

2020

INFORME ANUAL
INTEGRADO

 SegurCaixa Adeslas



1	Carta del Presidente	
	Carta del Presidente	3
2	SegurCaixa Adeslas	
	Conócenos	6
	Gobierno Corporativo	14
	Hitos del año	15
	2020, un año complejo	16
	Plan Estratégico 2018–2020	17
3	Protección integral para nuestros asegurados	
	Oferta aseguradora	19
	Canal Bancaseguros	20
	Canal Asegurador	22
4	Asegurados en el foco de la estrategia	
	Salud	25
	Dental	27
	Multirriesgos	28
	Autos	30
	Resto de ramos	31
	La innovación y la adaptación al cambio en la experiencia de cliente	32
	La orientación hacia los asegurados	34
5	Personas	
	La salud y seguridad de los empleados como prioridad	37
	Desarrollo profesional	38
	Formación	38
	Igualdad	39
	Comunicación interna	39
6	Nuestra contribución a la sociedad	
	El cuidado de la salud y el aseguramiento	41
	Contribución a la sociedad	45
	Medio ambiente	48
7	Resultados, flexibilidad y rigor	
	Crecimiento sostenido a lo largo del tiempo	50
	Control y adaptación a los nuevos riesgos	51
	Retos de futuro	54
8	Anexos	
	Materialidad	56
	Consejo de Administración y Comisiones	59
	Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones	61
	Equipo	62



Carta del Presidente

Queridos amigos:

El año 2020 estuvo marcado por la gestión de la crisis del coronavirus y el grave impacto que esta ha tenido, y sigue teniendo, en el ámbito de la salud, de la economía y de nuestra sociedad en su conjunto. Por ello, mis primeras palabras son para todas las personas que se han visto afectadas por esta pandemia, en especial para quienes han perdido un ser querido, y también para todos los que han estado en primera línea luchando contra la enfermedad. Entre ellos, muchos de los más de 43.000 profesionales sanitarios del cuadro médico de Adeslas, a quienes quiero agradecer su entrega y profesionalidad.

En estos meses y, con carácter extraordinario, en SegurCaixa Adeslas hemos atendido a 22.900 asegurados con Covid-19 o síntomas compatibles con la enfermedad. Casi 10.000 han requerido hospitalización y el resto han recibido atención sanitaria en sus domicilios, a pesar de no estar contemplado dentro de los seguros la cobertura de las pandemias. Pero es en momentos como estos cuando se demuestra la "talla" de las compañías. Por ello, nosotros, como no podía ser de otra manera, hemos respondido asumiendo nuestra responsabilidad con total compromiso.

En esta misma línea, en 2020 dotamos un fondo de apoyo de 160 millones de euros para facilitar liquidez a los profesionales del cuadro médico y prestadores hospitalarios, con el objetivo de mitigar el impacto económico que sufrían derivado del descenso de actividad producido por la pandemia.

Todo ello, al tiempo que impulsábamos proyectos clave como la digitalización, que ha jugado y seguirá jugando un papel clave para favorecer la atención a nuestros asegurados y evitar desplazamientos. Así, dotamos al personal sanitario de los medios tecnológicos necesarios para que pudieran realizar sus consultas vía digital, facilitamos las principales operativas de



Javier Mira
Presidente Ejecutivo
SegurCaixa Adeslas



clientes a través de nuestra web y mejoramos los servicios de orientación médica de forma remota, entre otros servicios.

En este contexto, en SegurCaixa Adeslas logramos además seguir creciendo de forma sostenida y rentable, así como consolidarnos como una compañía sólida, capaz de aportar y contribuir a la recuperación económica de nuestro país a través de la generación de empleo y la demanda de servicios. Algo clave para poder superar un futuro inmediato que estará marcado por la incertidumbre y la desaceleración económica.

Cerramos el año con un crecimiento en primas del 2,9%, hasta alcanzar los 3.975 millones de euros, y un beneficio de 436 millones de euros, que vino acompañado de una mejora del ratio combinado, el cual bajó 3,5 puntos porcentuales, hasta situarse en el 83,7%.

Esta positiva evolución es fruto del excelente trabajo que desarrolla día a día nuestro equipo de profesionales para cuidar de nuestros ya más de 10 millones de asegurados y del crecimiento experimentado en nuevos clientes.

A ello contribuye la calidad de nuestros productos y la fortaleza del canal bancario, así como la creciente preocupación de las personas por su salud y bienestar, que ha impulsado con fuerza la demanda de seguros de salud, un ámbito en el que Adeslas ha consolidado su liderazgo en 2020 con una cuota de mercado que ya supera el 30%.

Para terminar, en nombre del Consejo de Administración que presido, me gustaría trasladar mi reconocimiento a todo el equipo directivo de SegurCaixa Adeslas y a los más de 6.000 empleados que han trabajado sin descanso para dar continuidad a nuestra actividad y estar cerca de nuestros asegurados cuando más nos necesitaban. Mi agradecimiento también a nuestros mediadores, proveedores de servicios e instituciones que nos han acompañado durante este año tan complejo y han hecho posible la consecución de estos logros.

Todos ellos han mostrado una capacidad de adaptación de la que solo pueden presumir las grandes organizaciones con modelos de gestión consolidados y un propósito definido.

Gracias a todos por formar parte de este gran proyecto y mucha energía para afrontar un 2021 que pondrá, de nuevo, a prueba nuestra capacidad de resiliencia y de superar adversidades.

Javier Mira

Presidente Ejecutivo
SegurCaixa Adeslas

SEGURCAIXA ADESLAS

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	14
Hitos del año	15
2020, un año complejo	16
Plan Estratégico 2018-2020	17



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS



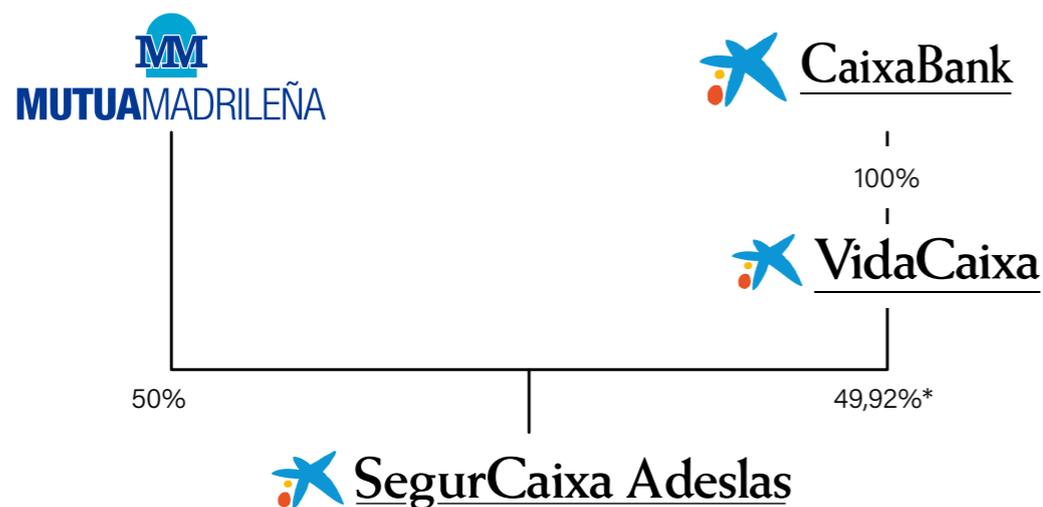
Conócenos

Mapa accionarial

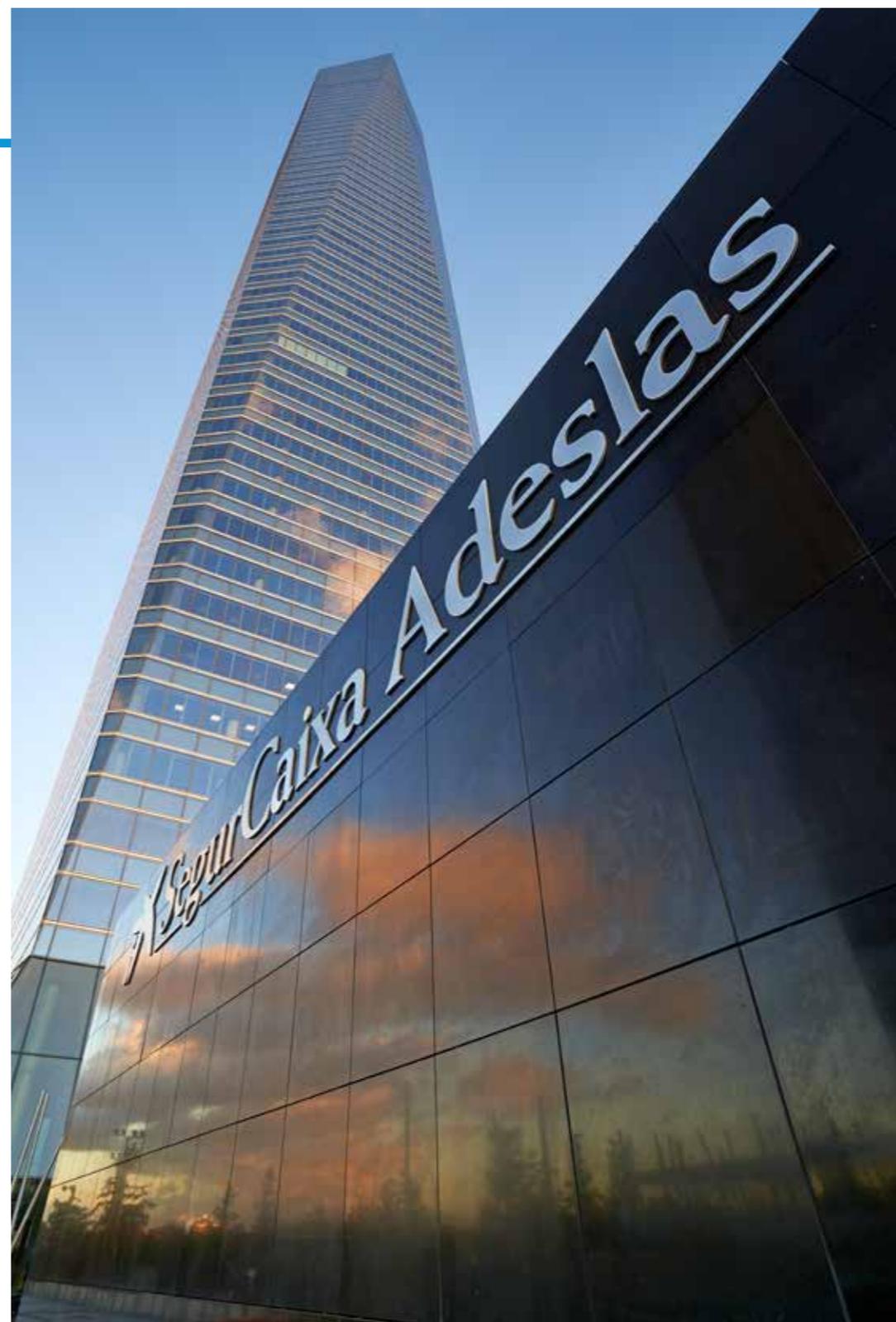
SegurCaixa Adeslas es la compañía de No Vida líder en España en seguros de salud. Durante 2020 la compañía ha obtenido 436 millones de euros de beneficio neto y ha comercializado un volumen de primas de 3.975 millones de euros.

