El Corte Inglés para la venta de seguros en exclusiva y el desarrollo del negocio de gestión de activos.

Por un lado, la colaboración con CaixaBank, tras integrar Bankia en su red comercial, da acceso a SegurCaixa Adeslas a 6 millones de nuevos clientes. Sin duda, un gran reto que confiamos llevar a buen término aplicando el mismo esquema de actuación que nos ha consolidado como la mejor red de bancaseguros de Europa.

La alianza estratégica entre Mutua Madrileña y El Corte Inglés, por su parte, aportará a SegurCaixa Adeslas un nuevo canal para hacer llegar en exclusiva nuestros seguros de salud y decesos a los más de 12 millones de clientes con los que cuenta la cadena de distribución.

Como veis, 2021 ha sido, de nuevo, un año muy intenso, en el que nos hemos volcado en seguir aportando valor a nuestros asegurados y en el que se han abierto grandes oportunidades de crecimiento que estoy seguro que sabremos aprovechar, gracias a la experiencia y entrega que caracteriza a nuestros profesionales.

Por ello, quiero trasladar mi reconocimiento como presidente ejecutivo y el del Consejo de Administración a todos los empleados, mediadores y proveedores que, con su compromiso e implicación, han hecho posible la consecución de estos logros. Y, ante todo, mi agradecimiento a todos los asegurados por su confianza depositada en nuestra compañía y que nos impulsa a seguir mejorando cada día.

Javier Mira

Presidente Ejecutivo
SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Hitos del año	14
Coyuntura económica 2021	15
Nuevo Plan Estratégico 2021-2023	16

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

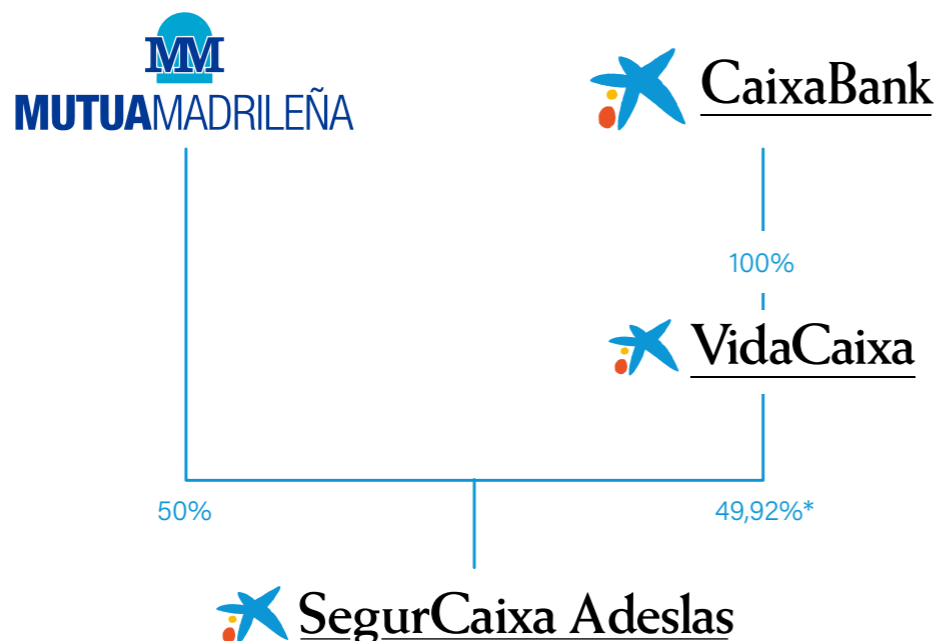
Conócenos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas es la compañía de no vida líder en España en seguros de salud. Durante 2021 la compañía ha obtenido 421 millones de euros de beneficio neto y ha comercializado un volumen de primas de 4.156 millones de euros.

Mutua Madrileña es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas al contar con el 50% de la propiedad.

CaixaBank es el segundo accionista y posee el 49,92% del accionariado de la compañía a través de VidaCaixa. Existe un 0,08% de las acciones de la compañía que están en manos de accionistas minoritarios.



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



Nuestros accionistas

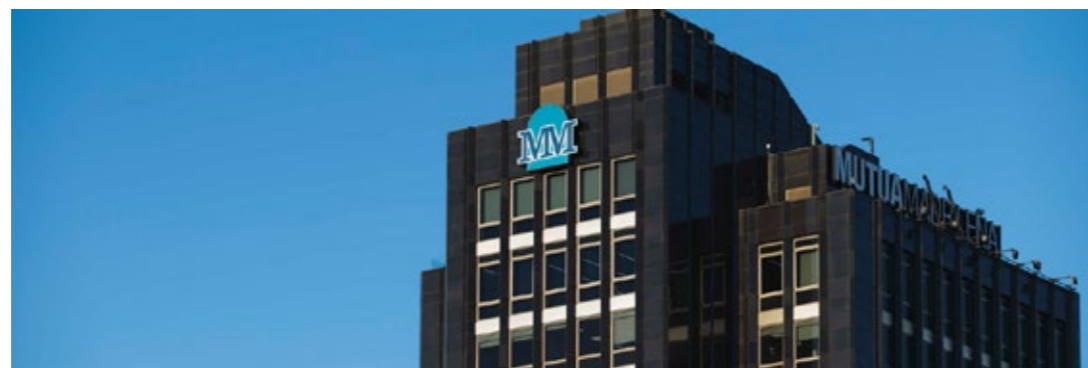
GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2021, por cuarto año consecutivo, como primera empresa de seguros generales en España, con una cuota de mercado de más del 14,5%. Los ingresos totales por primas en España alcanzaron los 5.715 millones de euros, tras crecer un 3,4%.

Este crecimiento se produjo pese al impacto de la medida 12+2, que desplazó de 2021 a 2022 casi 90 millones de ingresos en primas devengadas del ramo de seguros de auto. En el marco de la crisis económica desencadenada por el coronavirus y ante la reducción de la circulación producida durante la fase de confinamiento, Mutua puso en marcha en junio de 2020 esta iniciativa para ayudar a sus mutualistas, por la que ampliaba dos meses sin coste la vigencia del seguro de auto. Casi dos millones de asegurados se habían acogido a la medida al cierre del ejercicio 2021.

Teniendo en cuenta los ingresos internacionales del grupo, las primas totales consolidadas alcanzaron los 6.520 millones de euros, un 16,7% más que en 2020. Por su parte, el beneficio después de impuestos ascendió a 378,5 millones, lo que representó un aumento del 24,5%. El margen de solvencia del Grupo Mutua Madrileña, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 288,8%, ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores no vida españoles a este respecto.

Mutuactivos, por su parte, fue la gestora independiente de grupos bancarios con mayor volumen de captaciones en 2021, casi 740 millones de euros.



LÍDER EN SEGUROS GENERALES

6.520 MM€ primas totales (+16,7%)

378,5 MM€ beneficio neto (+24,5%)

13,7 MM de asegurados (+1,5%)

MUTUACTIVOS, PRIMERA GESTORA DE FONDOS INDEPENDIENTE DE GRUPOS BANCARIOS

9.501 MM€ de patrimonio gestionado en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro

PRESENCIA INTERNACIONAL

60% BCI Seguros (Chile)

45% Seguros del Estado (Colombia)

RECONOCIMIENTOS

12ª posición Ranking Merco Empresas

13ª posición Índice Merco Responsabilidad ESG

Empresa Familiarmente Responsable (EFR)
con calificación de Excelente

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

2021: un año clave en la historia de la compañía

En 2021, Mutua Madrileña realizó una de las operaciones más importantes en el sector asegurador en España al firmar una alianza estratégica con El Corte Inglés. La operación incluye la colaboración en el ámbito de los seguros y los fondos de inversión, así como la entrada en el accionariado del grupo de distribución, en el que tomará un 8% del capital del *holding*.

Esta alianza se enmarca en la estrategia de diversificación de canales, servicios y geografías que está llevando a cabo la aseguradora, llegando a acuerdos con entidades que son un referente en el país, como hizo en 2011 con La Caixa. En este sentido, durante el pasado ejercicio, Mutua Madrileña amplió la alianza que mantiene con CaixaBank para extender el negocio de SegurCaixa Adeslas a la antigua red de Bankia, lo que pone de manifiesto la estrecha relación que existe entre ambas entidades.

Dentro de dicha apuesta por la diversificación, el Grupo Mutua Madrileña adquirió también durante el año el 100% de las plataformas de movilidad El Parking e Imbric, con el objetivo de ampliar su presencia en el ámbito de la movilidad urbana. Igualmente, en 2021 compró el 16% del capital de la *start-up* Ubikare, dedicada al cuidado de mayores a domicilio.

Dichas iniciativas se enmarcan en el actual Plan Estratégico 2021-2023, que contempla como ejes principales la diversificación, la transformación digital de la compañía, la consolidación de la expansión internacional del grupo y el impulso a la actividad de asesoramiento financiero, como vías para continuar la senda de crecimiento rentable y sostenido que mantiene la compañía.

Refuerzo de la responsabilidad social

En 2021, un año donde se mantuvo el impacto de la crisis social y económica originada por la pandemia del Covid-19, el Grupo Mutua Madrileña continuó colaborando de forma activa a paliar las necesidades de sus grupos de interés a través de sus programas de acción social. Estas iniciativas están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y muchas de sus metas.

En este contexto, la Fundación Mutua Madrileña destinó más de 2 millones de euros a financiar 27 nuevos proyectos de investigación en salud en España. Adicionalmente, entregó más de un millón de euros en ayudas a proyectos sociales para impactar de forma positiva en la vida de colectivos vulnerables.

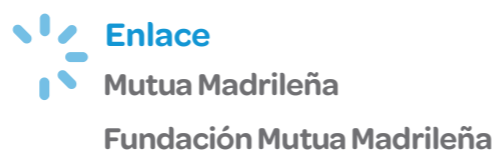
Asimismo, a través de su fundación, el Grupo Mutua mantuvo el apoyo a distintas entidades culturales y continuó trabajando en concienciar a los jóvenes sobre la importancia de la seguridad vial. A través de este conjunto de acciones nuestro impacto llegó de forma directa a casi 360.000 personas.

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y SU DESARROLLO

Casi **360.000 personas** beneficiadas directamente por nuestros programas de RSC

Más de **10 MME** anuales destinados a la Fundación Mutua Madrileña para el desarrollo de sus cuatro líneas de actuación: investigación médica, acción social, apoyo a la cultura y seguridad vial

Programa 360º para la lucha contra la violencia de género



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Nuestros accionistas

CAIXABANK

Para CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, el año 2021 ha sido uno de los años más importantes de su historia tras la mayor fusión del sector, convirtiéndose en la entidad de referencia para más de 20 millones de clientes en España y Portugal.

En cuanto al balance, ha cerrado el ejercicio con unos activos de 680.036 millones de euros y ha sido líder destacado en cuotas de mercado de los principales productos y servicios. Respecto al crédito, tras la integración de Bankia, la cartera total se ha elevado a 352.951 millones de euros, un 44,7% más que el año anterior.

En lo que se refiere a la sostenibilidad, ha aprobado un nuevo plan director, incrementando las iniciativas y reforzando el marco de gobierno en todos los niveles de la organización.

Tras haber alcanzado el objetivo Carbon Neutral desde 2018, se ha adherido como miembro fundador a la *Net Zero Banking Alliance*, promovida por Naciones Unidas. Con ello, asume el compromiso de alcanzar también la neutralidad en emisiones de gases de efecto invernadero de sus carteras de crédito e inversión en 2050. Asimismo, ha firmado el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, impulsado en el marco de los Principios de Banca Responsable, y mantiene su firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Por segundo año consecutivo ha sido el mayor emisor europeo de bonos ligados a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y, un año más, sigue formando parte de los principales índices de sostenibilidad internacionales con elevadas calificaciones.

Su objetivo es seguir apoyando a la sociedad, a las familias y a las empresas para contribuir a la recuperación y el progreso económico y social del país.

RECONOCIMIENTOS

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

9.º banco en el **Dow Jones
Sustainability** Index World

PRI Principles for
Responsible
Investment

Máxima calificación en inversión sostenible por las Naciones Unidas **(A+)** en **Gobernanza y Estrategia**

AENOR
FINANZAS
SOSTENIBLES.
INVERSIÓN ASG

Certificación en **Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG** (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) de AENOR



Enlace
Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank

CaixaBank

Obra Social “la Caixa”

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Nuestros accionistas

CAIXABANK



AMBIENTAL



100% compensación de las emisiones de CO₂ calculadas

3.582 MM€ de bonos verdes emitidos desde 2020

1.435.861 t CO₂/año emisiones evitadas gracias a Caixabank

1.706 MM€ en nuevos proyectos financiados de energías renovables a través de 29 proyectos

10.832 MM€ en préstamos referenciados a variables de sostenibilidad a través de 92 operaciones firmadas



Presente en la **A list**.
Única Entidad española en recibir la máxima calificación "A"

SOCIAL



953 MM€ en microcréditos y otros préstamos con impacto social

57.108 puestos de trabajo generados en España a través del efecto multiplicador de compras de proveedores¹

92% de los ciudadanos españoles disponen de una oficina en su municipio (España)

4.000 MM€ de bonos sociales emitidos desde 2019²

17.007 puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

40 MM€ de la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales se han canalizado a través de la red de oficinas

(1) CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

(2) 1.000 MM€ emitidos en enero de 2022.

(3) A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

GOBERNANZA



41,3% de mujeres en posiciones directivas³

1.265 MM€ invertidos en desarrollo y tecnología

+50 MM€ invertidos en seguridad de la información en 2021

Creación de la Dirección de Sostenibilidad

0,96% aportación al PIB

La Política General de Remuneración se ha vinculado a los riesgos ASG



Modelo de negocio

SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad dentro del sector de seguros y se especializa dentro de los seguros de no vida. La compañía opera en diferentes ramos de seguros, comercializando seguros de salud, multirriesgos, autos, decesos, accidentes, responsabilidad civil y avería de maquinaria, entre otros.

Para la comercialización de sus productos de seguro la compañía utiliza diferentes redes comerciales, siendo las principales la de bancaseguros, que opera a través de la red de distribución de CaixaBank, así como la que aglutina a los canales tradicionales del sector asegurador, integrada por agentes de red propia, agentes externos, corredores, *brokers*, canales de comercialización directa, o también opera mediante acuerdos de distribución con grandes compañías.

La actividad de la compañía se desarrolla íntegramente dentro del mercado español. La compañía posee unos servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y en Barcelona.

La compañía aseguradora es propietaria de diversas empresas que conforman el grupo SegurCaixa Adeslas y que contribuyen a prestar la atención y a dar servicio a los asegurados. A fecha 31 de diciembre de 2021, el grupo SegurCaixa Adeslas lo conforman las siguientes empresas:

- **SegurCaixa Adeslas S.A.:** la cabecera del grupo, centrada en la venta de seguros y que cuenta con 64 delegaciones distribuidas por todo el país.
- **Adeslas Salud S.A.U.:** con 27 centros médicos, repartidos a lo largo de la geografía española, y que ofrece atención sanitaria a los asegurados de SegurCaixa Adeslas.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** con una amplia red formada por 189 clínicas dentales, también repartidas por toda España. Centra su actividad en la atención a pacientes con tratamientos odontoestomatológicos, tanto a asegurados de SegurCaixa Adeslas como a clientes no asegurados que necesiten de sus servicios.