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2020, por tercer año consecutivo, como la primera aseguradora de No Vida en España y es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas, con un 50% de la estructura accionarial. Ha cerrado el ejercicio 2020 con unos ingresos por primas de 5.580,7 millones de euros y un beneficio consolidado de 304,1 millones de euros.

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, en un ejercicio particularmente complejo, ha seguido actuando con un compromiso absoluto hacia sus 15,2 millones de clientes.



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



Nuestros accionistas

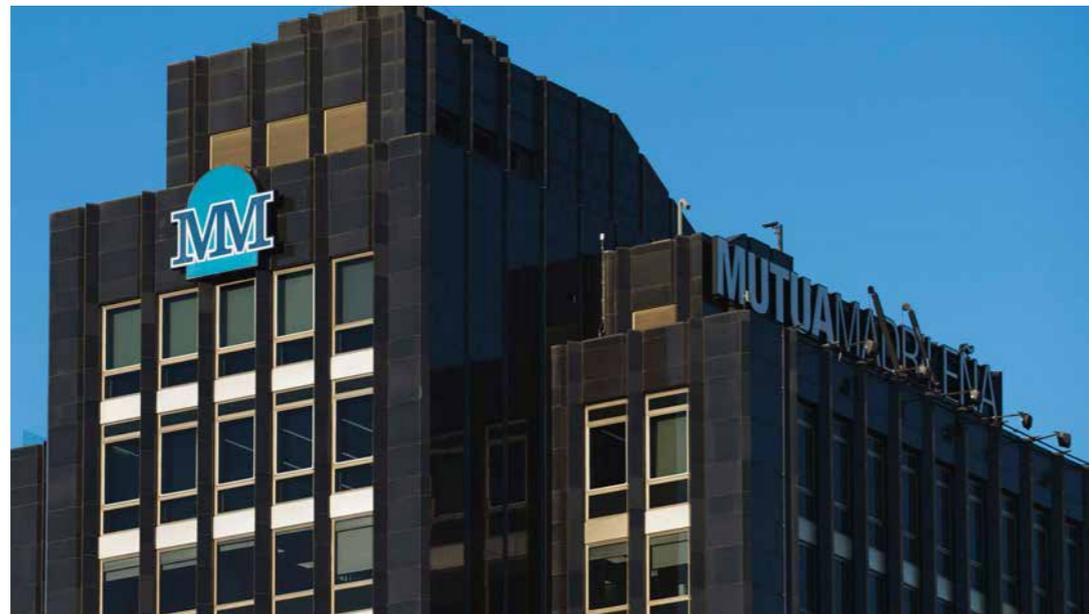
GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2020, por tercer año consecutivo, como la primera aseguradora de No Vida en España, logrando unos ingresos por primas de 5.580,7 millones de euros, tras crecer un 2,3%, pese al impacto de la crisis derivada del Covid-19.

En un contexto tan complejo como el vivido, Grupo Mutua logró seguir ganando cuota de mercado y consolidarse como líder en el ranking de seguros de Salud, siendo además segundos en el ramo de Auto y primeros en el de Accidentes.

El beneficio consolidado después de impuestos, por su parte, se situó en 304,1 millones, lo que representa un aumento del 5,2%. Y ello, tras haber destinado cerca de 200 millones de euros a medidas para paliar el efecto de la crisis sobre nuestros clientes y proveedores. Una de ellas, la del 12+2, consistente en ampliar 2 meses gratis la duración de los seguros de auto y moto de sus clientes, había beneficiado a más de 1,3 millones de mutualistas al cierre del ejercicio.

Asimismo, el margen de solvencia del Grupo, según los criterios de Solvencia II, se situó al cierre del año en el 304%, ratio que mantiene a la compañía a la cabeza de los grupos aseguradores españoles a este respecto.



PRINCIPALES CIFRAS MM€

5.580,7 MM€ primas totales (+2,3%)

304,1 MM€ beneficio neto (+5,2%)

13,5 MM de asegurados (+0,48%)

6.563 MM€ de patrimonio gestionado en fondos de inversión

PRESENCIA INTERNACIONAL

60% BCI Seguros (Chile)

45% Seguros del Estado (Colombia)

RECONOCIMIENTOS

13ª posición Ranking Merco Empresas

13ª posición Índice Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

Mejor Empresa para trabajar según el ranking de *Actualidad Económica*



GRUPO MUTUA MADRILEÑA

Plan Estratégico concluido con éxito y nuevos retos

El pasado ejercicio, Grupo Mutua concluyó con éxito su Plan Estratégico 2018-2020, cuyos objetivos principales eran consolidar su posición como líder en seguros No Vida, ser el líder no bancario en gestión de activos en España a través de Mutuactivos, proseguir con su proceso de diversificación geográfica, por productos y servicios, y reforzar su presencia en Latinoamérica.

En el ámbito de la gestión de patrimonios, en 2020 Mutuactivos se consolidó como la primera gestora independiente de grupos bancarios. Cabe destacar que, en apenas dos años, Mutua ha realizado cinco operaciones corporativas, con la compra de participaciones en Alantra Wealth Management, EDM, Cygnus, Alantra Asset Management y Orienta Capital, con el fin de apoyar su crecimiento orgánico.

Respecto a su expansión internacional, en 2020 el Grupo Mutua se hizo con la mayoría del control de BCI Seguros, la primera empresa de seguros generales de Chile, y formalizó la adquisición del 45% de Seguros del Estado, la segunda aseguradora de Colombia.

Asimismo, durante el año se diseñó el nuevo Plan Estratégico 2021-2023, que tiene como principal objetivo mantener la senda de crecimiento rentable y sostenible de los últimos ejercicios. El plan contempla también seguir con la estrategia de diversificación geográfica e impulsar aún más el proceso de digitalización.

Refuerzo de la responsabilidad social

El Grupo Mutua reforzó su responsabilidad social durante 2020 con diferentes iniciativas para contribuir a la lucha contra la enfermedad y sus consecuencias. Además de la medida 12+2, entre otros proyectos, ayudó a su red de pymes proveedoras con menos recursos adelantándoles facturación e impulsó el fondo sectorial para proteger al personal sanitario.

La Fundación Mutua Madrileña, por su parte, destinó un millón de euros para poner en marcha diversas iniciativas, como la creación de un fondo extraordinario para financiar proyectos de investigación médica sobre el virus y sus posibles tratamientos, el lanzamiento de una convocatoria extraordinaria de ayudas a proyectos de acción social orientados a ayudar a colectivos vulnerables especialmente afectados por la pandemia y adquirir material de protección y *tablets* para ancianos y menores. Todo ello permitió ayudar de forma directa a cerca de 100.000 personas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Más de **180 MM€** destinados a ayudar a asegurados, proveedores, profesionales sanitarios y colectivos más vulnerables durante la pandemia

Más de **100.000** personas beneficiadas directamente por nuestras medidas

Más de **10 MM€** anuales destinados por la Fundación Mutua Madrileña a sus cuatro líneas de actuación: investigación médica, acción social, apoyo a la cultura y seguridad vial

Programa **360°** para la lucha contra la violencia de género



Nuestros accionistas

CAIXABANK

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, en un ejercicio particularmente complejo, condicionado por la crisis sanitaria y económica derivada de la Covid-19, ha actuado con un compromiso absoluto hacia sus clientes.

La extensa red de oficinas ha permanecido plenamente operativa, se han potenciado los canales digitales y remotos, y se ha adaptado la operativa para dar respuesta a los problemas y necesidades de millones de clientes. Se han gestionado cerca de 500.000 moratorias de crédito, anticipado rentas y prestaciones a casi 4 millones de personas y concedido financiación a las empresas por más de 95.000 millones de euros.

En lo que a sostenibilidad se refiere, ha emitido un bono verde y un segundo bono social. Las dos emisiones han tenido excelente aceptación en el mercado y están ligadas a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Considera, además, esencial facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible, por lo que está integrando ambiciosas políticas medioambientales en los procesos crediticios.

Sigue firmemente comprometida en avanzar en el alineamiento de las carteras a los objetivos del Acuerdo de París, de acuerdo con el compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas.

Su accionista de referencia, Fundación "la Caixa", con el que mantiene una especial vinculación, permite reforzar aún más la contribución a los distintos ODS de Naciones Unidas.

Enlaces Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank

CaixaBank

Obra Social "la Caixa"



15,2 MM
de clientes



451.520 MM€
de activos totales



415.408 MM€
de recursos de
clientes (+8,1%)



243.924 MM€
de crédito a la
clientela, bruto (+7,3%)

AMBIENTAL



Firmantes de los Principios de Ecuador

1.000 MM€ de emisión de un Bono Verde

3,16 MM€ concedidos a proyectos de energías renovables

SOCIAL



900 MM€ concedidos en microcréditos y otra financiación con impacto social

8.737 puestos de trabajo creados con el soporte de los microcréditos

1.000 MM€ de emisión de un Bono Social COVID-19

GOBERNANZA



7º banco más sostenible del mundo según DJSI
0,86% de contribución al PIB español





Nuestros accionistas

CAIXABANK

Reputación marca premium



Excelencia en Liderazgo en Europa Occidental en 2020. *Euromoney*



Mejor entidad del mundo en banca de particulares en 2020. Mejor banco en España y en Europa Occidental en 2020. Entidad líder global frente a la crisis 2020. *Global Finance*



Mejor entidad de banca privada en España en 2020. *The Banker / PWM*



Entre los bancos TOP 10 del mundo en RSC. Dow Jones Sustainability Index



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo. Merco

Amplio reconocimiento como líder en infraestructuras



Mejor entidad de Banca Privada en Europa por su cultura y visión digital 2020. *PWM (FT Group)*



Mejor Banco Digital en banca de particulares en España 2020. Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental 2020. *Global Finance*



Mejor iniciativa de pagos por móvil para particulares en 2020 (CaixaBank Pay). *Fintech Futures*

BPI: Reconocimiento como marca premium e innovadora



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos. Escolha do Consumidor



Marca #1 2020 – Categoría Grandes Bancos. 5 estrelas



Mejor marca de confianza en Portugal 2020. *Reader's Digest*



Marca de excelencia 2020. Superbrands



Mejor entidad de banca privada en Portugal en 2020. *The Banker / PWM*



Mejor banca privada en Europa por su tecnología de gestión de carteras 2020. *PWM (FT Group)*



Banco del Año 2020. *The Banker*

10 años del acuerdo entre accionistas

Hace ahora 10 años CaixaBank y Mutua Madrileña alcanzaron un acuerdo mediante el cual Mutua Madrileña controla el 50% del accionariado de SegurCaixa Adeslas, pasando a ser el accionista mayoritario de la compañía, y CaixaBank, el 49,92%¹ restante de la propiedad. El acuerdo firmado en 2011 posibilitaba la distribución de forma exclusiva y de forma indefinida de los seguros de SegurCaixa Adeslas a través de la red comercial de CaixaBank, junto al resto de canales de distribución de la compañía.

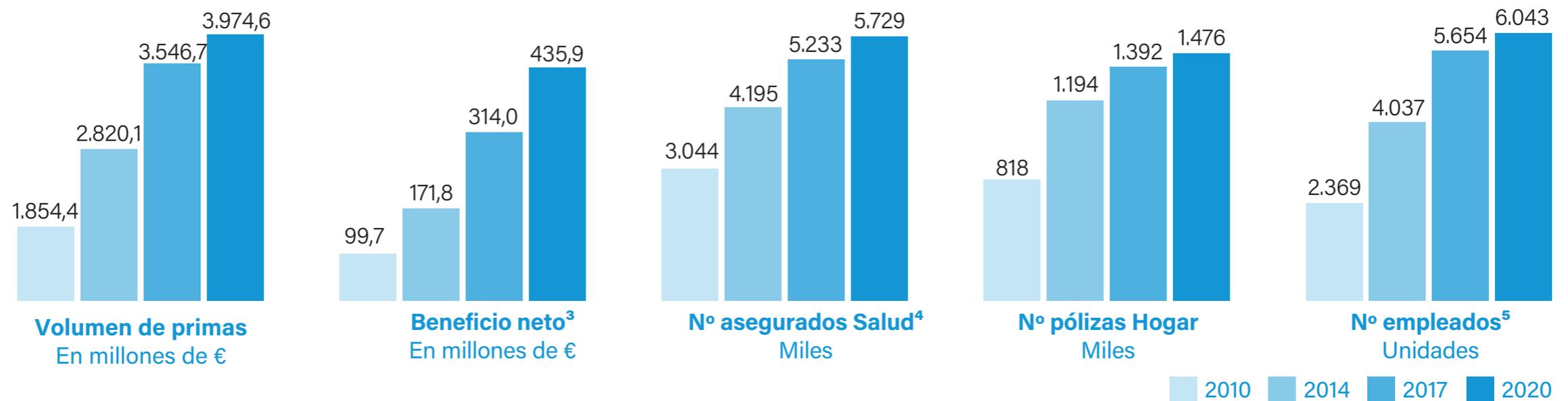
El camino que entonces se emprendía nacía con una visión a largo plazo y en estos 10 años la compañía, junto a sus accionistas, ha afrontado grandes retos de diferentes naturalezas, tanto económicos, normativos, tecnológicos, sociales y humanos, haciendo frente a situaciones tan difíciles como la coyuntura económica vivida en el año 2012, hasta la dramática pandemia acaecida en 2020.

En todo este periodo, SegurCaixa Adeslas ha diseñado y completado con éxito todos y cada uno de los tres planes estratégicos² que la han guiado en su

recorrido. La compañía ha sabido consolidar su posición como la compañía de seguros de No Vida de mayor crecimiento rentable sostenido a lo largo del tiempo, y ha reafirmado su liderazgo en el ramo de salud, manteniéndolo y reforzándolo año tras año. La colaboración entre sus dos grandes accionistas ha permitido que el modelo de SegurCaixa Adeslas se perfile como uno de los grandes logros del sector asegurador de no vida español en esta década.

Las fortalezas de la compañía han contribuido a alcanzar esos resultados mediante una orientación enfocada al cliente y a sus necesidades, a la multicanalidad de los sistemas de distribución, al servicio de calidad que ofrecemos a nuestros asegurados –donde destacan los profesionales sanitarios que integran el mayor cuadro médico de España y que en 2020 han sido un ejemplo de entrega a la sociedad–, al constante esfuerzo en innovación que se ha desplegado y a un liderazgo capaz, que ha sabido dirigir y mantener la compañía en el primer puesto del ranking de salud y mejorar la posición en el ranking en otros ramos de los seguros de no vida.

10 AÑOS DEL ACUERDO ENTRE ACCIONISTAS



(1) El 0,08% restante pertenece a accionistas minoritarios.
 (2) Planes Estratégicos 2012-2014, 2015-2017, 2018-2020.
 (3) Resultado Consolidado bajo normativa PCEA sin Amort. de Activos Intangibles de Vida Útil Indefinida.

(4) Incluye acuerdos de reaseguro por prestación de servicios. No incluye UTE Alcira en 2014 para presentar cartera homogénea los 4 periodos.
 (5) Los datos de empleados a 2010 incluyen los compartidos con VidaCaixa Grupo.



Modelo de negocio

La actividad de la compañía se desarrolla en el sector 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.

La comercialización de sus productos se lleva a cabo a través de diferentes redes comerciales, siendo las principales la de bancaseguros, que opera a través de la red de distribución de CaixaBank, así como la de canales tradicionales del sector asegurador, integrada por agentes de red propia, agentes externos, corredores, *brokers*, y también mediante acuerdos de distribución con grandes compañías, además de los canales de comercialización directa.

El ámbito de actuación donde opera la compañía es el mercado español.

La compañía posee unos servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y en Barcelona.

SegurCaixa Adeslas es propietaria de diversas empresas que contribuyen a la atención y a dar servicio a sus asegurados:

- **Adeslas Salud S.A.U.:** la cual cuenta con 27 centros médicos, repartidos a lo largo de la geografía española, que ofrecen atención sanitaria.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** con una amplia red formada por 194 clínicas dentales y repartidas también por toda España, que centra su actividad en la atención con tratamientos odontostomatológicos.
- **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 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.

SegurCaixa Adeslas tiene una participación significativa en los Igualatorios Médicos Quirúrgicos de Asturias y del País Vasco, lo que facilita la distribu-

ción de seguros en esos territorios a través de acuerdos de reaseguro de prestación de servicio¹.

Los acuerdos de colaboración se extienden también a un amplio grupo 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, acuerdos con servicios funerarios en decesos, etc.).

El grupo SegurCaixa Adeslas emplea a 6.043 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.



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.



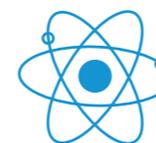
Confianza

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 ECONÓMICOS 2020

3.975 MM€ en primas de seguro

436 MM€ de beneficio neto

83,7% de ratio combinado

Nº 1 en el ranking de seguros de salud

30,4% de cuota de mercado en salud

22.900 asegurados atendidos con COVID-19 o sintomatología compatible¹

9.900 hospitalizaciones por COVID-19

222.000 test autorizados por COVID-19

6.043 empleados

+541.000 siniestros del hogar gestionados

PRIMAS Y CUOTA DE MERCADO

TOTAL NO VIDA

3.975 MM€ **10,7%**

Primas **Cuota**



Salud

2.856 MM€ **30,4%**



Multirriesgo²

527 MM€ **6,8%**



Hogar

413 MM€ **8,9%**



Autos

223 MM€ **2,0%**



Accidentes

138 MM€ **12,3%**



Decesos

101 MM€ **4,1%**



Resto

128 MM€

(1) Las cifras de pacientes atendidos, hospitalizaciones y test realizados por COVID-19 son hasta el 31.03.2021.

(2) Las primas de multirriesgo incluyen las primas de hogar.

2020, un año complejo

La economía mundial en 2020 ha estado marcada por la incertidumbre y la caída de la actividad, provocada por la pandemia del Covid-19.

En nuestro país, la economía ha decrecido en términos de PIB un histórico 11% en 2020, el mayor desplome de todos los países de la OCDE. Esta caída ha afectado al empleo, situando la tasa de paro en el 16,13%, con 622.600 puestos de trabajo destruidos y 527.900 desocupados más.

En cuanto a la evolución del IPC, el año 2020 ha acabado con una tasa interanual del -0,5%.

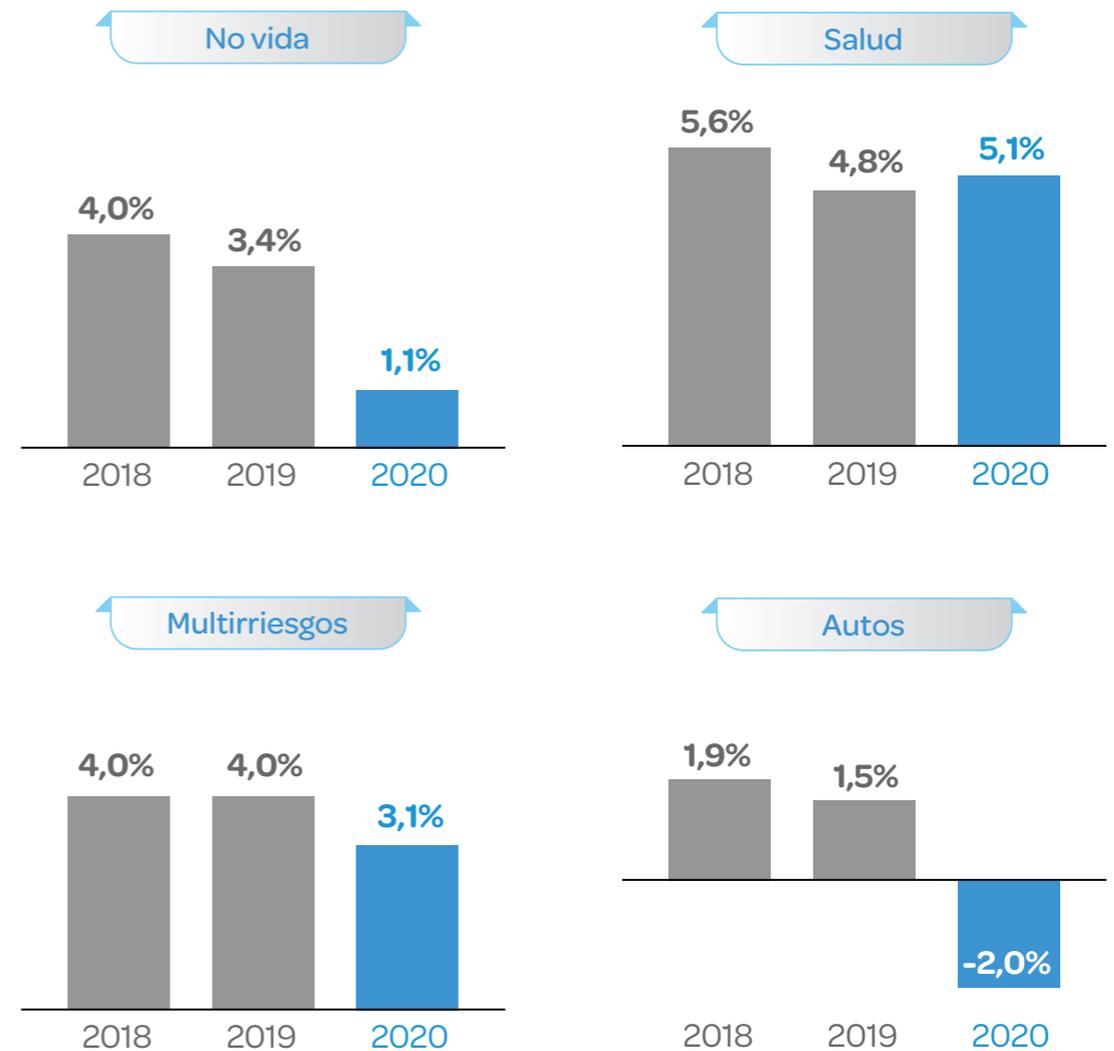
En el sector de los seguros, las primas de No Vida han visto ralentizado su crecimiento en 2020 hasta un 1,1%. El comportamiento de los diferentes ramos en este ejercicio marcado profundamente por la pandemia ha sido diferente. El ramo de Salud ha tenido un crecimiento significativo, con un incremento del 5,1%, lo que supone 0,3 puntos porcentuales más que en 2019, con SegurCaixa Adeslas a la cabeza con un aumento del 6,2%.