- **AgenCaixa S.A.U.:** compuesta por una red de agentes comerciales especialistas en seguros de pymes y empresas y que dan apoyo al canal de bancaseguros.

La compañía aseguradora cuenta también con acuerdos de colaboración con proveedores sanitarios externos (con un amplio abanico de actores que van desde grandes grupos hospitalarios, clínicas, policlínicos, centros médicos y consultas médicas), que contribuyen al liderazgo de la compañía en el ramo de salud mediante la atención sanitaria a sus asegurados.

SegurCaixa Adeslas tiene también una participación significativa en los Igualatorios Médicos Quirúrgicos de Asturias y del País Vasco, lo que facilita la distribución de seguros en esos territorios a través de acuerdos de reaseguro de prestación de servicio¹.

Para poder llevar a cabo los servicios de atención en el resto de ramos, la compañía mantiene otros acuerdos de colaboración con una extensa gama de proveedores que prestan sus servicios a los asegurados en el momento de producirse un siniestro (empresas de reparación para multirriesgos, servicios de grúas en asistencia en carretera en auto, talleres de reparación de vehículos, acuerdos con servicios funerarios en decesos, etc.).

El grupo SegurCaixa Adeslas emplea a 6.149 personas, repartidas a lo largo de la geografía española. La compañía se apoya en sus fortalezas como líder en seguros de salud y en la fuerza de la distribución bancoaseguradora para mantener el mayor crecimiento rentable, sostenido a lo largo del tiempo, en el mercado español.

(1) Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Asturias, S.A. de Seguros y Reaseguros e Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A. de Seguros y Reaseguros.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Nuestras Marcas

Para llevar a cabo su estrategia comercial, la compañía emplea diferentes marcas en función de los productos que oferta. Adeslas es la marca que se utiliza en los seguros de salud, mientras que SegurCaixa Adeslas es la utilizada en el resto de productos de seguro de los diferentes ramos que la compañía comercializa.

Para la prestación de servicios sanitarios y odontológicos, la compañía utiliza marcas específicas para los centros médicos y para las clínicas dentales propias.

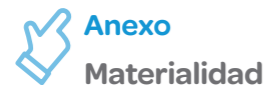
NUESTRAS MARCAS



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.



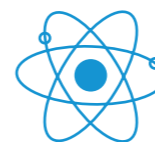
Confianza

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.



Gobierno Corporativo

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 delegadas, 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.



Hitos del año

DATOS 2021

4.156 MM€ en primas de seguro

421,4 MM€ de beneficio neto

86,8% de ratio combinado

N.º 1 en el ranking de seguros de salud

30% de cuota de mercado en salud

+27,4 millones de consultas realizadas en atención sanitaria

505.600 intervenciones quirúrgicas realizadas

15.232 hospitalizaciones por COVID-19 hasta el 14.02.2022

6.149 empleados

547.757 siniestros del hogar declarados

Apertura de la delegación de **SegurCaixa Adeslas en Cantabria**

PRIMAS Y CUOTA DE MERCADO

TOTAL NO VIDA

4.156 MM€ 10,9%



Salud

2.959 MM€ 30%



Multirriesgo¹

592 MM€ 7,3%



Hogar

481 MM€ 9,9%



Autos

239 MM€ 2,2%



Accidentes

128 MM€ 11,4%



Decesos

130 MM€ 5%



Resto

108 MM€ 1,9%

Primas Cuota

(1) Las primas de multirriesgo incluyen las primas de los seguros de multirriesgo del hogar.



Coyuntura económica 2021

El despliegue de campañas de vacunación, unido a las políticas expansivas fiscales y monetarias, permitió que 2021 fuese testigo de un fuerte rebote tras la caída sufrida el año anterior, si bien este fue algo más reducido que lo inicialmente anticipado, debido principalmente a los rebrotes sufridos durante el año y a los problemas en las cadenas de suministro.

En este contexto, el PIB español creció un 5,1, permitiendo recuperar parte del empleo destruido en 2020 y disminuyendo la tasa de paro en 2,8 puntos porcentuales, hasta situarse en el 13,3%.

Mención adicional merece la inflación, que experimentó un incremento progresivo a lo largo del año, debido en parte a los problemas en las cadenas de suministro ya mencionados, así como al incremento de los precios de la energía. De esta manera, la tasa de variación anual del IPCA se situó en diciembre del pasado año en el 6,6%.

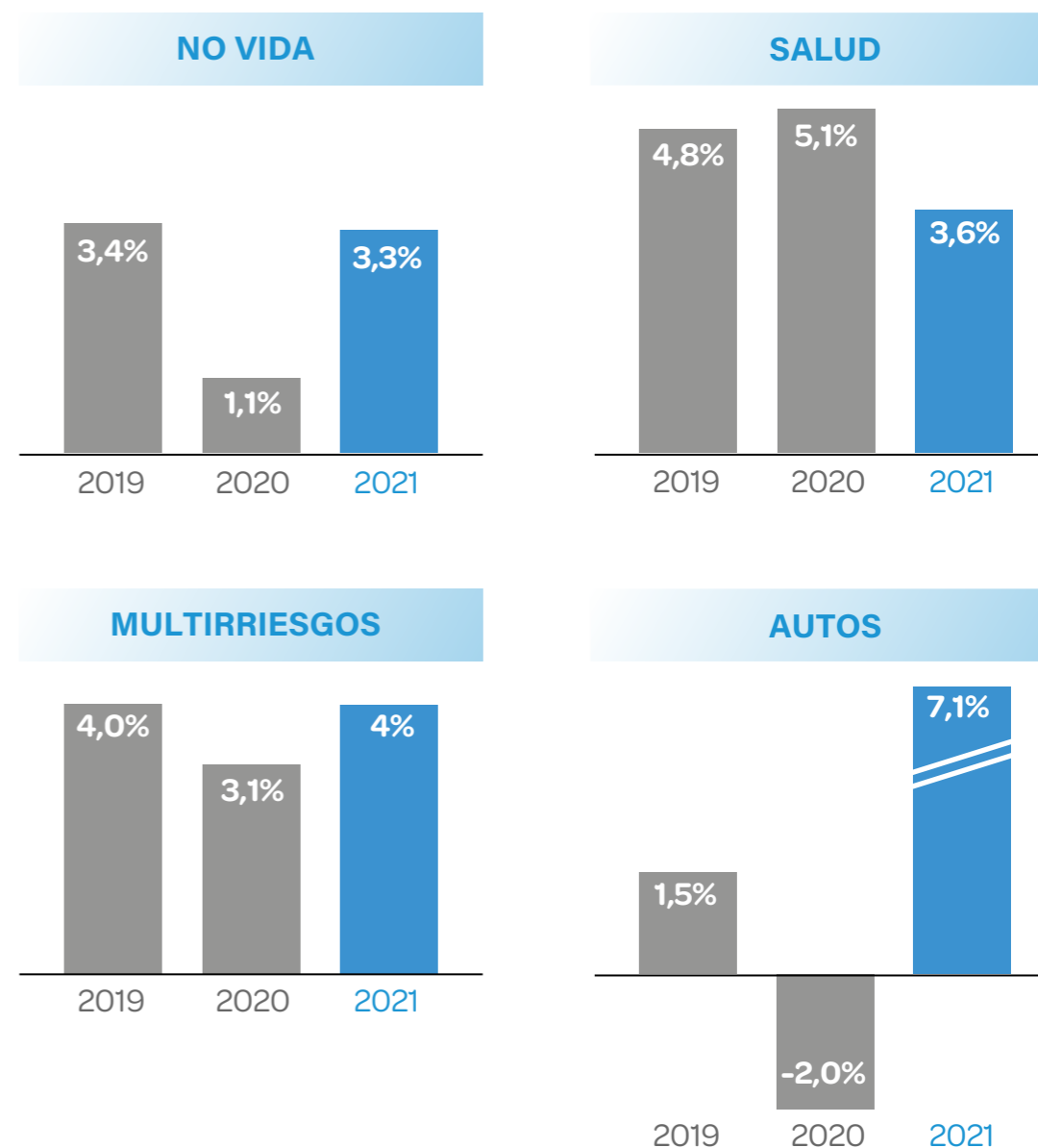
En lo que respecta al sector de los seguros, las primas de no vida crecieron al 3,3%, impulsadas, principalmente, por los ramos de salud y hogar, con crecimientos del 5,0% y el 4,9%, respectivamente. La positiva valoración del seguro de salud y la buena evolución de la compraventa de viviendas han favorecido el crecimiento de estos ramos. En el caso de auto, el mercado volvió a contraerse, esta vez al -0,9%, afectado una vez más por las restricciones a la movilidad al principio del año y con un volumen de matriculaciones por debajo de los niveles prepandemia.

En este contexto, SegurCaixa Adeslas experimentó crecimientos positivos en salud, hogar y auto, con tasas del 3,6%, 16,4% y 7,1%, respectivamente.

Fuente: INE, ICEA

EVOLUCIÓN DEL MERCADO NO VIDA

% de crecimiento en primas





Nuevo Plan Estratégico 2021-2023

En 2021 se ha puesto en marcha el nuevo Plan Estratégico de la compañía, que tiene una visión a tres años, hasta 2023. Este plan aspira a modernizar la compañía y tiene el firme compromiso de impulsarla hacia una nueva década de éxitos. La planificación financiera ha de dar apoyo al nuevo plan, que compagina la modernización junto con el crecimiento rentable.

Los ejes en los que se sustenta el nuevo plan son el de la modernización, la salud y los bancaseguros.

Cada uno de estos tres ejes comprende una serie de iniciativas que se han comenzado a abordar en 2021.

La modernización busca la transformación operativa y tecnológica de la compañía, manteniendo en todo momento una visión muy cercana en el negocio y en resultados. El eje de salud busca reforzar el servicio en la atención a clientes mediante propuestas de valor diferenciadas, mientras que el eje en bancaseguros ha de desplegar todo su potencial y aprovechar al máximo las oportunidades de acompañamiento al banco, con el enorme potencial que se abre tras la integración de la antigua Bankia en su estructura.

Con vistas a promover el éxito del plan, la compañía llevó a cabo cambios en su organigrama interno para aprovechar al máximo las capacidades y potencialidades de los equipos que han de desempeñar la labor de conseguir los objetivos del nuevo plan estratégico y que permitirán el crecimiento de la compañía de forma rentable y sostenible.

El presente Plan Estratégico comienza también a implementar nuevas metodologías de trabajo. Con este propósito, algunas de las iniciativas del plan se abordan siguiendo la metodología "Agile", que agrupa a profesionales de distintas áreas de la compañía en diferentes *squads* para que trabajen de forma unida y compartan su experiencia y conocimiento del negocio. Se busca de esta manera la transversalidad de las actividades y el trabajo en equipo.

La resiliencia de la compañía ha sido puesta a prueba estos últimos años con las diferentes crisis vividas y los resultados de la última década demuestran la capacidad de adaptación del equipo humano que la conforma a un entorno cada vez más complejo y difícil. Esta capacidad de SegurCaixa Adeslas, en los próximos años, va a ir más allá de los cambios tecnológicos y operativos y va a significar también cambios en las formas de trabajar.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

Nuestra oferta aseguradora	18
Canal Bancaseguros	20
Canales Aseguradores	22

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Nuestra oferta aseguradora

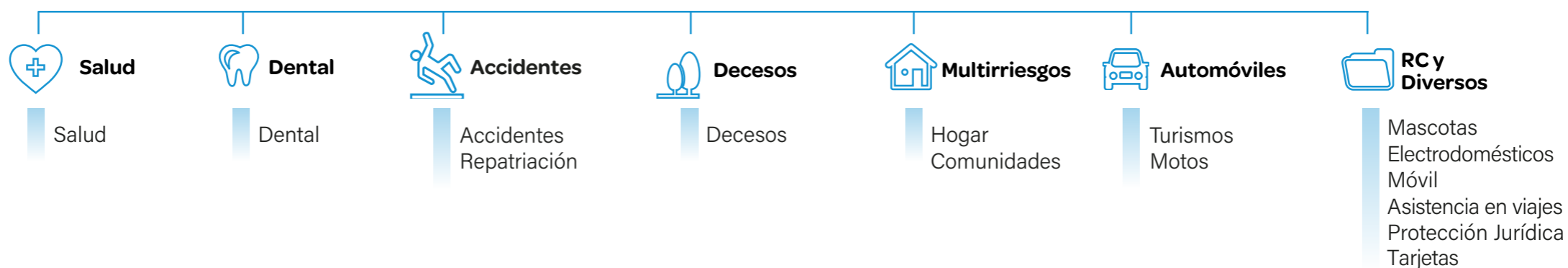
SegurCaixa Adeslas tiene una larga experiencia en el desarrollo de productos aseguradores orientados a la protección de la salud, así como para la protección del patrimonio de sus asegurados.

El porfolio de productos de seguros de salud presenta distintas soluciones aseguradoras orientadas a proteger la salud a muy diferentes segmentos de población. La oferta se dirige a personas que quieran tener la posibilidad de acceder a la sanidad privada a un coste y con coberturas más reducidas hasta aquellas personas que busquen la libre elección de centro mediante el reembolso de gastos, además de garantizar la salud a aquellas

personas expatriadas con residencia en el extranjero. La cobertura sanitaria, además, se dirige a amplios segmentos y colectivos como pymes y empresas, e incluso ampara a funcionarios públicos a través de los conciertos con las diferentes mutualidades del Estado.

La compañía también pone a disposición de sus clientes productos aseguradores que garantizan tanto el patrimonio a nivel particular como a nivel de negocio y empresarial mediante la comercialización de soluciones aseguradoras para el hogar, vehículos, asistencia en viaje, responsabilidad civil, protección jurídica frente a terceros, etc.

PARTICULARES



NEGOCIOS Y EMPRESAS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

El desarrollo de productos

La amplia gama de productos que oferta la compañía tiene como punto de partida un conocimiento profundo de las necesidades de los clientes. Para ello, la compañía dispone de dos vías principales para conocerlas: a través de las redes comerciales que están en contacto directo con los clientes (en particular, en el canal bancario es muy relevante la interacción con los responsables de segmento de CaixaBank, conocedores de las necesidades de sus clientes) y mediante estudios de usos, actitudes y *benchmark* de los principales productos o estudios de mercado específicos sobre clientes o productos. Tras su análisis y estudio, los resultados se incorporan en el diseño de productos y servicios.

La gama de seguros MyBox ha destacado especialmente en 2021. Se trata de productos con coberturas diferenciales y que contemplan condiciones de contratación especiales. La excelente labor realizada en la detección de las necesidades de los clientes y las acciones emprendidas para la creación de esta gama de productos se ve ampliamente compensada tanto por la buena acogida que han tenido por la red comercial como por la aceptación entre los clientes. Así, desde el inicio de su comercialización se han conseguido más de 480.000 pólizas del producto MyBox Hogar y más de 172.600 pólizas de MyBox Auto.

En septiembre de 2021 se lanzó para el canal bancario el MyBox Decesos Seniors, un producto a prima única de duración vitalicia que incorpora, además de las gestiones propias del sepelio, testamento notarial y asistencia jurídica, otras como la inclusión del testamento vital ante notario, el *pack* digital, la gestión del cambio de suministros o la pensión de viudedad u orfandad. También se han lanzado este año los compromisos MyBox Hogar y MyBox Auto, en una apuesta clara por la calidad del servicio, donde, entre otras, destacan el ingreso de la indemnización en 48 horas en el seguro de hogar o la revisión anual gratuita de 20 puntos de seguridad en el vehículo asegurado.