En seguros Multirriesgo, el crecimiento ha sido del 3,1%, impulsado por el ramo de Hogar, que ha crecido un 2,7%, a pesar de la caída en la concesión de hipotecas (-7,6%), y el crecimiento del ramo Industrial, que ha aumentado un 5,6%.

Por último, el ramo de Autos ha decrecido un 2%, debido fundamentalmente al confinamiento y al desplome en las matriculaciones de coches.

EVOLUCIÓN DEL MERCADO NO VIDA

% de crecimiento en primas



Fuente: INE e ICEA





Plan Estratégico 2018–2020

El Plan Estratégico ha guiado la evolución de la compañía en el periodo 2018–2020. Este plan contaba con tres grandes líneas estratégicas que la compañía debía profundizar y desarrollar para lograr los objetivos trazados. Estas tres líneas eran:

1. La transformación del modelo de la compañía apalancándose en la evolución tecnológica.
2. Reforzar el liderazgo en salud mediante la transformación en canales de distribución y mediante la innovación en productos y servicios.
3. El desarrollo del canal bancario, mejorando la eficiencia comercial y desarrollando nuevas fuentes de ingresos.

La primera de ellas, por la propia envergadura de la transformación de la compañía, iba más allá del presente plan, mientras que las dos restantes estaban bien delimitadas temporalmente.

La línea estratégica de la transformación se ha revelado clave en este 2020 al permitir desarrollar el despliegue de medios tecnológicos que han posibilitado la atención a nuestros asegurados en la mayor crisis sanitaria de los últimos tiempos. Con un horizonte que va más allá del presente plan, ha presentado hitos significativos en su evolución mediante la consecución de objetivos de la Transformación Tecnológica, asegurando la calidad de los entregables y el impulso del plan de trabajo. Dentro de los logros de esta línea estratégica se ha conseguido la modernización de la arquitectura tecnológica sobre la que desplegar las nuevas aplicaciones de negocio, la transformación de la infraestructura hacia modelos Cloud o el fortalecimiento de los modelos de Gobierno, modernización de la función de IT, así como la

implantación de soluciones/productos de mercado que transforman el modelo operativo, mejorando los servicios al cliente y haciendo más eficientes los procesos de negocio.

Respecto de las otras dos líneas estratégicas, en 2018 se centró el foco en la definición de las propuestas de valor y en las reflexiones estratégicas de las diferentes iniciativas que se diseñaron para el plan. En el módulo de salud se realizaron mejoras en la propuesta de valor para los clientes de segmentos individuales y se implantaron los nuevos servicios de Adeslas Salud y Bienestar o el lanzamiento de Adeslas Senior. En bancaseguros se revisó la propuesta de valor para clientes de Banca Premier y Privada, y el apetito al riesgo para el negocio de Empresas.

En 2019 se inició la captura de oportunidades a través de pilotos y lanzamientos, al mismo tiempo que continuaban evolucionando propuestas de valor y modelos. El lanzamiento de los productos MyBox de salud, hogar, auto o el seguro de Asistencia en Viaje en imaginBank, y la potenciación del canal inTouch o de AgenCaixa, son un ejemplo de ello.

En 2020 la compañía ha sabido repriorizar las iniciativas para dar respuesta a las eventualidades surgidas, anteponiendo la salud y seguridad de sus clientes y empleados e impulsando la adaptación de las redes a la nueva situación: la implantación de procedimientos anti-COVID-19 en clínicas dentales y centros médicos, la potenciación de la operativa de venta y servicio en remoto para el canal bancario, el lanzamiento de los nuevos productos o el despliegue a toda la cartera de asegurados privados de la plataforma Adeslas Salud y Bienestar, entre otros.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS



ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS



PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

Oferta aseguradora	19
Canal Bancaseguros	20
Canal Asegurador	22



Oferta aseguradora

SegurCaixa Adeslas ofrece una amplia protección en seguros que la han llevado a posicionarse como un referente del mercado de seguros no vida en España.

La protección que ofrece abarca desde los seguros de salud a la protección del patrimonio de sus asegurados. En salud, a través de la marca Adeslas, ofrece seguros a muy diversos segmentos, con diferentes modalidades tanto de asistencia sanitaria a través de su propio cuadro médico como de libre asistencia con recobro, adaptados a todo tipo de or-

ganizaciones, que van desde grandes empresas a pymes, o para grandes colectivos como funcionarios de las grandes Mutualidades del Estado, autónomos o familias.

Contempla también alternativas de protección sobre el patrimonio para todos sus asegurados mediante un gran abanico de seguros. Cuenta con seguros para inmuebles, a través de una completa oferta de productos para hogares, comunidades, comercios, industrias y otros tipos de inmuebles; para autos, motocicletas, camiones; accidentes, decesos; etc.





Canal Bancaseguros

Uno de los pilares estratégicos con que cuenta la compañía es el acuerdo para poder disponer de la red de distribución de las oficinas de CaixaBank en la comercialización de los productos de seguros de no vida.

SegurCaixa Adeslas diseña la estructura de su equipo de apoyo al canal bancario a imagen de la red territorial de CaixaBank para poder adaptarse perfectamente a las necesidades del banco.

Así, durante el año 2020 la compañía ha dado apoyo a las 12 Direcciones Territoriales del banco (incluida la DT InTouch, para clientes con atención remota) y a toda su red comercial de oficinas y centros de empresa a través de las Delegaciones Comerciales.

Las Delegaciones Comerciales están integradas por un equipo de profesionales con diferentes roles:



El **Delegado Comercial**, máximo responsable del Canal en su Dirección Territorial, es el responsable de implantar y desarrollar las estrategias y políticas que se impulsan por parte de la Dirección del Canal Bancario.



Los **Ejecutivos Comerciales de Bancaseguros** (ECOB), que 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**, que tienen como funciones principales 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 AgencCaixa**, 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

3.565 Oficinas de **Banca retail**

1 Centro de **Banca Corporativa**

125 Centros de **Banca de Empresas**

18 Centros **Institucionales**

612.400.000 € en **primas comerciales** de **nueva producción**¹

676.000 operaciones de **seguros**

530.500 conversaciones con **el asistente cognitivo**

(1) Hasta su primer vencimiento.
Nota: La información sobre CaixaBank no contempla la fusión con Bankia en 2020.



La evolución del ejercicio 2020 se ha visto condicionada por la irrupción de la pandemia, que ha marcado la actividad del canal, en la cual podemos distinguir tres fases: antes de la declaración del estado de alarma, con perspectivas de desarrollo prometedoras; tras la declaración del primer estado de alarma y el confinamiento de la población, cuando se vivió una situación de paralización de la actividad comercial en todo el país —se sustituyeron todas las reuniones presenciales por encuentros virtuales a través de diferentes plataformas, con resultados muy satisfactorios, al conseguir mantener la interrelación con el mismo nivel de frecuencia y fluidez que venía desarrollándose—; y una tercera fase marcada por la recuperación, que se inicia a partir del mes de junio y que se consolidó en el último cuatrimestre.

En este ejercicio la venta de forma remota ha crecido de manera significativa. Así, en los canales telemáticos como CaixaBank Now o Ready to Buy se ha llegado a duplicar la actividad, detectándose una tendencia creciente destacable en el número de clientes que prefieren mantener relaciones telemáticas con sus gestores.

La potenciación de los productos de seguro MyBox va en esa línea, ya que aportan valor a los clientes, mediante amplias prestaciones y compromisos

de servicio asistencial óptimos, con la posibilidad de afrontar su coste en cuotas mensuales y la garantía de tres años sin subida de cuotas, al mismo tiempo que sirven de palanca al banco en su esfuerzo comercial.

Cabe mencionar la actividad desplegada en banca de empresas, focalizándose en dar servicio a través de nuestra gama de productos a pequeñas y medianas empresas, donde CaixaBank es especialista. La ampliación de la gama MyBox al segmento de negocios con el MyBox Negocios (tanto para personas físicas y jurídicas) aproxima el concepto al segmento de autónomos, comercios y pequeños negocios.

Dentro del apoyo que SegurCaixa Adeslas ofrece al canal bancario tienen un papel destacado los gestores comerciales de AgenCaixa, especialistas en el segmento de empresas, quienes en 2020 han realizado el 65% de las ventas del nuevo producto MyBox Negocio.

A la generación de valor en el corto plazo a través del dinamismo en los procesos de comercialización hay que añadir el esfuerzo en crear valor en el medio y en el largo plazo, mediante el cuidado de la cartera y el esfuerzo realizado en retención, que en este 2020 ha tenido también un papel destacado.





Canal Asegurador

El objetivo estratégico de mantener el crecimiento rentable a lo largo de la última década se ha conseguido mediante el refuerzo y apoyo constante a la red comercial. Así, la red de canales aseguradores engloba el conjunto de canales de venta tradicionales del sector asegurador. Estos canales pueden formar parte de la compañía o pueden establecerse diferentes acuerdos de colaboración. Esta fuerza comercial es diversa y la integran diferentes actores:

- 

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.

CANAL ASEGURADOR

94 gestores comerciales propios
en 68 delegaciones

192 oficinas de Atención Comercial

1.268 agentes de red

1.874 corredores

893 agentes externos

22 ejecutivos de Grandes Empresas

79 *brokers*

228.900.000 € primas comerciales de nueva
producción¹

628.400 altas de nuevos asegurados en 2020

(1) Hasta su primer vencimiento.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS



ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

La compañía establece una relación próxima con todos ellos, con los cuales mantiene abiertos canales de comunicación. En el año 2020, la aparición de la pandemia ha imposibilitado la celebración de los tradicionales eventos presenciales que se han celebrado en pasadas ediciones, como la Convención Comercial de Canales Aseguradores, de empleados de compañía, prevista para la primera semana del mes de marzo, y que fue suspendida ante la amenaza creciente de la expansión del virus. Los encuentros se trasladaron a otros formatos telemáticos, siendo necesaria una gran capacidad de adaptación de nuestra estructura y de los mediadores al nuevo entorno de relación remota también con clientes.

El impacto de la pandemia en 2020 en la contracción económica en el país también se ha visto reflejado en unos volúmenes de actividad y de nueva producción inferiores a los alcanzados en 2019 por los Canales Aseguradores.

Así, por ejemplo, su impacto en las Oficinas de Atención Comercial, diseminadas a lo largo de todo el país, obligará a cerrar sus puertas durante el confinamiento entre los meses de marzo a mayo, volviendo en junio a la normalidad, con las restricciones propias de las medidas establecidas por las autoridades sanitarias. También se puso en marcha el “Plan de protección de la red de agentes” para ayudar a los asesores de red propia más vulnerables durante ese periodo de confinamiento.

La compañía también ha emprendido acciones de protección de la cartera en los diferentes canales mediante acciones que favorecieron la retención y fidelización de clientes.

Otras acciones que se desarrollaron en 2020 para potenciar la actividad fue la puesta en marcha de nuevos productos como el Adeslas GO, que ofrece cobertura sanitaria ambulatoria a clientes particulares, mejorando sus condiciones asistenciales al incorporar un chequeo médico anual adaptado a la edad y sexo de cada asegurado. También el alta de Adeslas Dental MAX, producto dental destinado a clientes particulares, con ventajas para los asegurados al premiar su fidelidad.

Por otro lado, la compañía está desarrollando el proyecto Horizon, cuyo objetivo principal es la adaptación de nuestra red de agentes a los cambios sociales, demográficos, tecnológicos y económicos, con una visión estratégica a largo plazo, y que contempla la transformación, profesionalización y modernización de la red de Agentes.



Adeslas GO

TU SALUD, EN MARCHA

Adeslas

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

Salud	25
Dental	27
Multirriesgos	28
Autos	30
Resto de ramos	31
La innovación y la adaptación al cambio en la experiencia de cliente	32
La orientación hacia los asegurados	34



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS



Salud

La tragedia humana, social y económica que ha causado la pandemia originada por el COVID-19 ha convertido la salud tanto individual, familiar como colectiva, en uno de los valores a preservar más relevantes a lo largo del año 2020.

SegurCaixa Adeslas, a comienzos del ejercicio 2020, realizó una monitorización de la evolución de la enfermedad desde el mismo momento en que se iniciaron los primeros casos de la propagación de la enfermedad en algunos países europeos, así como tras los primeros casos detectados en España. La compañía realizó diferentes análisis para conocer su posible impacto y las medidas más adecuadas que se barajaban en cada momento, para afrontar una situación extremadamente compleja.

Como líder en seguros de salud en España, el compromiso de Adeslas en el cuidado de la salud de sus más de 5,7 millones de asegurados se reafirmó y reforzó en este año 2020. La compañía desde el primer momento se puso a disposición de la sanidad pública, junto con el resto del sector de la salud privado, antes de la declaración del estado de alarma. Así, junto con el sector se tomó una decisión excepcional para un momento de crisis sanitaria excepcional, al proteger la salud de los asegurados asumiendo la responsabilidad del tratamiento de esta enfermedad y los gastos originados por el COVID-19, a pesar de tratarse de un riesgo explícitamente excluido de las garantías de las pólizas de seguros, una vez se produjo la declaración oficial de pandemia por la Organización Mundial de la Salud. De este modo se crearon servicios nuevos y específicos para los pacientes de COVID-19.

El cuadro médico de SegurCaixa Adeslas ha respondido a la situación de emergencia sanitaria con responsabilidad, asumiendo un papel relevante en coordinación con el sistema público de salud e imprescindible para garantizar a los clientes de SegurCaixa Adeslas la atención sanitaria en los peores meses de la pandemia. Se ha realizado un esfuerzo muy importante en la adaptación de los espacios y procedimientos de acceso, así como en la implementación de medidas de protección individual para profesionales y pacientes.

SALUD



+43.000
profesionales de la salud

+1.200
centros médicos concertados

217
hospitales concertados

27
centros médicos propios

ATENCIÓN A ASEGURADOS AFECTADOS POR COVID-19 hasta el 31 de marzo de 2021

9.900
ingresos hospitalarios

13.000
asegurados con seguimiento domiciliario



44.400
asegurados atendidos a través del chat

222.000
pruebas de COVID-19



Durante la crisis vivida a lo largo del año 2020 la tecnología ha jugado un gran papel en la gestión de la salud en remoto. Los medios tecnológicos desarrollados en años anteriores se reforzaron para dar mayor cobertura asistencial a distancia a los asegurados, evitando desplazamientos y el consiguiente riesgo de contagio. Se facilitó a todos los proveedores del cuadro médico la habilitación de los canales no presenciales para la actividad derivada del COVID-19. La atención en remoto ha sido también un instrumento muy útil para realizar los seguimientos a aquellos asegurados en confinamiento domiciliario, bien fuera debido a la infección de pacientes que no revestían especial gravedad o por prevención. El resto de la actividad ambulatoria también se ha visto favorecida por este despliegue.

Un efecto de la irrupción de la pandemia fue una caída de la demanda de servicios asistenciales ajenos a temas vinculados con el COVID-19. La actividad se vio alterada por el temor al riesgo de contagio. A pesar de ello, la actividad se mantuvo y los centros permanecieron abiertos para atender a aquellos asegurados que lo precisaron.

Los 27 centros médicos propios de Adeslas Salud contribuyeron también a ese esfuerzo colectivo y se mantuvieron abiertos en todo momento para la prestación de los servicios asistenciales, necesarios para los asegurados.

El impacto de la pandemia en 2020 focalizó gran parte de los esfuerzos en Adeslas Salud, que, elaboró un protocolo para preservar la salud de sus profesionales y pacientes que englobaba todos los procesos afectados, tanto los operativos como los asistenciales, y dotaba de los medios y espacios necesarios para la prevención del COVID-19¹. Este protocolo, una vez implementado en todos los centros médicos de Adeslas Salud, fue certificado por SGS, entidad independiente, manteniéndose actualizado tanto el protocolo como la certificación.

Si bien estaba previsto en el ejercicio 2020 continuar con la certificación UNE 179003:2013 de "Servicios Sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente"² para hacerla extensiva a los centros médicos de Adeslas Salud de Granada y Tenerife, la situación obligó a posponer su obtención para más adelante.

SALUD

23.753.000
consultas atendidas

316.900
ingresos hospitalarios³

21.400
partos atendidos⁴

683.600
resonancias magnéticas y TAC



398.700
intervenciones quirúrgicas⁵

206.400
servicios ambulatorios atendidos



Enlace Adeslas Salud amplía su compromiso con la calidad y la seguridad de los pacientes

- (1) Todas las medidas de seguridad y prevención fueron revisadas previamente por Quirón Prevención, especializada en la prevención de riesgos laborales.
- (2) Esta certificación, que hasta el momento solo se expedía a hospitales, es la primera vez en España que la recibe un centro médico.
- (3) Incluye ingresos por COVID-19.
- (4) Incluye cesáreas.
- (5) No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.



Dental

Adeslas tiene también cuidado de la salud y la higiene bucodental de sus asegurados y clientes. Adeslas Dental cuenta con 194 clínicas dentales repartidas por la geografía española para ofrecer los mejores tratamientos odontológicos a sus pacientes. Sus 1.581 odontólogos colegiados garantizan un servicio de la máxima calidad a todos los asegurados y clientes.

La preservación de la salud de empleados, asegurados, clientes y proveedores ha guiado la actuación en Adeslas Dental desde la aparición de la pandemia.

Con la declaración del estado de alarma se mantuvieron abiertas ininterrumpidamente un total de 48 clínicas dentales, con el objetivo de ofrecer atención a aquellos pacientes que necesitasen tratamientos dentales de urgencia. Todas las actuaciones consideradas no urgentes fueron pospuestas, por lo que los diferentes indicadores de servicios prestados a clientes y a asegurados se han visto impactados.

Adeslas Dental adoptó protocolos de seguridad ante los riesgos del COVID-19 para todas las actividades que se desarrollan en sus clínicas dentales. Quirón Prevención revisó la validación de estos protocolos. La totalidad de las 194 clínicas dentales fueron certificadas por SGS mediante auditorías *in situ*.

Esta certificación acredita la implantación de medidas preventivas, de seguridad y de organización de la actividad clínica puestas en marcha frente al COVID-19 con objeto de proteger a empleados y pacientes. Para el mantenimiento de la certificación, SGS sigue realizando auditorías mensuales.

 **Enlace** Adeslas certifica la seguridad de sus clínicas dentales frente al COVID-19

DENTAL

194 clínicas dentales propias

1.581 odontólogos colegiados

2.576.000 consultas odontológicas

146.900 actos de odontopediatría

216.400 obturaciones y reconstrucciones

38.200 implantes colocados

239.700 revisiones de ortodoncias

35.600 endodoncias

198.900 higienes bucales

1.254 sillones odontológicos

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

Multirriesgos

En la protección a los bienes patrimoniales de sus asegurados, la compañía ofrece un amplio abanico de posibilidades a través de las pólizas de multirriesgos. Este tipo de pólizas ofrecen coberturas frente a daños de muy diversa tipología, como incendio, robo, fenómenos meteorológicos, etc., a inmuebles de diferente fin, como hogares, comercios, empresas o comunidades.

En el conjunto de las pólizas de multirriesgos destacan los 1,47 millones de pólizas del seguro del hogar.

El crecimiento experimentado en este tipo de seguros ha llevado a la compañía a ocupar la segunda posición en el ranking de los seguros del Hogar y la primera en los seguros de Comercio. Un mayor crecimiento de la cartera comporta un mayor incremento de las probabilidades de ocurrencia de siniestros y la compañía se dimensiona para atenderlos e invierte en tecnología, en la agilización de procesos, colabora estrechamente con los proveedores de servicios para mantener protocolos de actuación acordes con la calidad esperada y desarrolla sistemas de medición de la calidad para velar por la correcta gestión de las reparaciones e indemnizaciones y la satisfacción del cliente.

La actividad del ejercicio 2020 comenzó con siniestros de impacto mediático, como la explosión en el complejo petroquímico de Tarragona a mediados de enero, con daños en varias viviendas aseguradas sobre todo en cristales, toldos o aparición de grietas.

Sin embargo, fue en la segunda quincena de enero, con la aparición de la borrasca Gloria, cuando el impacto causado por el temporal de viento, nieve y fuertes lluvias comportó cuantiosos desperfectos en muchos inmuebles repartidos, principalmente, en la zona este de la Península. Gloria supuso incrementos en la declaración de siniestros de más del 75% durante la primera semana. Se activaron todos los protocolos de compañía para hacer frente al volumen ingente de siniestros declarados y se reforzaron los servicios de ges-

MULTIRRIESGOS



Siniestros del hogar
541.500

Siniestros de daños por agua en hogar
+211.000

Siniestros de cristales en hogar
+84.000

Siniestros de daños eléctricos en hogar
60.700

Siniestros por fenómenos atmosféricos en hogar y negocio
+57.300

Pago en prestaciones de siniestros de hogar
223 MM€

Días de plazo medios de pago en indemnizaciones a asegurados
2,12¹



(1) Dato para multirriesgos de hogar y negocio.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

ción, peritaje y comunicación, además de mantener reuniones diarias con las empresas de asistencia que trabajaban en las zonas afectadas, realizándose un seguimiento exhaustivo de la situación.

La declaración del estado de alarma durante el mes de marzo y el confinamiento domiciliario de la mayor parte de la población supusieron la paralización casi total de la actividad reparadora, permitiendo solo actuar a los profesionales en situaciones de urgencias (asegurados sin suministro eléctrico, con fugas de agua que impidían el normal uso de los sanitarios o servicios de cerrajería de emergencia). Durante los meses de marzo y abril se detectó una caída en el número de siniestros declarados, ya que se posponía la declaración de siniestros o se retrasaba la petición de servicios de reparación por el temor al contagio por el COVID-19.

A partir del inicio de la desescalada, en el mes de mayo, comenzó a recuperarse la actividad reparadora de forma paulatina conforme se iba avanzando en las fases.

Mediante las videoperitaciones se ha contribuido notablemente a la agilidad en los procesos de gestión, resolución e indemnización de los siniestros donde la presencia del perito ha sido necesaria en momentos en que se imponían severas restricciones a la movilidad, bien como consecuencia del estado de las carreteras durante y tras la borrasca Gloria, o durante la fase de confinamiento domiciliario.