Dentro de la innovación en productos se han lanzado en 2021 los *add-on* (microseguros) de mascotas y de electrodomésticos, productos de seguro complementarios a la contratación de los MyBox Hogar que ofrecen importantes ventajas a los asegurados durante el proceso de contratación.

Al margen de los seguros MyBox, también se han lanzado en 2021 productos como el Adeslas Plena Total en el canal asegurador. Se trata de un seguro de asistencia sanitaria sin copagos con cobertura dental durante 3 años. Este producto mantiene una prima y costes de los actos dentales invariables durante ese periodo de tiempo. Se trata de un producto dirigido a unidades familiares y alberga una propuesta competitiva de descuentos por número de asegurados.

Llegar a todos los clientes potenciales

La comercialización de los productos de la compañía se lleva a cabo, mayoritariamente, a través de las redes de distribución englobadas en los canales bancarios y aseguradores.

El desarrollo de un amplio abanico de medios para facilitar la omnicanalidad en los procesos de comunicación con los clientes es una realidad en SegurCaixa Adeslas y se trabaja constantemente en adaptarse a las nuevas realidades de los clientes y de la sociedad.

Fruto de esta voluntad es el Lab de Seguros Generales, cuyo objetivo es impulsar la omnicanalidad en todos los procesos de seguros de no vida en el marco de CaixaBank Now, que comprende tanto la web como la *app*, y persigue el incremento de la venta digital. En este proyecto se han consensuado un conjunto de iniciativas entre CaixaBank y SegurCaixa Adeslas, con un alineamiento de objetivos y de acciones realizadas con una visión de negocio compartida. El equipo humano que lo conforma es un equipo multidisciplinar, lo que le confiere una mayor capacitación para conseguir los logros del proyecto. En 2021 sus esfuerzos se han traducido en la puesta en marcha de los MyBox tanto desde la web como desde la *app* para particulares, la incorporación del cuestionario de salud *online* en el MyBox Salud, o la implementación del *single sign-on* para acceder desde CaixaBank Now a la plataforma de Adeslas Salud y Bienestar.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Canal Bancaseguros

SegurCaixa Adeslas comercializa sus productos a través de la red de distribución de CaixaBank. Esta fuerza comercial supone una alianza de carácter estratégico fundamental, donde la compañía focaliza sus esfuerzos en atender las necesidades del canal.

Para facilitar esa comunicación, la estructura comercial de la aseguradora se adapta siguiendo la estructura territorial del banco de cara a buscar las máximas sinergias. En 2021 la compañía ha pasado a tener 15 Delegaciones Comerciales (incluida la Dirección Territorial In Touch para la atención de clientes en remoto del banco) para adecuarse a la integración de la estructura comercial de la antigua Bankia.

La compañía presenta la siguiente estructura:



El **Delegado Comercial**, máximo responsable del Canal en su Dirección Territorial. Lidera la implantación y desarrollo de las estrategias y políticas que se impulsan por parte de la Dirección del Canal Bancario.



Los **Ejecutivos Comerciales de Bancaseguros** (ECOB). Entre otras funciones tienen la de formar, orientar y facilitar la venta en la red de oficinas de banca comercial *retail*.



Los **Ejecutivos de Empresas**. Como funciones principales tienen la venta directa de productos complejos de grandes empresas y la ayuda e impulso a la venta de seguros para este segmento en los centros de empresas del banco.



Los **gestores de AgenCaixa**, que se encargan de vender de forma directa y ayudar a las oficinas y centros de empresas en la venta de seguros para negocios y empresas, fundamentalmente a personas jurídicas.

DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

3.467 Oficinas de **Banca retail**

1 Centro de **Banca Corporativa**

188 Centros de **Banca de Empresas**

18 Centros **Institucionales**

867.488.000 € en **primas comerciales** de **nueva producción**¹

867.000 operaciones de **seguros**

488.400 conversaciones con **el asistente cognitivo**

(1) Hasta su primer vencimiento.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

El acompañamiento al banco en la estrategia comercial en 2021 ha tenido en cuenta la integración de las antiguas oficinas de Bankia en CaixaBank. En ese proceso se introdujeron en un primer momento los productos de la gama MyBox y, progresivamente, se fueron incorporando el resto de productos del porfolio. Se ha mantenido la extensión de las buenas prácticas comerciales en todo momento durante este proceso para garantizar el pleno conocimiento de los productos por parte de los nuevos empleados y la conveniencia del producto ofertado para el cliente.

También en 2021 se han sistematizado y mejorado los procesos de retención que contribuyen al cuidado y mantenimiento de la cartera, lo que redundará en la generación de valor.

SegurCaixa Adeslas ha aportado los recursos formativos necesarios para la confección de los distintos itinerarios de formación continua que CaixaBank solicita para dar cumplimiento a los mandatos formativos como distribuidores de seguros. Como consecuencia de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva Europea sobre Distribución de Seguros (IDD), se ha llevado a cabo la adaptación de los itinerarios formativos de las personas que realizan funciones de distribución de seguros en el Canal Bancario para su adecuada preparación y formación continua.

Esta adaptación ha tenido distintos impactos en la formación inicial, destacando la necesidad de que el 30% de la formación sea de carácter práctico, junto con la superación de un examen para acceder a la actividad de distribución de seguros. En cuanto a formación continua se refiere, se ha incrementado el número de horas de formación anual, siendo este un requisito para continuar año a año con las labores de distribución.

El apoyo a este canal comercial cobra especial relevancia a través del Contact Center, que utiliza las mismas herramientas del banco, como el Service Now, que ha supuesto un avance significativo en la eficiencia de los procesos de gestión en las 190.700 solicitudes generadas desde las oficinas. También la inteligencia artificial del banco se nutre con la preparación y actualización de contenidos en su asistente cognitivo, donde solo el 23% de las consultas realizadas han acabado en consulta telefónica.

Por último, los gestores comerciales de AgenCaixa han demostrado también un año más su relevancia reforzando el impulso de la comercialización del nuevo MyBox Negocios. Esta red propia de la compañía es ya una red madura, muy bien valorada por el banco y en expansión, y en su especialización en operaciones con personas jurídicas sirve de apoyo al banco.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Canales Aseguradores

La fuerza de distribución comercial de los canales aseguradores la integran las formas de comercialización tradicionales en una compañía aseguradora. La relevancia de las diferentes figuras que engloban estos canales aporta un conocimiento profundo de los productos, junto a su experiencia comercial.



Gestores comerciales: empleados de compañía desplegados en las delegaciones. Comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo.



Agentes de red: agentes exclusivos que comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también Particulares Multirramo.



Oficinas de Atención Comercial: agentes exclusivos que combinan la venta de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo, con la atención al cliente de la compañía.



Corredores: colaboradores mercantiles independientes. Comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo.



Ejecutivos de Canal Empresas: empleados de compañía especialistas en seguros de Pymes y Colectivos.



Brokers: corredores especializados en la comercialización de Colectivos de Salud y productos focalizados a empresas.



Acuerdos de Distribución con grandes empresas, para la comercialización masiva de productos de particulares de salud y multirramo, a través de las figuras de distribución legalmente establecidas.



Mediadores Tecnológicos: agentes exclusivos y vinculados, que comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo, en el entorno digital, venta telefónica, etc.

CANALES ASEGURADORES

91 gestores comerciales propios en **64** delegaciones

197 oficinas de Atención Comercial

1.283 agentes de red

1.938 corredores

720 agentes externos

18 ejecutivos de Grandes Empresas

79 *brokers*

20 mediadores tecnológicos

230.151.000 € primas comerciales de nueva producción¹

78.000 consultas telefónicas atendidas por el Contact Center

14.500 peticiones electrónicas recibidas y gestionadas en la compañía

(1) Hasta su primer vencimiento.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS



EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

A lo largo de 2021 ha continuado el desarrollo del proyecto Horizon, que tiene como objetivo la adaptación de la red propia de agentes a los cambios sociales, demográficos, tecnológicos y económicos que se están produciendo. Mantiene una visión estratégica en el largo plazo, y contempla la transformación, profesionalización y modernización de la red de Agentes, evolucionando a un modelo híbrido de relación con el cliente que combine la gestión presencial con la gestión remota de forma digital.

El foco se ha centrado en la consolidación del modelo de gestión de la red de agentes, potenciando las capacidades remotas en este cambio en la forma de relacionarse con nuestros clientes. Además existen otros módulos que se están desarrollando, como el piloto del proyecto Enterprise, que tiene una clara vocación de ofrecer posibilidades de desarrollo profesional a los agentes más consolidados, entre otros.

En todos los canales propios, durante el ejercicio, se ha puesto el foco en aprovechar las mejores prácticas comerciales, al mismo tiempo que se ha perseguido la excelencia en la atención a los asegurados.

Respecto a las oficinas de atención comercial, cabe señalar que hasta 99 de ellas lograron la certificación de "Oficina Excelente 2021", enmarcada dentro del programa "Somos One", lo que implica un reconocimiento a la consecución de los objetivos marcados en ventas, en experiencia de cliente y en formación.

Dentro de las innovaciones que ha experimentado el canal en 2021 destacan las mejoras en el escritorio comercial, con nuevos componentes que mejoran su usabilidad y navegación, junto con un formato que presenta una imagen más moderna. Otros ejemplos han sido la obtención de la documentación contractual de hogar en inglés o la inclusión de la consulta de la carta de compromisos de hogar. También en auto se ha habilitado una nueva búsqueda de pólizas por conductor, la posibilidad de adjuntar documentación en las solicitudes de suplementos de salud o la posibilidad de conexión con citas dentales desde su misma contratación.

La importancia de la retención ha comportado avances como el despliegue de un sistema de alertas semanales a mediadores.

Respecto a la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva Europea sobre Distribución de Seguros (IDD), se han llevado a cabo diferentes acciones formativas dirigidas al colectivo de Agentes Exclusivos de Seguros de SegurCaixa Adeslas, compuesto por los Agentes de Red Propia, con 34.453,5 horas formativas, así como a los agentes titulares de Oficinas de Atención Comercial, con 1.062,5 horas. En el resto de canales, es la misma estructura comercial de SegurCaixa Adeslas quien está en contacto para canalizar la información y orientación necesaria para facilitar la comercialización de los productos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Focalizados en el servicio al cliente	25
Salud	27
Dental	29
Multirriesgos	30
Autos	32
Resto de ramos	33
La calidad en el servicio	34

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Focalizados en el servicio al cliente


La confianza es uno de nuestros valores corporativos y uno de nuestros principios de actuación que guían nuestra firme voluntad de transparencia hacia los asegurados. La adhesión a las diferentes Guías de Buenas Prácticas de UNESPA o la continuidad en la participación en el proyecto de contratos “friendly” del banco, donde se refuerza la búsqueda de un lenguaje más claro y comprensible en los documentos contractuales, están en esa línea.

Ese compromiso por la transparencia también lo hacemos extensivo a aquellos asegurados extranjeros que precisan de productos aseguradores y no conocen en profundidad nuestra lengua. A través de HolaBank se les dota de la traducción de los documentos contractuales en inglés.

Del mismo modo, en la comunicación de productos ofertados a través del canal bancario se siguen las directrices de CaixaBank, entidad adherida a Autocontrol, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable, veraz, legal, honesta y leal.

Además, las comunicaciones que se remiten a clientes se revisan buscando siempre oportunidades de mejora para trasladar los mensajes de forma clara, como en la *newsletter* “Juntos”, con consejos asistenciales o novedades en productos, dirigida a clientes del canal asegurador.

La compañía, en el momento de diseñar sus productos, procura siempre dar la mejor cobertura a las necesidades de sus clientes y velar así por sus intereses. El Consejo de Administración aprobó una Política de Control y Gobernanza de Producto que atribuye al Comité Técnico de Gobernanza, y al Comité de Producto al que reporta, las competencias necesarias para desarrollar esta tarea.

 **Enlace**
Guías de Buenas Prácticas de UNESPA,
a las que SCA está adherida

La cercanía es otro de los valores corporativos que diferencian a SegurCaixa Adeslas y continúan dándose avances, dentro del nuevo Plan Estratégico, como la creación en 2021 del Centro de Excelencia de Experiencia de Cliente. Su misión es la de transformar la organización para poner la experiencia de cliente en el centro de los procesos y las decisiones, poderla medir y alinearla con el posicionamiento de la compañía y las expectativas de los clientes.

El customer journey es una nueva manera de comprender la creación de valor en la relación con el asegurado. Se activa desde el momento en que alguien se plantea adquirir un seguro y alcanza toda la vida de la póliza. Se analizan todos los momentos por los que pasa un asegurado para facilitar la mejor información a cada instante. Es una apuesta por la cercanía, otro de los valores corporativos de la compañía.

En 2021 se han desarrollado más de 50 nuevos *customer journeys*, personalizando la comunicación con nuestros clientes, y enviado más de 1,5 millones de comunicaciones, como las enviadas en MyBox Salud, Auto, Hogar y Negocio para mejorar la contactabilidad, planes odontológicos personalizados de implantes y ortodoncia, o alertas ante fenómenos meteorológicos adversos.

El año vivido ha sido también un año atípico por la pandemia. La compañía ha sido sensible a las dificultades económicas que puedan padecer algunos asegurados y ha mantenido acciones en retención, como la creación del Grupo Especial de Bajas. Hasta un total de 15 *customer journeys* se han activado en este ejercicio entre fidelización y retención.

La nueva CRM ha permitido en 2021 el lanzamiento y seguimiento de campañas comerciales, acciones de fidelización, y ha facilitado la gestión de los *customer journeys*.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La demanda de servicios digitales y la capacidad de dar respuesta a los clientes a través de estos medios es una realidad en la sociedad actual, donde la omnicanalidad en las comunicaciones y la rapidez en la gestión son elementos que nos distinguen como compañía. Dentro de la transformación tecnológica y operativa en la que se halla inmersa SegurCaixa Adeslas, se da respuesta a estas necesidades y, al mismo tiempo, existen proyectos de transformación que impactarán en la respuesta a estas nuevas demandas, aunque sin olvidar a aquellos segmentos de población no digital.

A lo largo de 2021 se han puesto en marcha proyectos como el lanzamiento del nuevo Cuadro Médico *online*, donde la información se ordena alfabéticamente o por cercanía; la búsqueda de profesionales con videoconsulta; la nueva tarjeta de salud digital, mediante la cual el titular y los beneficiarios se identifican a través de su móvil, o el nuevo cuestionario de salud digital, que puede enviarse a través del móvil, permitiendo la trazabilidad del estado e informando al cliente de la selección de su riesgo.

Para dotar a los asegurados de mayor información sobre el proceso de la gestión de sus siniestros de hogar se está trabajando en el canal bancario el proyecto de trazabilidad de siniestros, que evolucionará en 2022 para permitir a los clientes la consulta del estado de sus siniestros desde su área privada de la web y desde la *app*.

Otro hito es el lanzamiento de la firma diferida para la contratación del 84% de los seguros de SegurCaixa Adeslas y la realización de suplementos de los productos de auto y hogar.

Destacamos también la conversión de la plataforma Adeslas Salud y Bienestar, con más de 350.000 usuarios registrados, en un centro de salud digital desde donde los asegurados pueden acceder tanto a sus programas personalizados de salud, como solicitar citas *online* y realizar videoconsultas con su médico, disponer de un servicio de orientación médica 24/7, o acceder al blog de salud. También permite el acceso a su tarjeta digital y a la de los beneficiarios, a la receta electrónica, o el acceso al nuevo buscador del cuadro médico.