Por otro lado, el nuevo modelo de apertura de siniestros se ha ido extendiendo de manera progresiva para garantizar su correcta implantación. Se ha iniciado la segunda fase, centrada en un mayor control sobre el proceso de reparación que realizan las empresas de asistencia, con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado a los asegurados.

En el control de posibles fraudes, la aplicación de gestión de siniestros integra diferentes alertas sobre distintos parámetros que gestiona, tras el correspondiente triaje, un equipo especializado en su gestión. En el año 2020 el ahorro que ha supuesto la detección de fraudes ha superado los 4,2 millones de euros.



Amplia cobertura en daños por agua.



Rotura de cristales, incluyendo vitrocerámica.



Responsabilidad civil, incluyendo animales domésticos.

 SegurCaixa Adeslas



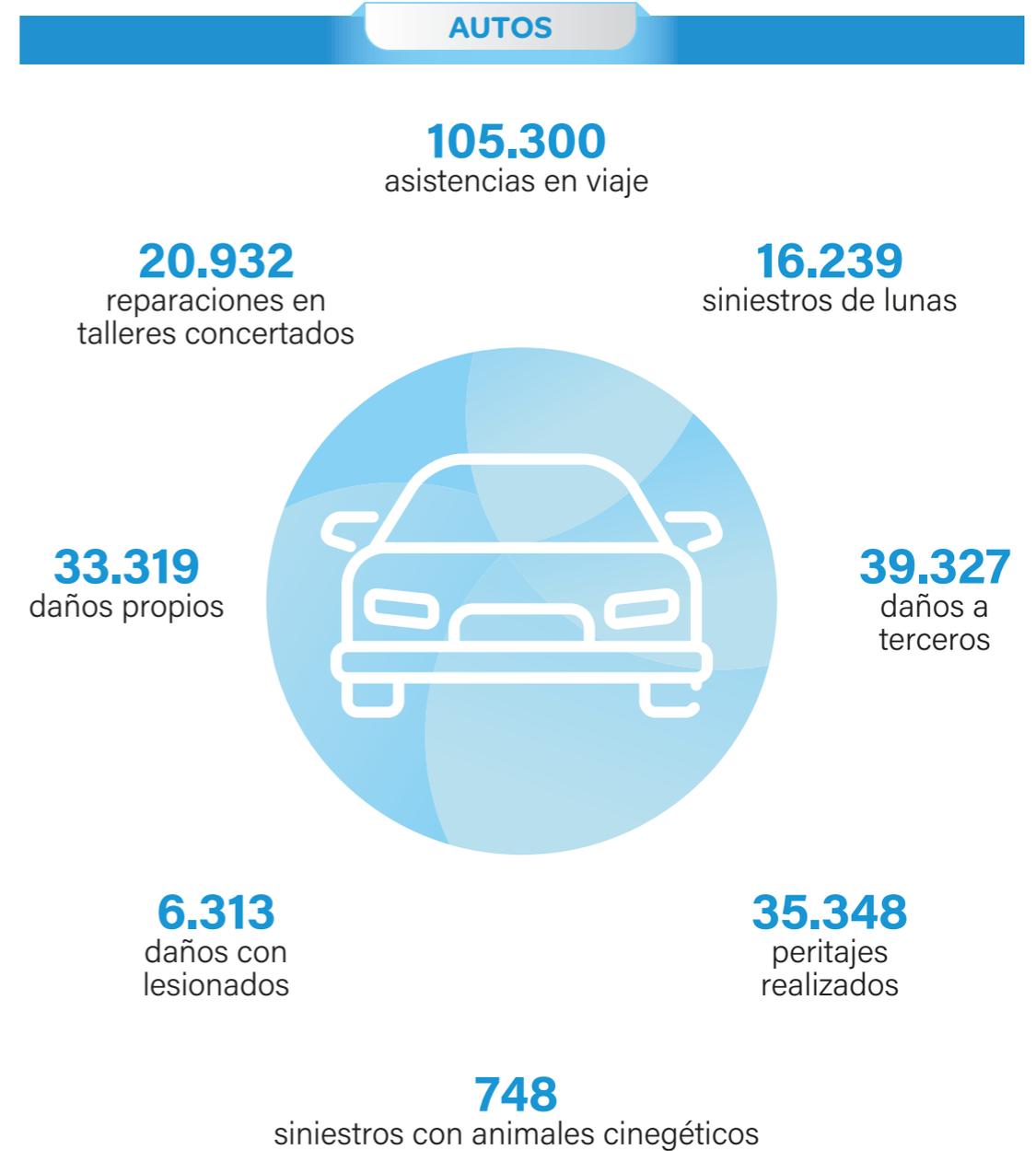
Autos

La reducción de la circulación de vehículos en 2020 debido a las restricciones de la movilidad por el confinamiento total y perimetral, como medidas encaminadas a reducir la curva de contagios por el coronavirus, significó una caída importante de la frecuencia de la siniestralidad por el menor uso del vehículo en el ramo de Autos.

Tras la declaración del estado de alarma y el confinamiento, la siniestralidad llegó a reducirse hasta un 80%. A medida que las restricciones dejaron de ser tan severas, se experimentó un alza progresiva en el uso del vehículo y en la siniestralidad, que fue incrementándose hasta alcanzar porcentajes dentro de lo esperado durante la época estival. Sin embargo, estos volvieron a decrecer durante los confinamientos perimetrales a raíz de los diferentes episodios de brotes y rebrotes vividos en la segunda mitad del año.

Respecto a las tipologías de siniestros declarados se detectó un cambio de tendencia acorde con la situación vivida en cada momento. En asistencia en viajes, por ejemplo, tras la drástica caída en los momentos más duros del confinamiento, se pasó a experimentar incrementos considerables en la demanda del servicio de asistencia relacionado con baterías, ruedas y neumáticos, como consecuencia del prolongado periodo de inactividad de los vehículos. Se redujeron sustancialmente los siniestros con contrario, así como el número de lesionados. Esta caída de la siniestralidad ha comportado una mejora en el ratio combinado del ramo.

Con el inicio del confinamiento, la compañía adaptó el trabajo en remoto de sus gestores para posibilitar la atención a asegurados y proveedores. Las innovaciones tecnológicas desarrolladas en años precedentes, como la foteoperitación, desempeñaron también un importante papel a partir del momento en que la actividad pericial fue incrementándose. Gracias a este sistema los peritos pudieron realizar la verificación de los daños, evitando el riesgo de propagación de contagio al ahorrarse desplazamientos físicos a los talleres.





Resto de ramos

La compañía protege el patrimonio de sus asegurados a través de otros ramos de seguros de muy diversa tipología. El tipo de protección que otorga ampara riesgos como responsabilidad civil general, de explotación, sanitaria, decesos, avería de maquinaria, protección jurídica, mascotas, seguros de repatriación, asistencia en viaje, protección de pagos mediante tarjetas, etc.

La gestión de este tipo de siniestros puede ser realizada a través de la propia compañía o bien mediante la celebración de acuerdos con terceros que brinden la cobertura a los asegurados para siniestros que requieran de un mayor tipo de especialización.

En el ejercicio 2020 el seguro con un mayor impacto ha sido el de decesos. Las restricciones impuestas por las autoridades¹, como la prohibición de los velatorios y los servicios de funeral, civil o religioso, así como la limitación a 3 familiares en la comitiva de enterramiento o cremación, tuvieron una carga emocional muy alta en las familias tras su instauración, a finales de marzo, ante la situación extraordinaria que se estaba viviendo.

La relación con los proveedores funerarios durante el periodo de alarma fue muy estrecha. La figura del asistente funerario desempeñó un papel relevante en la atención a los clientes desde el momento de la declaración de la defunción, sobre todo en aquellas capitales más afectadas, como Madrid o Barcelona.

(1) Orden SND 298/2020, de 29 de marzo.

RESTO DE RAMOS





La innovación y la adaptación al cambio en la experiencia de cliente

La declaración de la pandemia mundial de la COVID-19 y el confinamiento total de la población en sus domicilios en España, junto con el cierre generalizado de todos los negocios considerados no esenciales, han comportado también un severo impacto económico en muchas empresas y pequeños negocios, además del drama humano vivido en muchas familias. En ocasiones, han supuesto una drástica reducción de ingresos y la aplicación de ERTE; y en otras muchas, el cierre definitivo de negocios y la pérdida total de empleo.

SegurCaixa Adeslas no ha sido ajena a esta crisis y ha sabido adaptarse a esta nueva realidad a través de su Plan de Defensa de la cartera, en la búsqueda de soluciones ante la dificultad económica sufrida por algunos de sus clientes. La compañía desplegó toda una serie de acciones en el corto plazo, poniéndolas a disposición de los dos canales (asegurador y bancaseguros). El Plan ofrecía alternativas y facilidades que permitían a sus asegurados mantener sus pólizas de seguro, flexibilizando formas de pago u ofreciendo planes de ayuda para mantener sus coberturas. Así, en seguros de salud, para colectivos de más de 500 asegurados, se crearon las pólizas espejo, que permitían a los asegurados del colectivo hacerse cargo temporalmente de su prima. Para colectivos y pymes de más de 100 asegurados se crearon las pólizas refugio, que permitían la adhesión, a título individual del asegurado, a un colectivo especial ante la ausencia del pago del tomador. Estas medidas contaron también con la aplicación de descuentos y se mantuvieron y mejoraron hasta el periodo de renovación de las pólizas en 2021.

Para Pymes y particulares se permitió la flexibilidad del fraccionamiento del pago a mensual sin recargo o su prolongación, e incluso la devolución de un mes de prima. Para el resto de ramos se mantuvo la tarifa o se moderó su incremento.

Lanzamiento de productos

Por otro lado, la actividad en el diseño, confección y alta de productos se ha mantenido en 2020 a pesar de todas las dificultades. Entre otros productos creados destacamos los siguientes:

En el canal bancario se mantiene la apuesta por la gama MyBox, productos con coberturas diferenciales y con condiciones de contratación especiales. MyBox Salud para Asturias, Navarra y el País Vasco; MyBox Decesos, MyBox Salud Seniors (para la población de mayor edad con necesidades sanitarias especiales), o MyBox Negocios, que ha permitido a SegurCaixa Adeslas situarse como líder en la comercialización de los seguros de comercio.

En el canal asegurador se desarrollaron también los siguientes productos¹: Adeslas GO, con cobertura sanitaria ambulatoria y destinado a particulares, o el Adeslas Dental MAX, dirigido a particulares y que amplía el número de actos dentales gratuitos.

SegurCaixa Adeslas ha intensificado el desarrollo de los sistemas informáticos para facilitar a la red comercial las operativas necesarias tanto para la comunicación en remoto con los clientes como para la venta a distancia de aquellos productos que no lo tuviesen ya habilitado. Así, MyBox Salud, MyBox Hogar y MyBox Auto pudieron ser contratables directamente a través de la web como desde aplicaciones para móviles.

Los lanzamientos de productos en el canal bancario (Adeslas GO, Dental MAX, Adeslas Salud Seniors) incluían el desarrollo necesario para poder ser contratables a distancia a través de R2B o de la web y APP directamente.