Accidentes y Decesos

**SIÉNTETE PROTEGIDO
EN CUALQUIER SITUACIÓN**

LLÉVATE UNA TARJETA REGALO DE

50€

POR PÓLIZA
AL CONTRATAR

ACCIDENTES O DECESOS*

 **SegurCaixa Adeslas**

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Focalizados en el servicio al cliente

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Salud

Las campañas de vacunación que se han llevado a cabo en 2021 supusieron que España destacase a nivel internacional por tener uno de los porcentajes más altos del mundo de población vacunada con la pauta completa. Las variantes del virus y las sucesivas olas de contagios vividas, aunque no han disparado la mortalidad a los niveles alcanzados en 2020, sí han dejado sentir su incidencia en la actividad desplegada.

SegurCaixa Adeslas ha mantenido un año más su compromiso con sus más de 5,7 millones de asegurados, dando cobertura a los gastos derivados de la atención, seguimiento y tratamiento de la enfermedad, donde la seguridad de los pacientes, trabajadores y proveedores ha vuelto a ser una de las prioridades de la compañía. Los más de 45.000 profesionales de la salud del Cuadro Médico han mantenido activos los protocolos anticovid y han garantizado la atención en condiciones de máxima seguridad a los pacientes de la compañía. En sus más de 200 hospitales y con más de 1.300 centros médicos concertados se han seguido estrictamente las normas anticovid que han marcado los protocolos de actuación de los profesionales y centros sanitarios.

La demanda de pruebas de los test de antígenos y PCR se han dejado sentir este año a medida que las diferentes olas se han ido produciendo. Del mismo modo, los ingresos hospitalarios y en UCI, así como el seguimiento en el domicilio de aquellos casos positivos que no revestían gravedad, han continuado creciendo y decreciendo a medida que las diferentes olas han ido sucediéndose.

La demanda de servicios sanitarios ajenos al COVID se ha ido recuperando a lo largo del ejercicio 2021, incrementándose la actividad en la atención a pacientes respecto a 2020.

En 2021 se ha abierto la nueva Delegación en Cantabria de SegurCaixa Adeslas, que hasta ahora mantenía un modelo de reaseguro a través del Igualatorio Médico de Cantabria, creando la infraestructura necesaria para asegurar una prestación sanitaria de calidad.

Este año se ha puesto en marcha Adeslas Campus, una plataforma virtual exclusiva para el Cuadro Médico, un activo humano y profesional de alto valor

SALUD

+45.000
profesionales de la salud

+1.300
centros médicos concertados

216
hospitales concertados

27
centros médicos de Adeslas Salud

ATENCIÓN A ASEGURADOS AFECTADOS POR COVID-19 hasta el 14 de febrero de 2022

15.232
ingresos hospitalarios

14.711
asegurados con seguimiento domiciliario

74.660
asegurados atendidos a través del chat

504.551
pruebas de COVID-19

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

estratégico para la compañía. Esta nueva plataforma impulsa su formación continua tanto en la actualización de sus conocimientos como en la mejora de sus habilidades, lo cual redundará en la atención a los asegurados. Además, es la vía de entrada a cursos acreditados y a un repositorio de recursos digitales (atlas 3D, e-books, apps, calculadoras médicas, biblioteca sobre la COVID...) donde prima el formato audiovisual accesible desde cualquier dispositivo electrónico. Incluye, además, el programa de Divulgación Científica, con áreas de conocimiento alineadas con la estrategia de la compañía, como las recomendaciones sobre las prácticas clínicas de “No hacer” o con escaso valor en la atención al paciente, y recomendaciones en promoción de la salud y hábitos saludables, todas ellas basadas en la mejor evidencia científica disponible.

Además de las coberturas propias del aseguramiento privado, la compañía ofrece a sus asegurados mediante “Adeslas es Más” la ampliación de los servicios que mejoran la propuesta de valor para el cliente, al ofrecer servicios relacionados con la salud y los cuidados a un precio especial, incorporando dos nuevos servicios como la podología biomecánica, que incluye un estudio biomecánico de la marcha, así como el diseño y fabricación de plantillas personalizadas. También se ofrecen los cuidados domiciliarios para personas dependientes o con cronicidad a los asegurados o a familiares de primer grado.

La compañía, además, cuenta con 27 centros médicos propios pertenecientes a Adeslas Salud, que en 2021 mantuvieron activos todos los protocolos frente a la COVID-19 y revalidaron su certificación para garantizar la seguridad en todo momento de empleados, profesionales, pacientes y proveedores.

En 2021 se desarrolló el proyecto de citación centralizada en todos los centros médicos Adeslas, donde las llamadas que desbordan la capacidad de los centros médicos se derivan al Contact Center, quienes disponen de la capacidad técnica de fijar citas de visita en cada uno de los centros. En total se han llegado a atender 732.000 llamadas a través de esta nueva operativa.

La inversión en tecnología sanitaria en este 2021 ha ascendido a más de 557 mil euros. Los centros médicos disponen de servicios de equipos de radiografía convencional, mamografías y densitometría, así como ecógrafos para

diferentes especialidades (ginecología, cardiología, rehabilitación, urología) que ayudan a realizar diagnósticos menos invasivos.

En 2021 se ha puesto en marcha la historia clínica unificada en todos los centros médicos de Adeslas Salud, lo que ha incrementado la calidad de los datos médicos de los pacientes, así como la codificación de la información clínica, el motivo de la visita y los diagnósticos, el seguimiento y graficado de parámetros clínicos, entre otras ventajas asociadas, y que posiciona a la compañía en los niveles asistenciales más actualizados.

SALUD



(1) Incluye ingresos por COVID-19.

(2) Incluye cesáreas.

(3) No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Dental

Para el cuidado de la salud e higiene bucodental de los asegurados, la compañía cuenta con la red de clínicas de Adeslas Dental. Con 189 clínicas dentales operativas y con 1.590 odontólogos colegiados, Adeslas Dental asegura que los tratamientos y cuidados dentales que ofrece gozan del necesario respaldo del conocimiento científico y cumplen con los altos estándares de calidad que la compañía exige. Los servicios odontológicos que presta están abiertos también a aquellos clientes que no estén asegurados con pólizas del seguro dental que ofrece SegurCaixa Adeslas.

En este ejercicio la actividad en Adeslas Dental también se ha visto impactada por la situación de las diferentes olas de contagios vividas, y aunque se ha registrado una actividad superior a la habida en 2020, todavía dista de los índices de actividad registrados en 2019 y precedentes. Así, las 189 clínicas de Adeslas Dental realizaron en 2021 un total de 3,5 millones de consultas, un millón más que en el ejercicio precedente, con 2,5 millones, pero todavía lejos de los 4,1 millones registrados en 2019.

Todas las clínicas dentales han revalidado la certificación de las medidas y protocolos contra el COVID-19 que se implementaron en 2020, garantizando en todo momento la seguridad de pacientes, empleados y clientes.

La compañía cuenta con un sistema de gestión integrado que vela por la homogeneización de los protocolos clave como citación, recepción o asistencia sanitaria, e incorpora medidas para la escucha de la opinión y experiencia del paciente que marca la ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de calidad. Todas las clínicas de Adeslas Dental mantienen esta certificación, expedida por un auditor independiente.

En el mes de septiembre se puso en marcha la nueva página web, que recogió las tendencias y necesidades detectadas en clientes, donde se crearon nuevas funcionalidades y se adaptaron los contenidos, al mismo tiempo que se le confirió un diseño *mobile first*. Está, además, vinculada a Google My Business y Maps para una rápida geolocalización de la clínica más cercana, conocer horarios, llamar desde la web, e incorpora la citación online, entre otras funcionalidades.

La inversión en tecnología sanitaria en 2021 ha alcanzado casi los 1,14 millones de euros.

DENTAL

189 clínicas dentales propias

1.590 odontólogos colegiados

3.557.000 consultas odontológicas

194.700 actos de odontopediatría

315.000 obturaciones y reconstrucciones

53.900 implantes colocados

316.100 revisiones de ortodoncias

44.850 endodoncias

305.750 higienes bucales

1.226 sillones odontológicos

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Multirriesgos

SegurCaixa Adeslas se preocupa también por la protección del patrimonio de sus asegurados y, para ello, mantiene los productos aseguradores destinados a multirriesgos que amparan tanto los bienes muebles como inmuebles de los patrimonios de los asegurados, tanto a nivel particular como a nivel de negocio, protegiendo hogares, comercios, pymes e industrias.

La compañía, con más de 1,7 millones de pólizas de multirriesgos, mantiene una cartera de pólizas de hogar considerable, con más de 1,54 millones de pólizas, donde quedan incluidas las 480.884 pólizas de MyBox Hogar.

La siniestralidad en multirriesgos ha mantenido una tónica de crecimiento, probablemente a causa de una mayor permanencia en las viviendas como consecuencia de las diferentes olas de propagación de la enfermedad causada por el COVID-19, así como por el impacto de los fenómenos meteorológicos extremos, entre los que destaca la borrasca Filomena.

Los siniestros de multirriesgos declarados en 2021 entre pólizas de hogar y de negocio se han elevado a casi 584.000, lo que obliga a coordinar los equipos de siniestros, peritos y proveedores de asistencia para gestionar los siniestros de acuerdo con los estándares de calidad que establece la compañía.

Este año se han dejado sentir los efectos causados por la paralización de la economía que se vivió en 2020 y su posterior recuperación, lo que provocó tensiones en el suministro de materias primas y en el comercio internacional. También el descenso de la producción de algunos materiales (maderas, metales, plásticos...), el impulso de políticas medioambientales, la evolución del precio de la energía eléctrica y de los carburantes, o el incremento de costes provocado por la escasez de materiales disponibles, ha provocado el encarecimiento de materiales de uso frecuente en las reparaciones (cristal, aluminio, maderas, cobre, PVC).

MULTIRRIESGOS

Siniestros del hogar declarados

547.757

Siniestros de daños por agua en hogar

224.164

Siniestros de cristales en hogar

85.805

Siniestros de daños eléctricos en hogar

53.840

Siniestros por fenómenos atmosféricos

46.228¹

Pago en prestaciones de siniestros

+237,7 MM€¹

Días de plazo medio de pago en indemnizaciones a asegurados

1,62¹

(1) Dato para multirriesgos de hogar y negocio.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Se viene también detectando un incremento en fenómenos atmosféricos adversos, ante lo cual se han activado los protocolos de actuación especiales cuando ha sido necesario. La borrasca Filomena fue la más destacada en 2021, con 10.557 siniestros declarados y con especial afectación en la zona centro (Madrid, Guadalajara, Toledo...), como consecuencia del temporal de nieve y lluvia principalmente. En esta ocasión se llevaron a cabo 2.966 peritajes y la compañía llegó a abonar más de 7,5 millones de euros en indemnizaciones. Otras borrascas de relevancia, como la Hortense, con afectación en Cataluña, Baleares y el Levante, con fuertes rachas de viento, provocó 3.135 siniestros aperturados y la compañía abonó más de 2,5 millones de euros por daños. Un total de 46.228 siniestros de hogar y negocio se han aperturado y gestionado en la compañía en 2021 por fenómenos atmosféricos, a los que se añadieron los 352 siniestros provocados por la erupción del volcán en Cumbre Vieja, en la isla de La Palma (Canarias), con afectaciones en viviendas, negocios y grandes riesgos, de los que 341 se han presentado al Consorcio de Compensación de Seguros.

En cuanto a las mejoras implementadas, destacan los compromisos derivados de las pólizas MyBox Negocio, que se incorporan tras el éxito de My Box Hogar, lo que supone una gestión más personalizada, así como un mayor seguimiento y control en su evolución. Se han lanzado las alertas meteorológicas a asegurados con residencia en aquellas zonas donde los modelos meteorológicos indicaban una alta probabilidad de aparición de fenómenos atmosféricos extraordinarios, para que pudieran actuar preventivamente y paliar o minimizar daños en sus viviendas o en sus bienes.

Dentro de los modelos de transformación operativa de la compañía, en el marco del Plan Estratégico, existe el *squad* de hogar, que ha desarrollado iniciativas para la mejora en la gestión de siniestros con intervención de varios gremios de profesionales, al tiempo que se han definido protocolos de actuación que permiten la reducción de los plazos de resolución de los siniestros, cumpliendo las expectativas de calidad del servicio exigidas.

Las videoperitaciones han disminuido respecto a 2020, dado que no han existido nuevos estados de alarma y los confinamientos no han sido tan duros como el año anterior. Sí que esta herramienta supone una gran ventaja en situaciones adversas y extremas, como en el caso de temporales

como Filomena, donde las comunicaciones por carretera se vieron seriamente afectadas.

En materia antifraude continúa la evolución en los sistemas de alarmas para su detección, evitándose el pago de más de 5,6 millones de euros en este ejercicio.



**TU HOGAR Y TU AUTO,
SIEMPRE PROTEGIDOS**

LLÉVATE HASTA
400€
POR CONTRATAR
AUTO
Y HOGAR
EN UNA TARJETA REGALO*
SI TIENES SALUD Y/O DENTAL

 **SegurCaixa Adeslas**

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Autos

El ramo de autos en el ejercicio 2021 se ha visto impactado por diferentes situaciones. Por un lado, la continuidad de la pandemia y su afectación en la movilidad; la crisis de materias primas y de comercio internacional, por otro; así como las dudas generadas por los combustibles.

Las sucesivas olas de la pandemia vividas en 2021 han comportado el mantenimiento de ciertas restricciones en la movilidad. Estas limitaciones se han traducido en una menor frecuencia en el uso de los vehículos, que ha supuesto un menor impacto en la siniestralidad y en las asistencias en viaje. Los registros de las volumetrías en la apertura de siniestros o en la demanda de servicios han sido inferiores a las registradas antes de la aparición del COVID-19. Esto ha comportado una mejora en el ratio combinado del ramo.

Por otro lado, los problemas en el comercio internacional antes mencionados han supuesto escasez en la importación de microchips y materias primas. La falta de componentes ha impactado tanto en la fabricación de nuevos vehículos como en el suministro de recambios y piezas a talleres, a servicios de *renting* y a particulares, así como en el encarecimiento de vehículos de segunda mano. El mercado de vehículos nuevos también se resiente por la incertidumbre que genera el futuro de los carburantes, lo que repercute en la contratación de seguros a todo riesgo para este segmento de vehículos.

A pesar de ello, SegurCaixa Adeslas ha conseguido incrementar el número de pólizas nuevas en más de 100.000, llegando a obtener una cartera de más de 504.000 pólizas de auto. Los productos de la gama MyBox han contribuido a ello, ya que incorporan ventajas para el cliente mediante la aplicación de los compromisos que mejoran los tiempos de gestión en las reparaciones y pagos o revisiones gratuitas del vehículo.

Un total de 15.094 peritaciones se han efectuado a través del proceso de videoperitación, consiguiéndose gestiones más ágiles en la resolución de las reparaciones al evitar los desplazamientos de los peritos al taller. En cuanto a la lucha contra el fraude, se ha evitado el pago de casi 3,4 millones de euros en el ejercicio.

AUTOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Resto de ramos

Además de los ramos principales vistos hasta ahora, SegurCaixa Adeslas cuenta con otros productos aseguradores que velan por garantizar el patrimonio de personas, negocios y empresas.