(1) También comercializados por el canal bancario en 2020.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA



PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

La tecnología al servicio de los asegurados y proveedores

A nivel de prestaciones, y debido a las dificultades derivadas de las restricciones a la movilidad, en 2020 se han reforzado todos los servicios de atención en remoto de la salud, tanto digitales como telefónicos, los cuales han tenido un elevado impacto en la gestión de la salud de nuestros asegurados, manteniendo siempre la calidad del servicio. Las principales ventajas alcanzadas han consistido en la resolución de dudas y consultas, evitando el desplazamiento a los centros sanitarios y, con ello, el riesgo de contagio, y en facilitar el seguimiento domiciliario de casos confirmados o sospechosos de infección por coronavirus. Entre las acciones desplegadas destacamos:

- La ampliación de la posibilidad de realizar videoconsultas y teleconsultas con el cuadro médico, facilitando el acceso a plataformas que permitieran esa forma de comunicación, o la distribución de *tablets* en centros médicos de Adeslas Salud.
- La ampliación de la plataforma telefónica de orientación médica y urgencias, cuyo servicio además fue reforzado.
- Se permitió la accesibilidad, desde la misma web de la compañía, al chat médico ya existente.
- La apertura de la plataforma Adeslas Salud y Bienestar para todo tipo de asegurados privados.
- Se puso en marcha la receta electrónica privada, donde el paciente, tras recibirla en su correo electrónico, puede adquirir el medicamento en la farmacia¹.
- La web de SegurCaixa Adeslas creó espacios informativos específicos sobre el COVID-19. Recibió 8,2 millones de visitas en 2020.
- También en otros ramos, como Hogar, se ha incrementado el volumen de videoperitaciones en los siniestros declarados durante 2020 como medida preventiva ante contagios.
- En Decesos se puso en marcha la facturación electrónica con el principal proveedor funerario y se está extendiendo a otros proveedores del ramo.

(1) Además se ha realizado un piloto en 2020 para Muface siguiendo los criterios y el calendario establecidos por la propia mutualidad.

La creación de valor a largo plazo en nuevos segmentos

Una de las fortalezas estratégicas de SegurCaixa Adeslas es saber diseñar productos aseguradores que cubran los requerimientos que CaixaBank demanda para sus diferentes segmentos de clientes.

Dentro de esa estrategia, por ejemplo, se encuentra la necesidad de dotar de productos aseguradores a los segmentos de población más jóvenes de imaginBank. Estos productos deben responder a unas condiciones dinámicas y adaptables, al mismo tiempo que deben ser suficientemente atractivos para ese *target*, potenciando la experiencia de cliente. Adeslas GO y Adeslas Dental MAX van en esa línea, junto con mejoras de productos como SegurCaixa Móvil Protect, entre otros.

También dentro de esta estrategia a largo plazo se ha puesto en marcha el nuevo producto MyBox Salud Seniors como producto asegurador, ofreciendo a los asegurados mayores de edad una solución para sus necesidades específicas.

MUCHA SALUD UN SOLO LUGAR

BIENVENIDO A
Adeslas
Salud y Bienestar

Descubre los nuevos servicios y funcionalidades que ya tienes disponibles:

- ORIENTACIÓN PSICOEMOCIONAL**
Nuestros psicólogos expertos en gestión emocional y asesoramiento psicológico te ayudarán a sentirte mejor y a manejar tus emociones.
- ORIENTACIÓN MÉDICA INFANTIL**
Contacta con uno de nuestros asistentes con la tranquilidad de resolver tus dudas en una llamada.
- PROGRAMA DE PUNTOS**
Participa en planes y obtén puntos que podrás donar a causas solidarias o a organizaciones sin ánimo de lucro.
- SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA**
Contrasta tus diagnósticos con los mejores especialistas.

RECUERDA QUE TAMBIÉN PUEDES DISFRUTAR DE PLANES DE SALUD PERSONALIZADOS PARA TI, RESOLVER TUS DUDAS SOBRE MEDICINA GENERAL CON MÉDICOS 24H, ESTAR AL DÍA GRACIAS A NUESTRO BLOG DE SALUD Y NUESTRA NEWSLETTER, Y MUCHO MÁS.

Accede a través de la web adeslassaludybienestar.es o descárgate la app **Ahora Tú! Salud y Bienestar**





La orientación hacia los asegurados

SegurCaixa Adeslas mantiene desde hace más de una década el liderazgo en los seguros de Salud. Gran parte de este éxito, entre otros factores, obedece a la orientación hacia el cliente, a sus necesidades, y al hecho de compartir sus valores corporativos en su relación con ellos.

Los altos estándares de calidad que ofrecen los productos de seguro y servicios se tienen en cuenta desde el mismo momento en que los productos son diseñados. La compañía se encuentra adherida a las Guías de Buenas Prácticas de UNESPA y adaptó sus contratos de seguro al IPID en 2018 para todos los canales de distribución, facilitando información normalizada.

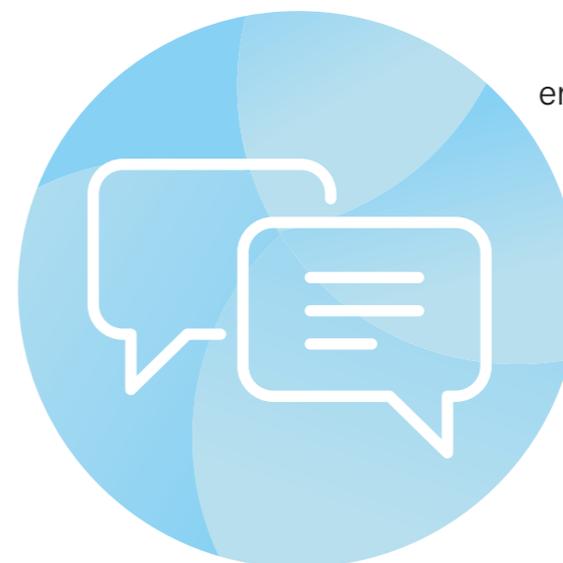
Del mismo modo, para la comunicación de los productos ofertados a través del canal bancario se siguen las directrices de CaixaBank, entidad que está adherida a Autocontrol, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable, veraz, legal, honesta y leal.

También SegurCaixa Adeslas ha mantenido su estrecha colaboración con CaixaBank en el proyecto "friendly", que está desarrollando para dotar a los contratos de un mayor esfuerzo en transparencia, clarificando las cláusulas contractuales y haciéndolas más comprensibles para el cliente. En 2020 se ha trabajado en los productos MyBox Hogar y MyBox Auto, así como en el certificado de Asistencia en Viaje vinculado a tarjetas de CaixaBank Consumer Payments. Se mantiene para el próximo año abordar más productos de la gama MyBox, como Decesos, Salud o Negocio.

Entre otras iniciativas que se llevan a cabo, la compañía forma a sus empleados y, en función del ramo, mantiene estrechas relaciones periódicas con prestadores de servicios (Multirriesgos, Autos), en las que se vela por el cumplimiento de los estándares de calidad que la compañía exige para sus asegurados.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo para la medición de la calidad cobran especial relevancia aquellas que realiza el departamento de Calidad Corporativa y que se extienden a Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa

ENCUESTAS REALIZADAS



30.591
encuestas telefónicas

30.575
encuestas vía SMS

3.229
encuestas vía correo electrónico

SATISFACCIÓN GLOBAL



87,08%
en Salud



83,64%
en Autos



70,50%
en Hogar



81,83%
en Dental



Adeslas. A lo largo de 2020 se han llegado a realizar 64.400 encuestas en los ramos de Hogar, Autos, Negocio, Salud y Dental. Esa actividad se desarrolla a través de diferentes medios, siendo los principales las encuestas telefónicas, los SMS y el correo electrónico.

En 2020 se ha trabajado en dos nuevos estudios:

- Oficinas de Atención Comercial: estudio telefónico cuyo objetivo era medir la satisfacción de los clientes sobre la calidad del servicio ofrecido. El resultado es un criterio que posteriormente se considera de cara a premiarlas con el título que se les ofrece de Oficina Excelente.
- Clientes de productos MyBox: se ha iniciado un proyecto para conocer su grado de satisfacción en los principales ramos de Salud, Hogar y Autos mediante el envío de encuestas vía correo electrónico y SMS.

64.400 encuestas realizadas en los ramos principales.

Como aseguradora líder en el ramo de salud, SegurCaixa Adeslas exige unos altos estándares de calidad a los proveedores sanitarios y a los profesionales propios de los centros médicos de Adeslas Salud. Los resultados obtenidos en este 2020 muestran la continuidad con años anteriores, reflejada en el índice de satisfacción global del 87,08%.

La evaluación de la calidad asistencial de la atención prestada por el Cuadro Médico de la compañía se lleva a cabo por el Departamento de Calidad Asistencial de SegurCaixa Adeslas, monitorizando indicadores específicos que contemplan la vertiente de la calidad objetiva (científico-técnica o desempeño del profesional), la calidad percibida (nivel de satisfacción con la atención sanitaria), así como la experiencia de los pacientes.

Por lo que respecta a las reclamaciones que se reciben en SegurCaixa Adeslas, la compañía cuenta con una unidad encargada de supervisar y agilizar los plazos de respuesta a los asegurados.

La compañía cuenta además con un sistema de comunicación fluida con la Dirección General de Seguros, lo que permite agilizar las comunicaciones entre los organismos oficiales y la compañía. 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.

Fruto de la voluntad de mantener unos estándares de calidad elevados y acordes con la exigencia que marca la propia compañía, SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental se someten voluntariamente y de forma anual a los exigentes estándares de calidad que exige la certificación internacional ISO 9001:2015 sobre los requisitos necesarios que deben mostrar las organizaciones, manteniendo un Sistema de Gestión de la Calidad que certifique su capacidad para el suministro de productos y servicios.

Además, tanto Adeslas Salud como Adeslas Dental disponen también de la certificación ISO 14001:2015, donde rigen los mismos criterios en materia medioambiental.



 **Anexo Encuestas y Reclamaciones**

PERSONAS

La salud y seguridad de los empleados como prioridad	37
Desarrollo profesional	38
Formación	38
Igualdad	39
Comunicación interna	39



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

La salud y seguridad de los empleados como prioridad

La irrupción de la pandemia en 2020 alteró la planificación prevista para dicho ejercicio. Desde el primer momento la compañía priorizó la preservación de la salud y de la seguridad de todo el personal de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud, Adeslas Dental y AgenCaixa.

La incidencia de la pandemia del COVID-19 ha sido determinante en las actuaciones desarrolladas en el ámbito de la Salud y Seguridad en el trabajo.

Las actuaciones han ido variando y adaptándose a las necesidades que el propio desarrollo de la pandemia y la normativa estatal y autonómica han ido determinando.

Estas medidas se han articulado en la realización de una Evaluación Específica del Riesgo frente al COVID-19 en las instalaciones de la compañía, la elaboración de un Plan de Contingencia frente al COVID-19 y una planificación en cada uno de los centros de trabajo.