En 2021 se ha potenciado la comercialización de los *add-on*, seguros focalizados en la cobertura de daños muy específicos para *smartphones*; electrodomésticos como televisores, neveras, lavavajillas, lavadoras; mascotas, etc. La comercialización de este tipo de seguros se ha llevado a cabo como complementos a las pólizas principales como la de hogar y cuentan con ventajas para el cliente en el momento de su contratación, habiéndose llegado a comercializar en 2021 un total de 8.050, siendo la cartera global de seguros para *smartphones*, electrodomésticos y mascotas de más de 251.600 pólizas.

Del resto de seguros que amparan el patrimonio de los asegurados, como protección jurídica, avería de maquinaria, responsabilidad civil, asistencia en viajes, etc., cobra especial relevancia el seguro de decesos, que cuenta con casi 400.000 pólizas. La compañía ha podido desarrollar su actividad de acompañamiento a los familiares de los asegurados fallecidos en circunstancias especialmente dolorosas como consecuencia de la pandemia, teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por las autoridades en 2020 y su evolución en 2021. Este año el número de defunciones se ha reducido significativamente respecto a 2020, gracias sin duda a las campañas de vacunación emprendidas para proteger a la población, así como a la experiencia adquirida en la gestión hospitalaria en los casos más graves y a las medidas de protección que ha ido manteniendo la ciudadanía.

Por otro lado, en este ramo se han continuado realizando avances a nivel de gestión tanto en lo que se refiere a facturación electrónica con proveedores, incluyéndose en 2021 al segundo proveedor de mayor importancia, mejoras en los sistemas de gestión de prestaciones vinculadas a la devolución de excedentes de capital, o la automatización en la indexación en el sistema de gestión de prestaciones de facturas de proveedores recibidas por correo electrónico, que reducen la gestión en papel.

En lo que respecta a la introducción de la figura del asesor funerario, en 2021 se ha ido extendiendo a otras zonas como Navarra, Tarragona, Valencia y Girona.

RESTO DE RAMOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La calidad en el servicio

Mantener y revalidar la confianza de los asegurados año tras año es una exigencia que pone de manifiesto la relevancia que da el grupo a la calidad en la atención y en el servicio a los clientes y asegurados. Factores como la formación de sus profesionales, la correcta selección, profesionalidad y control de sus proveedores, así como la idoneidad de los procesos y la voluntad de servicio, marcan la ambición de la compañía.

La mejora constante es una motivación en la forma de actuar de la compañía, que se esfuerza en detectar, analizar y adaptar aquellos puntos en sus procesos que deban modificarse. Para ello mantiene un diálogo abierto con clientes, proveedores y empleados. La preocupación por la calidad se enmarca en esa voluntad de mejora. La compañía se preocupa por cómo se hacen las cosas y realiza análisis periódicos para pulsar la realidad de los servicios y prestaciones que ofrece.

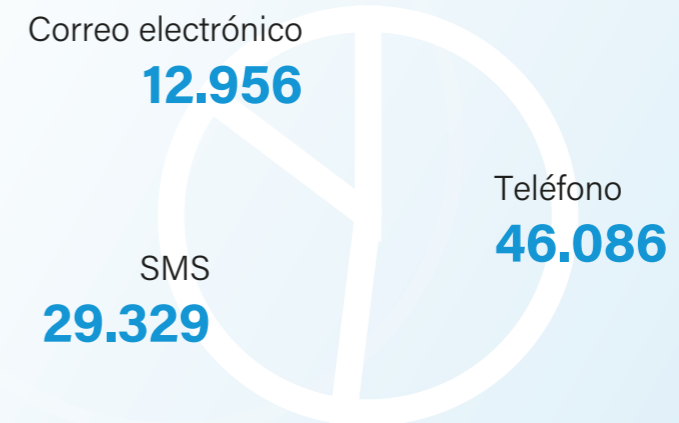
En 2021 se han puesto en marcha nuevos estudios de la cartera de clientes del ramo de negocio para conocer el grado de satisfacción global que mantienen, los principales puntos de interacción, así como su nivel de recomendación y los motivos alegados. También se han desarrollado estudios específicos sobre las pólizas de reembolso de salud y de clientes de Adeslas GO, o del ramo de hogar. En total se han llevado a cabo casi 88.400 encuestas a clientes dirigidas a conocer y valorar su experiencia con SegurCaixa Adeslas, utilizando para ello diferentes vías como encuestas telefónicas, mediante SMS o a través de correo electrónico.

Tras el análisis de las encuestas, sus resultados se ponen en conocimiento de los diferentes ramos de negocio y, mediante la participación de diferentes áreas, se estudian e implantan aquellas mejoras que contribuyan a una experiencia del cliente excelente.

Dada la relevancia del seguro de salud, la compañía monitoriza mediante indicadores específicos las principales dimensiones de calidad asistencial, que incluyen tanto la calidad objetiva (científico-técnica o desem-

LA CALIDAD EN EL SERVICIO

ENCUESTAS REALIZADAS



SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS MEDICIONES POR RAMOS

Salud
84,36%

Hogar
70,21%

Autos
83,00%

Dental
93,49%

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE



PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

peño del profesional) como la calidad percibida (el nivel de satisfacción con la atención sanitaria), así como la experiencia de los pacientes.

El diálogo se lleva también a cabo con los proveedores de servicios de otros ramos (empresas de asistencia en multirriesgos, servicios de grúas y talleres en automóviles, proveedores de servicios funerarios, etc.) con vistas a buscar eficiencias y mejoras en la atención prestada.

La preocupación por la calidad va más allá de estas acciones y cada año Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa Adeslas se someten voluntariamente a la evaluación de un auditor externo que valora si los procesos que se mantienen cumplen con los requisitos necesarios que marca el Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 9001:2015. Esta exigente certificación obliga a demostrar la capacidad para suministrar productos y/o servicios que satisfagan, aumenten los requerimientos del cliente, cumplan los requisitos reglamentarios aplicables y establezcan una cultura de mejora continua.



“Premio a la Mejor Aseguradora de España 2021” concedido, en abril de 2022, por la revista británica *Capital Finance International* a SegurCaixa Adeslas por tercer año consecutivo.

Quejas y reclamaciones

Para garantizar que los asegurados y clientes puedan presentar a las compañías del grupo sus quejas y reclamaciones, todas las compañías han dispuesto diferentes canales o vías de entrada. Pueden presentarse físicamente en las delegaciones, centros asistenciales, centros dentales o centros médicos, y a través de correo electrónico o correo postal. También pueden ser formuladas ante el operador de Bancaseguros (oficinas CaixaBank) y Mutua Madrileña.

Todas las quejas y reclamaciones recibidas se tramitan conforme a los procesos definidos, aplicando los criterios de rapidez y eficiencia en su resolución.

SegurCaixa Adeslas, en su compromiso de ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio, incorpora las mejores prácticas de gestión en su Servicio de Atención al Cliente. Para ello, dispone de una Unidad específica que supervisa de manera continua las reclamaciones que el cliente hace llegar a la compañía, y vela por reducir los plazos de respuesta y mejorar la fundamentación de las decisiones.

La compañía cuenta además con un sistema de comunicación fluida con la Dirección General de Seguros. Se mantiene también una interlocución diaria con el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, con el que también se establecen reuniones periódicas de seguimiento sobre la evolución de las reclamaciones y se definen aquellos criterios de gestión que mejoren la coordinación.

Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa Adeslas cuentan con la certificación ISO 9001:2015 de “Sistemas de Gestión de Calidad”

 **Enlace**
Reglamento para la Defensa del Cliente de SegurCaixa Adeslas

 **Anexo**
Encuestas y Reclamaciones

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

PERSONAS

PERSONAS

Un excelente lugar para trabajar	37
La igualdad y la no discriminación	38
La retribución	38
La conciliación	39
La inversión en formación	39

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Un excelente lugar para trabajar

A través de una gestión de las personas en coherencia con los valores corporativos, la compañía define las políticas centralizadas y ejecuta directamente las relativas a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y AgenCaixa, e indirectamente, a través de un equipo específico, las de Adeslas Dental.

La compañía está comprometida con los principios de respeto, diversidad, no discriminación e igualdad de oportunidades, asegurando la captación del talento, el desarrollo profesional y el bienestar en el lugar de trabajo.

SegurCaixa Adeslas apuesta por el empleo de calidad y crea para sus empleados las condiciones necesarias para su crecimiento profesional, en un entorno de trabajo excelente.

En 2021 un total de 1.873 empleados se han incorporado a SegurCaixa Adeslas, lo que muestra la capacidad de atracción de talento de la compañía. Asimismo, se han producido 151 promociones con cambio de categoría profesional, de las cuales casi el 70% corresponden a mujeres.

También se ha continuado impulsando, en línea con lo realizado en años anteriores, la revisión salarial con el fin de reducir la brecha salarial, avanzando así hacia el objetivo de igualdad retributiva.

Asimismo, se ha seguido apostando por la conciliación, a través de las 57 medidas con las que cuenta el Programa Concilia, y también se ha potenciado la salud y la seguridad de los empleados, mediante las acciones de prevención de riesgos y el plan de contingencia frente al Covid-19, implantando medidas higiénicas, técnicas, organizativas y de control, al objeto de situar la salud de los empleados en un lugar prioritario.

PERSONAS



6.149
empleados



77%
de mujeres



91%
con contrato indefinido



40,3 años
edad media de la plantilla

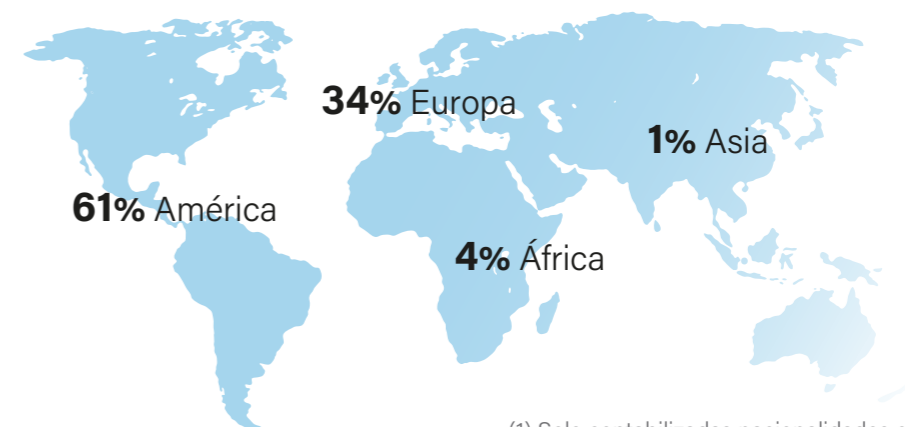


47
nacionalidades en la plantilla¹

DISTRIBUCIÓN POR EDADES



ORIGEN DE EMPLEADOS EXTRANJEROS¹



(1) Solo contabilizadas nacionalidades extranjeras.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La igualdad y la no discriminación

En el Código Ético de SegurCaixa Adeslas se establecen los principios y pautas de conducta que, de acuerdo con los valores de la compañía, deben regir el comportamiento de todos los empleados en el desarrollo de su actividad profesional y sus relaciones con otras personas trabajadoras. El compromiso con la igualdad de género está recogido en el Código Ético de la compañía y se concreta en la obligación de todos los empleados de SegurCaixa Adeslas de respetar la dignidad personal, la privacidad y los derechos individuales, procurando que en el lugar de trabajo no se produzcan situaciones de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.

Para velar por el cumplimiento de estos principios, la compañía pone a disposición de sus empleados un canal de denuncias anónimo.

Asimismo, la compañía cuenta con un plan de igualdad que persigue: garantizar la igualdad de trato de género; facilitar las mismas oportunidades de ingreso en la compañía, de desempeño de la actividad laboral y desarrollo profesional; crear un entorno que garantiza la conciliación y evita cualquier tipo de discriminación o trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad y la lactancia; asegurar que la gestión de las personas por parte de la compañía es conforme con la ley en materia de igualdad de oportunidades, y prevenir y penalizar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Además, en 2021, SegurCaixa Adeslas ha continuado con la implementación de medidas correctoras, que ya se iniciaron en 2019 y que persiguen la promoción de la mujer y el impulso en aquellos grupos profesionales que precisen corregir la brecha salarial.

El 70% de las promociones con cambio de categoría profesional han correspondido a mujeres.

La retribución

SegurCaixa Adeslas cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño que alcanza a todos los empleados de la compañía, lo que facilita una valoración objetiva de su contribución a los objetivos, permite conocer además el potencial de cada profesional y facilita al empleado un mayor conocimiento de los niveles de desempeño que espera la compañía.

Para ello, SegurCaixa Adeslas tiene desarrolladas políticas de remuneración específicas para cada una de sus sociedades en las que se define la retribución fija y la retribución variable. Además, cada empleado de SegurCaixa Adeslas cuenta con un sistema de retribución integral, donde se combina un salario fijo y una retribución variable, así como un paquete de beneficios sociales. En el resto de sociedades que forman parte del perímetro de la compañía, la retribución fija se basa en la negociación colectiva y existe un modelo de revisión salarial y de retribución variable para algunos grupos de empleados. En el caso de AgenCaixa, los empleados cuentan con un modelo de retribución variable vinculado a objetivos de ventas.

En 2021, se ha continuado poniendo el foco en el impulso de la equidad salarial y en la igualdad de género, tanto en la generación de nuevas oportunidades como en materia retributiva. En este último apartado, SegurCaixa Adeslas ha asignado una parte relevante del presupuesto a la reducción de la brecha salarial.

151 promociones de cambio de categoría profesional en 2021.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

La conciliación

SegurCaixa Adeslas cuenta con una organización del trabajo con políticas que facilitan la flexibilidad temporal y la conciliación familiar y profesional.

En el actual contexto del Covid-19 y con el objetivo prioritario de garantizar la salud de los empleados de SegurCaixa Adeslas y mantener el servicio a los asegurados, el personal de servicios centrales se ha organizado en turnos de reincorporación al trabajo presencial atendiendo a las situaciones de conciliación de cada empleado. Asimismo, en las delegaciones territoriales se ha continuado prestando servicios a los asegurados de manera presencial, salvo en aquellas circunstancias en las que no se podía garantizar la distancia entre personas, para lo cual se ha implantado la solución de turnos rotatorios para la prestación del servicio de forma presencial y remota.

Además, la compañía es sensible con la conciliación familiar y profesional de sus empleados y desde 2018 cuenta con el Programa Concilia, que facilita 57 medidas que se concretan en 6 ejes de actuación.

PROGRAMA CONCILIA



23 medidas

Calidad en el empleo



8 medidas

Desarrollo personal y profesional



10 medidas

Flexibilidad temporal y espacial



10 medidas

Igualdad de oportunidades



3 medidas

Apoyo a las familias de las personas trabajadoras



3 medidas

Liderazgo y estilo de dirección

La inversión en formación

La formación actual de los empleados de SegurCaixa Adeslas es una herramienta clave para la adquisición y consolidación de conocimientos y habilidades para el desempeño de sus tareas y su contribución eficiente a la estrategia de la compañía.

En 2021, la formación se ha centrado en la temática de seguridad digital, el desarrollo de habilidades de la línea media y en los temas de cumplimiento normativo.

Además, se han mantenido los programas troncales de formación de la compañía, "Itinere" y "Ágora", y se ha continuado con la formación en seguridad digital en los aspectos del *phishing* y *baiting*.

Para el personal comercial de SegurCaixa Adeslas se ha continuado con la formación en productos, procesos y habilidades comerciales. Como novedad de este año, con motivo de la entrada en vigor en 2021 de la Nueva Directiva Europea de Distribución de Seguros, se han adaptado los itinerarios formativos con más de 145 horas de formación para cada empleado del área de canales comerciales.

Asimismo, también en 2021 se ha llevado a cabo formación comercial para empleados no vinculados a la distribución de seguros, concretamente, en el ámbito de colectivos de salud Adeslas y en aspectos relacionados con la seguridad de la información.

Por último, en Adeslas Salud, en 2021 se han planificado tres nuevas formaciones: conocimiento y funcionamiento de la nueva historia clínica, protección radiológica y proceso de incorporación a la compañía.

El nivel de satisfacción en la formación ha superado el 9 sobre 10.

PERSONAS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

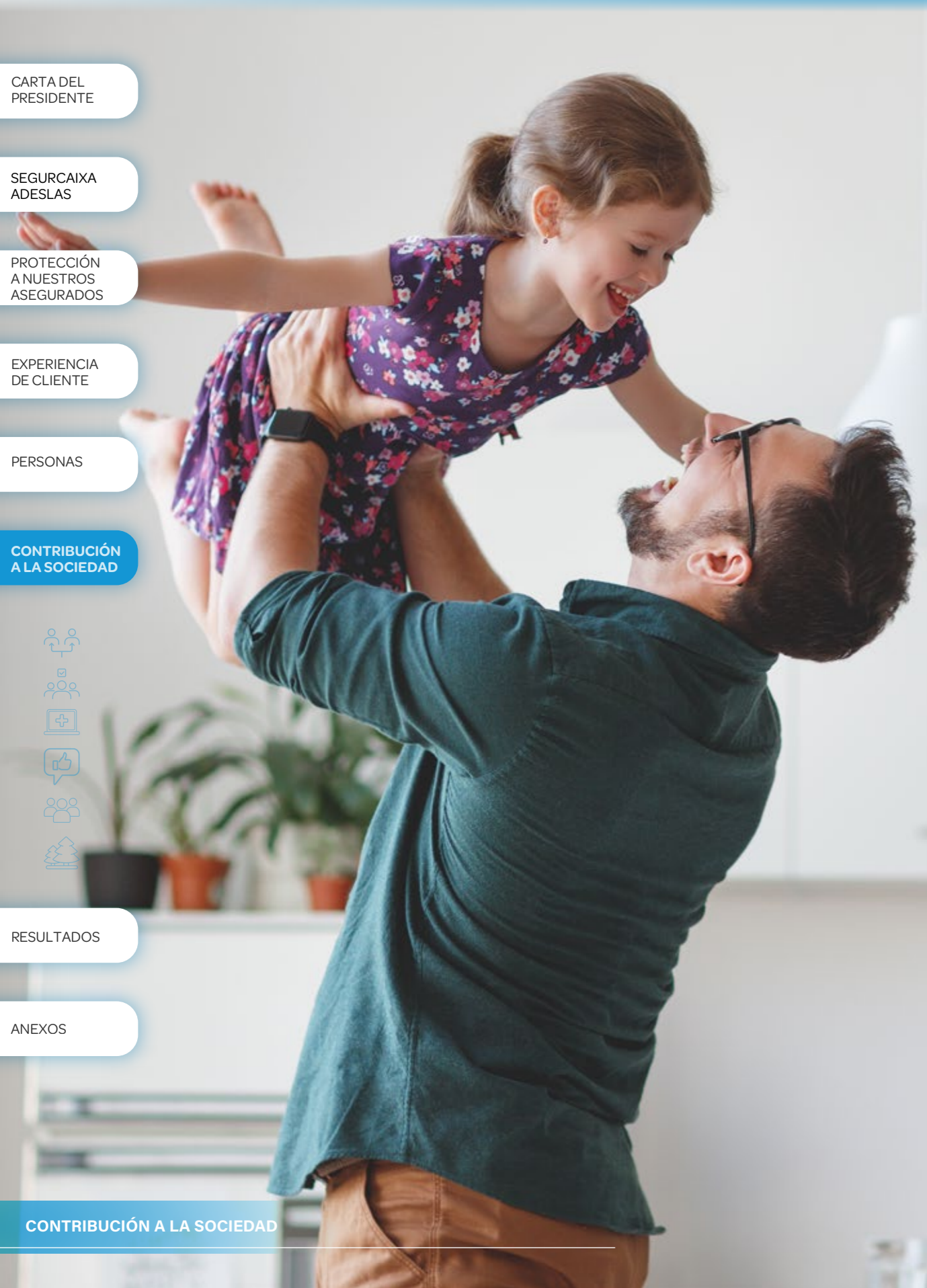
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento	41
Colaboración con la Sanidad Pública	41
Promoción de la educación de la salud	42
Otras contribuciones	44
Proveedores de servicios	45
Medio ambiente	46

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas promueve a nivel social la concienciación sobre la importancia y los beneficios de disponer de la protección que ofrece el seguro privado.

La compañía colabora y participa activamente con organizaciones que fomentan el aseguramiento y la salud. En este sentido, cabe destacar que forma parte de UNESPA para el tratamiento de asuntos sectoriales y está adherida a ICEA para la realización y publicación de información estadística del sector asegurador.

Asimismo, la compañía colabora con diferentes instituciones como la Fundación del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), que impulsa la mejora de la sanidad privada en nuestro país, y la Fundación Edad & Vida, que promueve la corresponsabilización entre el sector público, el sector privado y los ciudadanos, con el objetivo de dar respuesta a los retos que se derivan del cambio demográfico en nuestro país.

A nivel internacional, la compañía es miembro de la International Federation of Health Plans (IFHP), donde están agrupadas más de 60 empresas del sector asegurador de 20 países. En 2021, tras suspenderse el encuentro de 2020 debido a la pandemia, se celebró *online* el Executive Development Program, en el que SegurCaixa Adeslas organizó una jornada sobre el sistema español de salud.

IX Foro de Seguros de Salud

Esta nueva edición se celebró presencialmente, tras el parón de 2020 provocado por la pandemia, y reunió a más de 200 profesionales de recursos humanos y directores médicos de las principales empresas del país. Se trataron temas como la fatiga emocional o la irrupción e instauración definitiva de la salud digital, así como las oportunidades y retos que conlleva. Se presentó también el 4o Barómetro de Seguros de Salud Adeslas, que ha dado a conocer el estado actual de la sanidad privada y las tendencias de la salud del futuro.

Colaboración con la Sanidad Pública

El sistema sanitario español, como se puso de manifiesto en 2020 durante la pandemia, no puede entenderse hoy en día sin tener en cuenta el sector privado. SegurCaixa Adeslas ha defendido siempre la necesidad de la colaboración público-privada en el ámbito sanitario, como demuestra la participación en el modelo de colaboración del mutualismo administrativo, conocido como "Modelo Muface", desde el mismo momento de su creación, hace ahora más de 40 años.

En 2021, la compañía ha continuado su colaboración histórica con las mutualidades de funcionarios MUFACE, ISFAS y MUGEJU, donde más de 800.000 funcionarios nos han escogido para proteger su salud frente a otras aseguradoras del sector a través de nuestro amplio cuadro médico. Para aquellos funcionarios localizados en zonas donde no existe alternativa a la sanidad pública, la compañía pone a su disposición centros médicos propios, a través de Adeslas Salud, que garantizan la prestación privada.

SegurCaixa Adeslas ha seguido desarrollando las campañas preventivas anuales para los mutualistas en los ámbitos de la prevención del cáncer de colon y recto, superando los objetivos iniciales de cobertura y logrando alcanzar al 62% de la población de entre 50 y 69 años, para ambos sexos.

También se ha desarrollado la campaña de prevención del cáncer de cuello uterino, dando continuidad al programa de cribado de cáncer de cérvix en mujeres de entre 35 y 65 años, en línea con las estrategias actuales de prevención de cáncer del Sistema Nacional de Salud.

SegurCaixa Adeslas lleva más de 40 años colaborando con las mutualidades del Estado.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

Promoción de la educación de la salud

La educación para la salud es un área en la que SegurCaixa Adeslas está invirtiendo recursos humanos, económicos y tecnológicos, promocionando actividades de divulgación y acompañamiento dirigidas a sus asegurados para promover hábitos de vida saludable, dar respuesta a los retos del envejecimiento para que las personas alcancen edades más avanzadas en mejores condiciones de salud, y también, a través de la mejora de la calidad de vida de pacientes crónicos, tratando de atenuar y ralentizar los efectos derivados de las enfermedades que padecen.

Hasta 2021 se han activado en la plataforma de Adeslas Salud y Bienestar más de 100.000 planes sobre hábitos de vida saludables, diagnóstico precoz de enfermedades, salud familiar y riesgos de cronicidad, además de incorporar planes de *coaching* y acompañamiento en prevención.

Con el aval de los profesionales médicos de Salud y Bienestar se ha lanzado en 2021 un nuevo canal de *podcast* sobre salud infantil, "Sin cita previa", con Dos Pediatras en Casa. Consta de diferentes episodios sobre pediatría en los que se tratan temas de alimentación, el sueño en la infancia y el cuidado de los bebés. Esta iniciativa ha alcanzado la primera posición del ranking de Apple Podcast en la categoría de "Niños y familia".



Este año también se han emitido *webinars* periódicos impartidos por expertos del cuadro médico sobre temáticas de salud como la higiene del sueño, dermatología o salud emocional, con más de 20.000 participantes inscritos. También se han realizado diferentes talleres en empresas sobre nutrición y dieta mediterránea, prevención del cáncer de mama, prevención y respuesta al estrés, prevención de trastornos de espalda y acción dermatológica y menopausia.

Además, se ha continuado con la difusión de contenidos sobre prevención y cuidado de enfermedades dirigidos a los asegurados, a través de los canales de comunicación de la compañía como webs, revistas, acciones de comunicación en empresas y socios estratégicos.

En colaboración con CaixaBank y dentro de la iniciativa CaixaBank Talks Live, se han organizado 17 conferencias con una audiencia de más de 5.700 personas, con el objetivo de reflexionar sobre temas de actualidad en relación a la protección sobre el cuidado de la salud y el bienestar. Cabe también destacar la colaboración con TV3 en el programa divulgativo *Dilluns començo* sobre buenos hábitos de salud y nutrición.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

Por último, cabe destacar el Premio Salud Activa, promovido por Adeslas con la colaboración de CaixaBank y Edad & Vida, el cual, mediante el envío de relatos y videos, promueve entre las personas mayores los valores de mantenerse activo y tener buenos hábitos de salud.

Respecto al colectivo de asegurados con enfermedades crónicas, la compañía ofrece a través del programa Adeslas Salud y Bienestar servicios de acompañamiento en salud, en los que han participado más de 4.000 pacientes con enfermedades como la diabetes, la hipertensión y cardiovasculares. También a través del Servicio de Coaching de Salud se continúa con las actividades para adquirir hábitos de vida saludable y control sobre enfermedades crónicas a pacientes a través de soporte telefónico y *online*.

En 2021, se ha ofrecido *coaching* personalizado a pacientes con enfermedades crónicas como la diabetes y se ha puesto en marcha el programa de cribado para la detección de patologías crónicas sin diagnosticar, con una participación de 340 pacientes.

Además, la compañía ha colaborado en el estudio de la Asociación Española de Directivos sobre los efectos de la pandemia en la salud de los directivos españoles.

SegurCaixa Adeslas, mediante el patrocinio del World Padel Tour y del Circuito Amateur Adeslas, reafirma los valores positivos asociados a la actividad física para llevar una vida saludable. En 2021 se mantuvo el acuerdo de colaboración con el propio torneo, así como con Fernando Belasteguín y Sanyo Gutiérrez y la pareja femenina formada por Alejandra Salazar y Gemma Triay.

Se han activado más de 100.000 planes de prevención en la plataforma Adeslas Salud y Bienestar.

 **Enlace**
Podcasts de SegurCaixa Adeslas



SegurCaixa Adeslas patrocina el World Padel Tour y el Circuito Amateur Adeslas.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

Otras contribuciones

Además del impacto directo e indirecto de la actividad de SegurCaixa Adeslas en la economía, la compañía está comprometida a nivel social y colabora con diversas organizaciones y fundaciones que promueven el bienestar de la sociedad.

Como cada año colabora con la Fundación Mutua Madrileña en su convocatoria anual de Ayudas a la Investigación en Salud, que este año celebró su XVIII edición. Las ayudas tienen como objetivo apoyar la investigación que se lleva a cabo en España para conseguir la mejora de los tratamientos médicos y lograr avances científicos que mejoren la calidad de vida de las personas. La convocatoria incluye una categoría específica para médicos que pertenecen al cuadro médico de Adeslas con una dotación de 200.000 euros para que desarrollen proyectos en cualquier área de investigación clínica.

SegurCaixa Adeslas ha mantenido un año más su compromiso con la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance). En 2021, gracias a la colaboración de la compañía y al efecto multiplicador que incorpora, podrán suministrarse las tres dosis de la vacuna neumocócica a un total de 18.340 niños y niñas¹ en Mozambique y Etiopía, contribuyendo de esta manera a combatir la principal causa de muerte infecciosa infantil a nivel global.

También la compañía ha colaborado con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), a través del programa Adeslas Salud y Bienestar, al ofrecer la posibilidad a los asegurados de transformar los puntos logrados por su participación en los planes saludables en donativos para la adquisición de alimentos. En 2021 la aportación económica donada ha ascendido a 23.000 euros.

SegurCaixa Adeslas ha aportado 405 millones € en impuestos al Tesoro Público en 2021²

(1) Fuente: Fundación "la Caixa". El total de número de niños y niñas vacunados contempla el efecto multiplicador de la Fundación "la Caixa" y de la Fundación Bill & Melinda Gates. El dato de niños y niñas vacunados es estimado en función del precio de la vacuna y el cambio de divisa del dólar. Datos estimados a la espera del informe final de GAVI en la utilización de fondos en 2021.

Además, la compañía participa en el programa "Estar preparados para estar más seguros", iniciativa que lidera UNESPA y que cuenta con un fondo de 28 millones de euros destinados a paliar los efectos de la pandemia, y financia proyectos de investigación científica, de carácter solidario, de emergencia alimentaria, entre otros. El modelo de negocio de la compañía impacta en el bienestar de los asegurados y en el desarrollo de la sociedad. SegurCaixa Adeslas genera riqueza a través de la creación de empleo directo y mantiene relaciones con los diferentes proveedores de negocio y de servicios, cuya actividad impacta directamente en el territorio español, al mismo tiempo que da cumplimiento a sus obligaciones tributarias, donde la transparencia, la responsabilidad y la contribución a la sostenibilidad del gasto público son los principios que rigen las decisiones fiscales del Grupo.



(2) Para el cálculo de impuestos pagados se ha utilizado la metodología Total Tax Contribution, seguida por la OCDE, en la que se imputan a las compañías tanto los impuestos soportados como los impuestos recaudados e ingresados por su actividad.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS

ANEXOS

Proveedores de servicios

SegurCaixa Adeslas cuenta con la colaboración de una extensa red de proveedores que le permiten ofrecer un excelente servicio a sus asegurados en los diversos ramos de seguros en los que realiza su actividad.

La compañía mantiene relaciones a largo plazo con sus proveedores basadas en la confianza y establece la calidad del servicio a los asegurados como principal prioridad. Los diferentes ramos de negocio cuentan con un modelo propio de relación con los proveedores prestacionales, adaptándolo a las cuestiones específicas de cada ramo, pero parten del modelo de SegurCaixa Adeslas, con el que comparten los elementos de base.

En el ramo de salud, la relación con los proveedores se basa en la transparencia y la igualdad de oportunidades. Todos los proveedores, para ser contratados, son evaluados en base a criterios técnicos, económicos y otros derivados de sus especialidades y servicios. La concertación con los proveedores se realiza a partir de un proceso interno que determina los requerimientos de habilitación profesional y técnica y las garantías de cumplimiento legal de las exigencias de las instalaciones donde los profesionales desarrollan su actividad. Todos ellos disponen de la titulación oficial de habilitación profesional y su validación por parte de los colegios profesionales correspondientes. Asimismo, sus instalaciones deben disponer de las autorizaciones sanitarias que fijen las comunidades autónomas. El 100% de los proveedores son nacionales. La actividad de salud fuera de España se lleva a cabo mediante un contrato específico de asistencia en el extranjero.

Más de 45.000 profesionales de la salud, 216 hospitales privados y más de 1.300 centros médicos.

En multirriesgos, la mayoría de proveedores son fundamentalmente empresas de asistencia, siendo el 100% nacionales. La relación con estos proveedores es fluida y estable y persigue la eficiencia y la calidad de servicio, para lo cual se establece un seguimiento diario de los indicadores de servicio.

En el ramo de auto existen los proveedores intragrupo, que gestionan la red de talleres, y los que prestan servicios en los siniestros (talleres con gestión directa, peritos, abogados y médicos, entre otros). El 100% de ellos son proveedores nacionales y están homologados en base a criterios económicos, técnicos y de instalaciones.

SegurCaixa Adeslas certificada en la Norma UNE 15896 - "Gestión de compras de valor añadido".

El proceso de homologación en Adeslas Dental tiene en cuenta, además de requerimientos de naturaleza económica y técnica, criterios de carácter social y ambiental. El 98% de los proveedores del ramo son locales.

Respecto a los proveedores de bienes y servicios sin vinculación con los ramos de negocio, SegurCaixa Adeslas cuenta con una política y un manual de compra y contratación que regulan el marco de la relación, asegurando que los procesos de trabajo sean éticos y transparentes. La relación de los proveedores con SegurCaixa Adeslas se inicia con la adhesión de estos al Código Ético y de Cumplimiento Normativo de Proveedores de Bienes y Servicios, asumiendo los principios de integridad y ética profesional. El 95% de los proveedores son locales.

Por último, el modelo de gestión de compras de SegurCaixa Adeslas está certificado de acuerdo con la Norma UNE 15896.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

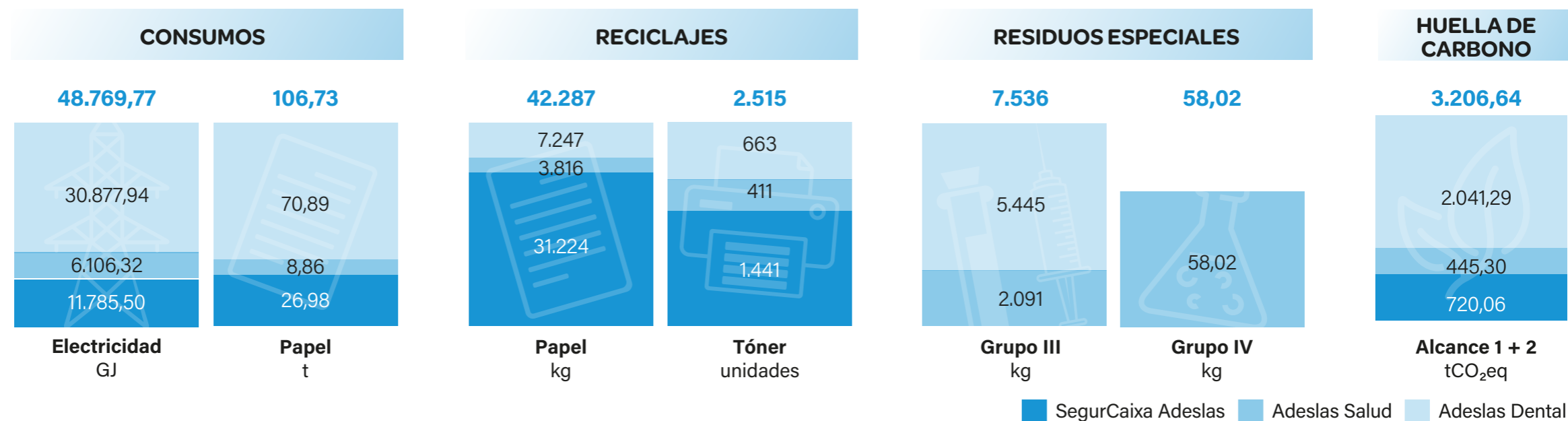
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Medio ambiente

El impacto de la actividad de SegurCaixa Adeslas en el medio ambiente es limitado y, a pesar de que no es un asunto material para el negocio, la compañía es sensible a las preocupaciones de la sociedad sobre las cuestiones ambientales y el cambio climático. En este sentido, SegurCaixa Adeslas está comprometida en el uso eficiente de sus recursos y capacidades para lograr minimizar el impacto ambiental y fomentar la protección del medio ambiente.

Adeslas Salud cuenta con la certificación ISO 14001 de medio ambiente, de acuerdo con el estándar de 2015. A través de su política medioambiental, la compañía se compromete a cumplir con la normativa y mejorar de forma continua el desempeño ambiental, prevenir la contaminación y reducir residuos, promover la sensibilización interna de los empleados y mantener el diálogo interno y externo sobre cuestiones ambientales. Todos estos compromisos son gestionados a través de su sistema de gestión.

Adeslas Dental también dispone de esta misma certificación para el conjunto de sus clínicas dentales. A través de su sistema integrado de gestión se compromete a garantizar la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, minimizando el impacto de sus actividades odontológicas, racionalizando el consumo de energía y recursos y aplicando criterios de sostenibilidad en las clínicas y servicios centrales. Mediante su programa de gestión ambiental, en 2021 se han fijado dos líneas prioritarias de actuación: la primera, a través del establecimiento de objetivos de consumo responsable y gestión de residuos, como la detección del consumo inadecuado de productos químicos y la implantación de un sistema de reducción de papel; y la segunda, en materia de eficiencia energética, disminuyendo el consumo energético.



Grupo III: residuos biosanitarios cortantes y punzantes y posibles contaminados por COVID-19.
Grupo IV: residuos citotóxicos y reactivos de laboratorio.

Los factores de conversión utilizados para el cálculo de la huella de carbono son los establecidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

RESULTADOS

ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

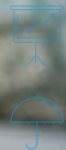
PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

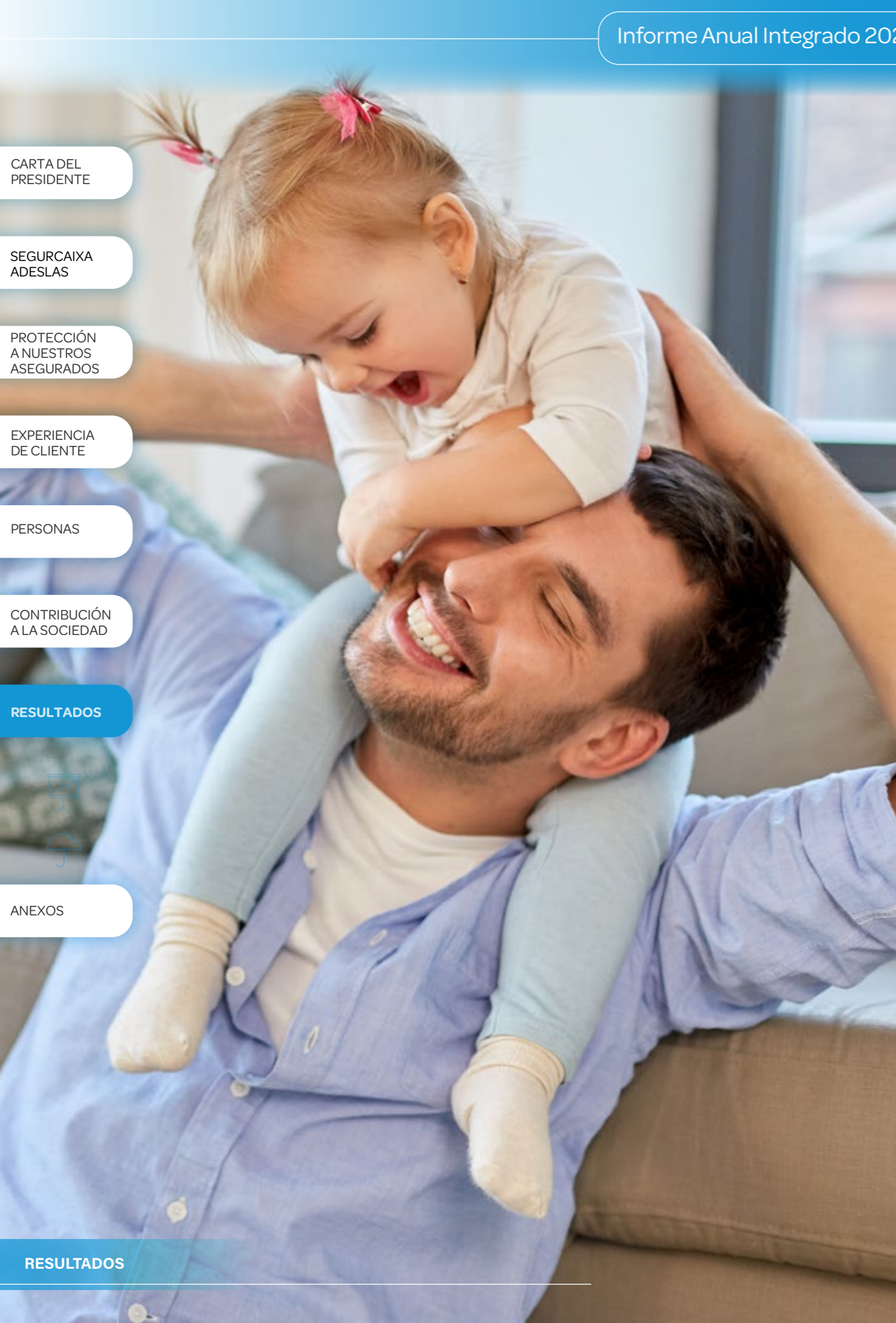
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS



ANEXOS

RESULTADOS



RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

Resultados del ejercicio	48
Gestión prudente y control	49

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS



ANEXOS

Resultados del ejercicio

Como hemos mencionado a lo largo de estas páginas, el ejercicio 2021 ha sido un año atípico. Sin haber sido tan dramático como el ejercicio precedente, los efectos de la pandemia se han dejado sentir durante el año con las sucesivas olas sufridas. Los intentos de regresar a una normalidad prepandémica se han ido solapando con las diferentes oleadas de contagios y, por ello, este ejercicio no es del todo comparable con la actividad desplegada en años anteriores, como 2019.

El 2021 ha sido el primer año de la puesta en marcha del nuevo plan estratégico de la compañía, donde, entre otros factores, se ha evidenciado el éxito de la comercialización de la gama de productos MyBox, que ha significado la consecución de unos excelentes resultados que mantienen a la compañía dentro de su objetivo de crecimiento sostenible, o el buen comportamiento de las inversiones, que han contribuido también a consolidar los buenos resultados del ejercicio.

El volumen de primas obtenido en 2021 ha alcanzado los 4.156 millones de euros, un 4,6% más que en el ejercicio anterior. El crecimiento que ha experimentado la compañía es superior al crecimiento medio del mercado de no vida en 2021, que fue del 3,3%. El beneficio neto obtenido en el periodo ha alcanzado los 421,4 millones de euros y el ratio combinado se ha situado en el 86,8%¹.

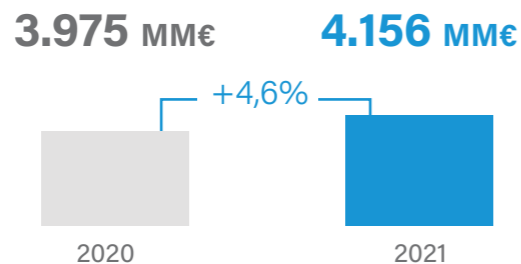
El número de asegurados en salud no ha dejado de crecer y la compañía cuenta ya con más de 5,7 millones de asegurados en este ramo. Las primas

alcanzadas en salud han ascendido a 2.959 millones de euros, un 3,6% más que en 2020, lo que se traduce en el hecho de que la compañía tiene el 30% de la cuota de mercado, cifra que sitúa a SegurCaixa Adeslas como líder en el mercado de los seguros de salud en España. En este año, se ha continuado dando cobertura a los enfermos por COVID-19, al mismo tiempo que la actividad asistencial en el resto de asistencia sanitarias ha ido al alza.

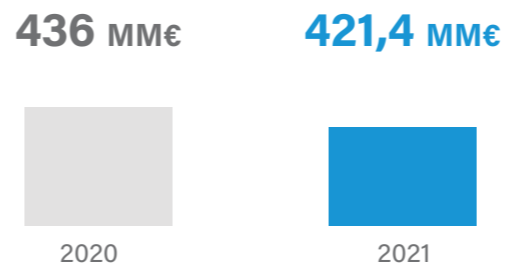
En multirriesgos, la compañía cuenta ya con más de 1,7 millones de pólizas, con 592 millones de euros en primas, un 12,3% más que en 2020. Dentro de estas pólizas destaca el ramo de hogar, en el que la compañía ha llegado a superar los 1,5 millones de pólizas, obteniendo 481 millones de euros, un 16,4% más que el año anterior y con una cuota de mercado de casi el 10%; o las más de 144.000 pólizas de comercio, con 83 millones de euros, un 11,7% más que en 2020 y que sitúan a la compañía como líder en el ranking de este segmento en el mercado asegurador español.

A pesar de las incertidumbres existentes en cuanto al futuro de la movilidad y la compleja situación internacional, el ramo de autos ha tenido también un buen comportamiento y se ha cerrado el ejercicio con más de 504.000 pólizas y 239 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 7,1% respecto al año anterior. El ramo de decesos ha obtenido 130 millones de euros, un 27,9% más que el año precedente, y mantiene la cuarta posición en el ranking de compañías del mercado asegurador de nuestro país.

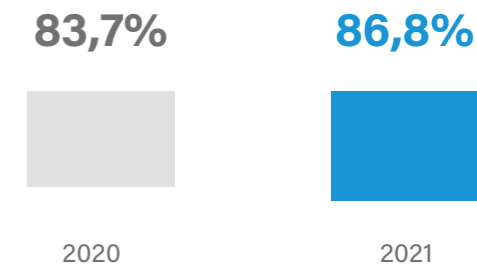
EVOLUCIÓN DE PRIMAS



BENEFICIO NETO



RATIO COMBINADO



(1) La relación entre los gastos por siniestros en que incurre una compañía aseguradora respecto al volumen de primas ingresadas.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS



ANEXOS

Gestión prudente y control

Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente y reporta a la Presidenta de la Comisión de Auditoría con el objeto de preservar su independencia.

La Función de Auditoría Interna de la compañía es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, y que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Cumplimiento Normativo

El departamento de cumplimiento normativo tiene como objetivo asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad, asesorando al órgano de administración sobre los requisitos normativos que le son de aplicación. Entre sus funciones se encarga de la supervisión de los sistemas de prevención y las medidas implantadas por la compañía para evitar la corrupción, el soborno o la comisión de cualquier otro ilícito penal. Para ello, la compañía cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) que los relaciona e identifica, define el órgano con competencia para adoptar decisiones sobre los mismos, así como los procedimientos que se han de seguir, haciendo públicos sus principios y objetivos por medio de la página web corporativa. Nuestro SPRP se encuentra auditado por AENOR, que ha emitido la correspondiente certificación acreditativa de su adecuación a lo dispuesto en la Norma UNE 19601 - "Sistema de Gestión de Compliance Penal".

Continuidad y seguridad informática

En el ejercicio 2021, la prioridad por preservar la salud y seguridad del personal, junto con el mantenimiento en todo momento del servicio al cliente y de las operaciones de negocio, ha sido una constante durante las sucesivas olas de la pandemia vividas a lo largo del año.

SegurCaixa Adeslas cuenta con una Política de Continuidad de Negocio y con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN). En él se recogen las medidas que permiten a la organización responder ante una contingencia grave, ofreciendo capacidad inicial de recuperación operacional en dicha situación, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

El SGCN dispone de un Plan General de Continuidad de Negocio que contiene un conjunto de documentos que permitirían la recuperación de los Activos Críticos más relevantes necesarios para reanudar la operación de la organización según los tiempos de recuperación y niveles de servicio preestablecidos, minimizando cualquier tipo de impacto a los empleados, clientes y terceras partes interesadas. Dichos planes se preparan, prueban y actualizan con periodicidad anual o ante la ocurrencia de cambios relevantes en los mismos.

La compañía se encuentra en pleno proceso de transformación, en el que las nuevas soluciones tecnológicas refuerzan su posición ante los nuevos riesgos emergentes. El Comité de Seguridad Digital de SegurCaixa Adeslas es el responsable de formular y aplicar la correspondiente Política de Gestión y Control del Riesgo Tecnológico y de la Seguridad de la Información, de acuerdo con las directrices estratégicas recogidas en la propia política y documentos relacionados.

CARTA DEL
PRESIDENTESEGURCAIXA
ADESLASPROTECCIÓN
A NUESTROS
ASEGURADOSEXPERIENCIA
DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS



ANEXOS

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

- Los riesgos técnicos se derivan de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
- Los riesgos financieros son los derivados de otra actividad principal que realiza la Sociedad y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
- Los riesgos no financieros tienen un impacto más transversal en la Sociedad e incluyen los reputacionales, estratégicos y ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).
- Los riesgos operacionales se derivan de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.

Adicionalmente, se identifican determinados riesgos emergentes resultantes de una incrementada exposición o susceptibilidad de hacerlo frente a un factor desconocido hasta el momento, o bien asociados a un incremento de la exposición frente a un peligro ya identificado.

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.

Este Sistema 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 2021, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de riesgos, fundamentalmente, a través de una revisión completa del Mapa de riesgos, así como con el diseño de un Plan de formación y de un conjunto de iniciativas encaminadas a fomentar la Cultura de riesgos.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



ANEXOS

ANEXOS

Cobertura y alcance del informe	52
Priorización de los temas relevantes	54
Consejo de Administración y Comisiones	55
Encuestas y reclamaciones	57
Equipo	58

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Cobertura y alcance del informe

En línea con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales promovidas, principalmente, desde el International Integrated Reporting Council (IIRC), SegurCaixa Adeslas ha publicado su Informe Anual Integrado correspondiente al ejercicio 2021. El presente Informe Anual se ha presentado al Consejo de Administración para su conocimiento previamente a la publicación del mismo.

En este sentido, en el presente informe la información legal, económica y financiera de la compañía se presenta complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de SegurCaixa Adeslas, de sus resultados y de su respuesta a sus grupos de interés. Acompañan al presente informe las Cuentas Anuales de la sociedad SegurCaixa Adeslas S.A., así como las consolidadas del grupo SegurCaixa Adeslas, que pueden consultarse en la página web corporativa de SegurCaixa Adeslas. En el proceso de elaboración de este informe, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material en el año 2021.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año 2021, pero incluye también, en función de su relevancia, datos de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más amplia acerca de la evolución de SegurCaixa Adeslas. Por ello, el informe contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión del mismo. Además, se ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas realizó un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability, el International Integrated Reporting Council y el GRI Standards. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Identificación inicial de temas relevantes

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis documental y una reflexión interna de la dirección de la compañía para alinear los asuntos materiales con el negocio y las necesidades de los grupos de interés para obtener una lista preliminar de temas relevantes:

- Estrategia y prioridades para SegurCaixa Adeslas mediante entrevistas en profundidad a los miembros del Comité de Dirección para conocer su visión sobre los temas de gestión responsable y sostenibilidad más relevantes de la compañía. En concreto, se les consultó por los temas de gestión de su área de negocio que pueden contribuir a que SegurCaixa Adeslas sea percibida como una empresa más responsable y sostenible, así como los riesgos y oportunidades que puede tener la compañía en el ámbito de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad.
- Requisitos de prescriptores en sostenibilidad: Índices, ratings y rankings de referencia (DJSI, FTSE4Good...).
- *Benchmark*: Revisión de otros informes anuales a nivel nacional e internacional para extraer los asuntos relevantes del sector financiero y asegurador. Se han revisado los aspectos más importantes de los principales competidores de SegurCaixa Adeslas y los informes correspondientes a los accionistas mayoritarios de la compañía.
- Asuntos prioritarios para el Sector Financiero según Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- Análisis de tendencias en el sector financiero y de previsión social, así como los asuntos prioritarios para el Sector Financiero según diversas fuentes.
- Informes publicados sobre el sector asegurador y financiero relacionados con la sostenibilidad.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



- Análisis de tendencias en el sector financiero y asegurador a través de la herramienta Trendwatching para identificar las principales novedades e innovaciones en materia sostenible por parte de empresas internacionales.
- Las tendencias en el sector mediante la herramienta Google Trends, que permite observar el impacto de SegurCaixa Adeslas en relación a la competencia.
- Las noticias sobre el sector y sobre SegurCaixa Adeslas, para conocer qué temas relevantes relacionados con la compañía y el sector han sido noticia.

Consulta a los grupos de interés

Se realizó una consulta interna y externa a los grupos de interés para la identificación y priorización de los temas relevantes que consistió en:

- Encuesta *online* 214 directivos hasta la línea media de SegurCaixa Adeslas.
- Entrevistas a seis expertos representantes de los diferentes grupos de interés de SegurCaixa Adeslas:
 - Accionistas: Mutua Madrileña.
 - Academia: ESADE.
 - Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a.
 - Medios de comunicación: Corresponsables.
 - Sociedad:
 - Entidades sociales: Fundació Paliacrínic.
 - Entidades medioambientales: Consultor/a experto/a.

Conclusiones de los expertos en responsabilidad social empresarial

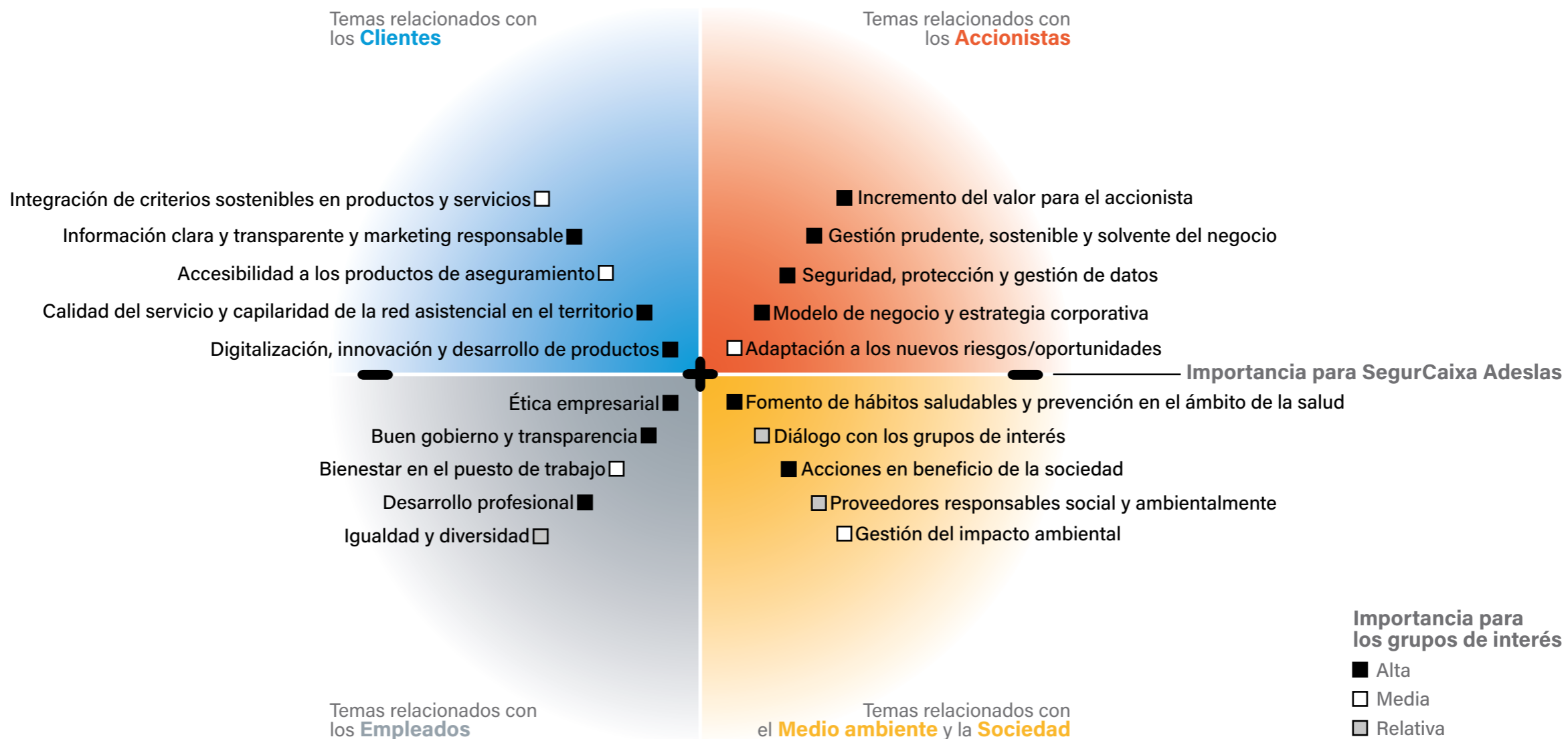
En general, los expertos consultados tienen una muy buena percepción general del informe y recalcan la importancia de seguir avanzando con la integración de la información económica, social y ambiental, adaptándose a la Directiva Europea.

Además, los posibles riesgos potenciales en relación a SegurCaixa Adeslas que remarcan los expertos son la resiliencia del sector para adaptarse a los nuevos riesgos y oportunidades asociados al envejecimiento de la población, los hábitos saludables, las inversiones verdes y la revolución tecnológica, como grandes protagonistas en el cambio de paradigma en la sociedad.

Priorización de los temas relevantes

La matriz de materialidad se obtuvo a partir de la priorización de los temas relevantes a través de dos variables de valoración, de acuerdo con lo establecido en el GRI Standards:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y/o sociales de SegurCaixa Adeslas.
- El grado de importancia en la toma de decisiones de los grupos de interés.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Consejo de Administración y Comisiones


Consejo de Administración

El Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2021 estaba compuesto por doce miembros, de los cuales diez tienen el carácter de consejeros dominicales, a tenor de la estructura accionarial, y dos de independientes. Asimismo, el Consejo está encabezado por un Presidente, con facultades delegadas, y cuenta con un Secretario y un Vicesecretario no consejeros.

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

Políticas de Gobierno Corporativo

Las Políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por SegurCaixa Adeslas, de conformidad con lo establecido en la normativa de Solvencia II, desarrollan una estructura organizativa de gobierno y control transparente y apropiada para el volumen y la actividad que realiza, estableciendo las distintas líneas de *reporting* que garantizan la adecuada transmisión de la información necesaria para la adopción de las decisiones por los órganos de dirección y gobierno. Incluyen la regulación del funcionamiento y competencias de 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. Asimismo, la compañía cuenta con 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 y otras funciones destacadas, que regula condicionantes especialmente reforzados en cuanto a los requisitos y exigencias que en esta materia deben reunir los titulares de los cargos referidos.

 **Volver a**
 **Gobierno Corporativo**

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



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 –uno de los cuales es su Presidente, con voto dirimente–, 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 relacionada, 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 asesora al Consejo de Administración en los asuntos relacionados con la gestión de las inversiones, la política que marca las directrices para ello y los límites de riesgo, de acuerdo con los requerimientos de la normativa legal y de gobierno aplicables. También supervisa el presupuesto y el seguimiento de los resultados financieros y de su impacto en el patrimonio.

 **Volver a**
Gobierno Corporativo

Encuestas y reclamaciones

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio

	Unidades	Porcentajes
Hogar	18.514	21,0%
Autos	27.194	30,8%
Negocio	1.207	1,4%
Salud	17.162	19,4%
Dental	24.294	27,5%
Total	88.371	100,0%

Quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	11.312	202
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	4.564	229
Multirriesgo y RC Empresas	67	314
Personales	688	49
Autos	422	84
Total	17.053	179

Quejas y reclamaciones por ramo presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	484	8,7
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	202	10,2
Multirriesgo y RC Empresas	2	9,4
Personales	41	3,0
Autos	24	4,8
Total	753	7,9

Quejas y reclamaciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	103	1,8
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	131	6,6
Multirriesgo y RC Empresas	8	37,5
Personales	30	2,1
Autos	8	1,6
Total	280	2,9

Quejas y reclamaciones resueltas en SegurCaixa Adeslas (*)

	Ejercicio 2021
Desestimadas	7.798
Estimadas	7.941
SCA omite pronunciarse	1.420
No admitidas a trámite	8
Total	17.167

Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (*)

	Ejercicio 2021
Desestimadas	517
Estimadas	267
SCA omite pronunciarse	51
No admitidas a trámite	3
Total	838

(*) Con independencia de que se haya iniciado este año.

Volver a
La calidad en el servicio



Equipo

N.º total de empleados en la plantilla de SegurCaixa Adeslas

	Ejercicio 2021
Servicios Centrales	998
AgenCaixa	241
Oficinas propias	846
Centros médicos y dentales	4.064
Total	6.149

Distribución de la plantilla por género

	Ejercicio 2021
N.º total de hombres	1.413
N.º total de mujeres	4.736
Total	6.149

Edad media de la plantilla

	Ejercicio 2021
Servicios Centrales	45,4
AgenCaixa	43,5
Oficinas propias	48,1
Centros médicos y dentales	37,2
Total	40,3

Antigüedad de la plantilla

	Ejercicio 2021
Directivos	12,6
Plantilla Servicios Centrales	10,7
AgenCaixa	11,7
Plantilla Oficinas propias	14,8
Plantilla Centros médicos y dentales	5,0

Nota: En los datos de empleados no se contemplan las jubilaciones parciales.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Ejercicio 2021
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.808
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.782
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	154
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	405
Total	6.149

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Ejercicio 2021
Directivos	63
Mandos intermedios	189
Resto plantilla	5.896

Formación

	Ejercicio 2021
Inversión total en formación (miles de €)	
Servicios Centrales y AgenCaixa	168
Oficinas propias y centros médicos y dentales	458
Total	626

Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	0,20%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,43%

Promedio invertido por empleado

Servicios Centrales y AgenCaixa	136,5
Oficinas propias y centros médicos y dentales	93,3



Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

www.segurcaixaadeslas.es