El Plan de Contingencia implantado contempla, entre otras, las siguientes tipologías de medidas:

- **Medidas Higiénicas:** como el uso de mascarilla y aseo de manos tanto para los empleados como para los asegurados.
- **Medidas Técnicas:** referidas al mantenimiento de la distancia de seguridad, instalación de pantallas en todos los puestos de atención al público y limitación en la utilización de pasillos o espacios comunes.
- **Medidas Organizativas:** adoptando el teletrabajo en la totalidad de la plantilla de Servicios Centrales. En las Delegaciones con atención directa a asegurados se pasó de una presencia mínima de personal a un incremento progresivo en función de la afluencia de asegurados.
- **Medidas de control de la salud:** para el personal que no acude diariamente al trabajo. El Servicio de Vigilancia de la Salud realizó reconocimientos médicos a empleados que por su edad estaban calificados como personal sensible.
- **Medidas de coordinación con proveedores externos:** Se implantó el servicio "Te ayudamos", que brindaba ayuda a empleados en temas como: gestiones administrativas, necesidades especiales en familias monoparentales, suministro de alimentos o material de farmacia.

Todas las medidas contempladas en el Plan de Contingencia han sido objeto de un proceso de verificación de su implantación en los distintos centros de trabajo y de posterior certificación.

Con independencia de las actuaciones específicas contra el COVID-19, la compañía tiene definida una Política de Prevención de Riesgos Laborales para cada una de las sociedades, con contenidos comunes que establecen los objetivos y procedimientos a seguir.

EMPLEADOS

 **6.043** empleados

Grupos de edad



1.220
Hasta
30 años



2.213
31 a 40
años



1.695
41 a 50
años



915
Más de
51 años



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

Desarrollo profesional

SegurCaixa Adeslas cuenta con un proceso global y estandarizado de Evaluación del Desempeño, en el que han participado todos los empleados de la compañía.

La compañía tiene políticas de remuneración específicas para cada una de las sociedades, en las cuales se define la retribución fija y la retribución variable. Todo empleado de SegurCaixa Adeslas cuenta con un sistema de retribución integral, donde se combina un salario fijo, que remunera la función y el nivel de responsabilidad individual, y una retribución variable, que recompensa el desempeño de los empleados en función de sus logros, así como un paquete de beneficios sociales.

En el resto de las sociedades la retribución fija está basada fundamentalmente en la negociación colectiva, existiendo 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 los objetivos de ventas.

SegurCaixa Adeslas es una compañía sensible con la equidad salarial, así como la igualdad en el ámbito de géneros, tanto en la generación de oportunidades como en el ámbito de la retribución.

Como continuidad en la reducción de la brecha salarial se ha asignado en 2020 una partida equivalente a más del 24% del total del presupuesto, destinada a la revisión salarial anual y con afectación a casi 300 personas.

32 promociones de banda salarial en 2020, donde el 72% fueron mujeres.

Formación

La formación actual es una herramienta clave para la adquisición y consolidación de conocimientos de los trabajadores, ampliando y fortaleciendo su efectividad en el desempeño de sus tareas y su contribución eficiente a la estrategia de la compañía.

En este año 2020, debido a la excepcional situación derivada de la pandemia, la compañía ha focalizado su esfuerzo en poner a disposición de todos los empleados/as una formación *online* centrada en las medidas de prevención, para una reincorporación segura al puesto de trabajo.

También se ha impartido la formación *online* "Responsabilidad penal de las personas jurídicas", sobre los últimos cambios producidos. Se han mantenido los programas troncales de compañía "Itinere" y "Ágora". Además, se han impartido micropildoras informativas en materia de Seguridad de la Información dentro del marco de la Transformación Tecnológica.

En Adeslas Salud, las acciones formativas se han centrado en la Prevención COVID-19 en el Centro Médico y en la nueva Historia Clínica, entre otras. En Adeslas Dental, se han realizado nuevas acciones para el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional en el ámbito de la venta de las pólizas dentales en todas las categorías profesionales.

Se ha impartido formación sobre protocolos frente al COVID-19 para todo el personal de clínica, o formación en *composite* para 36 odontólogos, y se ha dado continuidad a las acciones de atención al paciente y asesor de tratamientos, entre otras.

**413.000 € invertidos en formación.
5.128 empleados han recibido formación interna.**

Igualdad

El Código Ético de SegurCaixa Adeslas tiene por objeto definir y comunicar los valores, principios y pautas de conducta que deben regir el comportamiento de todos los empleados en el desarrollo de su actividad profesional y sus relaciones con los demás empleados, entre otros. Para velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos, se ha establecido un canal de comunicación a través de un buzón de correo a disposición de los empleados de cada compañía.

El Plan de Igualdad es una herramienta de trabajo con vocación de continuidad, que vela por la igualdad entre mujeres y hombres y por eliminar toda forma de discriminación directa o indirecta por razón de sexo. Los objetivos generales del Plan de Igualdad son:

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



76%
de mujeres
empleadas

49 nacionalidades diferentes
326 empleados extranjeros

Comunicación interna

Uno de los riesgos evidentes del teletrabajo es la pérdida de contacto directo de los equipos y la falta de visión de conjunto, dado que la fluidez de la comunicación e interacción con compañeros de otras áreas imposibilita el conocimiento de proyectos ajenos al ámbito de actuación propio. Para paliar esa posible falta de conocimiento y el sentimiento de aislamiento, intranquilidad y preocupación, en un momento en que el confinamiento se imponía en todo el país y los casos de COVID se disparaban semana tras semana, el área de Comunicación desplegó una serie de actividades tendentes a contrarrestar su impacto negativo.

La creación de la revista digital *Conecta@s* para empleados de SegurCaixa Adeslas y AgenCaixa, o la continuidad de otras como *En Marcha* para AgenCaixa, Adeslas Salud, Adeslas Dental y SegurCaixa Adeslas, informaron de aspectos de actualidad de la compañía sobre su evolución y su actuación, así como recomendaciones para proteger la salud frente al COVID-19, junto con informaciones de tono más lúdico.

El lanzamiento periódico de mensajes del Director General dirigidos a los empleados ayudó a dar a conocer la situación de la compañía y las iniciativas que se estaban llevando a cabo, transmitiendo mensajes de tranquilidad, seguridad y liderazgo a la plantilla en momentos de máxima incerteza.

Adicionalmente, desde la Dirección de Área de Recursos Humanos se han enviado un total de 43 comunicados a la plantilla de SegurCaixa Adeslas sobre la evolución de la pandemia, las recomendaciones sanitarias, la organización del trabajo y las medidas de prevención que se han ido implantando a lo largo de todo este año.



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

El cuidado de la salud y el aseguramiento	41
Contribución a la sociedad	45
Medio ambiente	48



CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

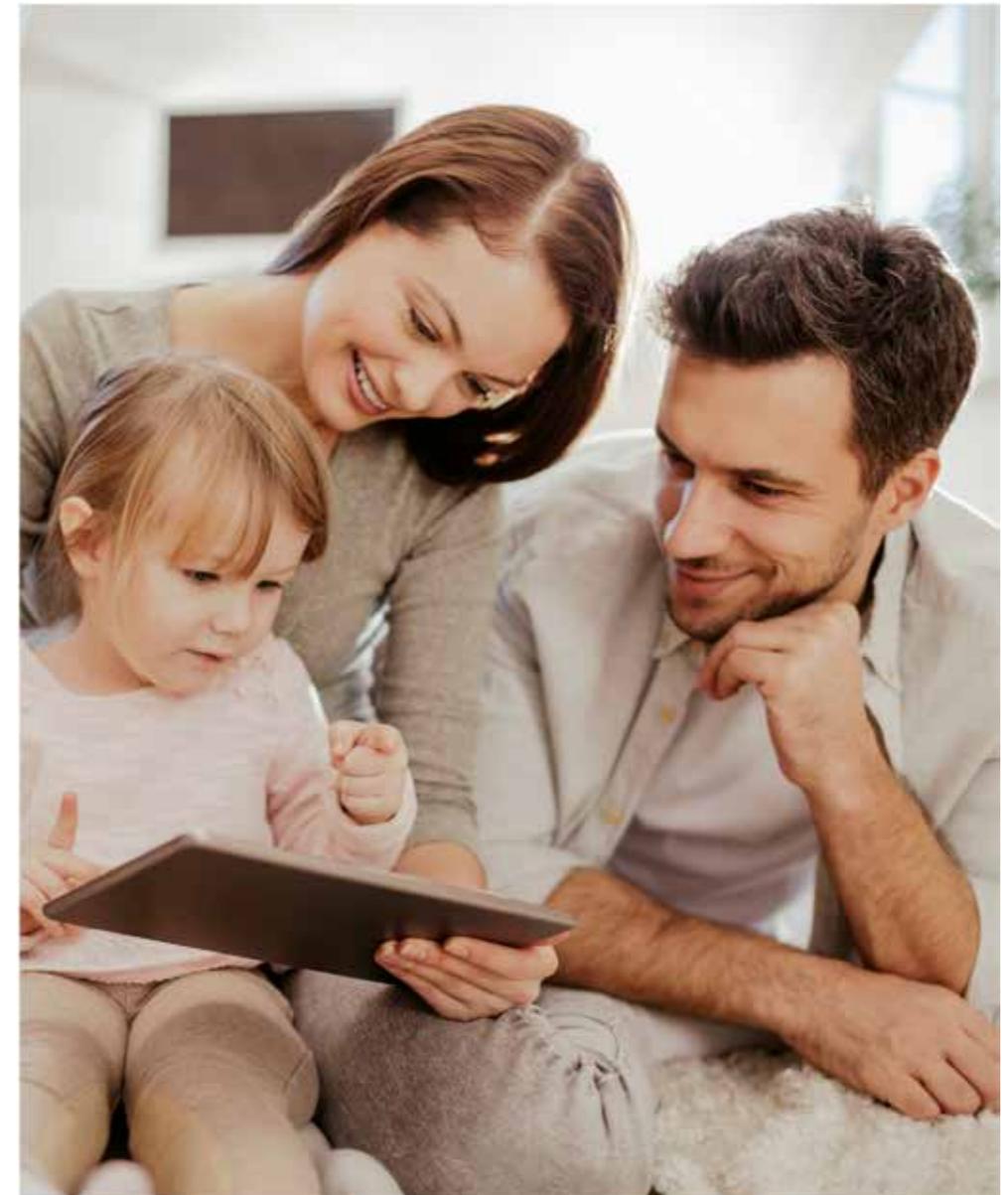
El cuidado de la salud y el aseguramiento

La respuesta ante la pandemia

Desde antes incluso de la promulgación del Real Decreto del estado de alarma del 14 de marzo, que establecía un mando único sobre todos los recursos sanitarios públicos y privados, en colaboración con las autoridades sanitarias de las comunidades autónomas, la sanidad privada ya puso todos sus recursos a disposición de las autoridades sanitarias para el control, seguimiento y monitorización de la pandemia.

La rápida propagación de la enfermedad causada por el SARS-CoV-2 a nivel mundial provocó que en el mes de marzo la Organización Mundial de la Salud tomase la determinación de declarar la enfermedad como pandemia mundial. Este hecho fue de una relevancia crucial para el sector del seguro privado español, dado que las pandemias están expresamente excluidas de cobertura por contrato. Sin embargo, la excepcionalidad de la crisis sanitaria vivida, junto al drama humano que se desató a partir del mes de marzo en nuestro país, puso de manifiesto el compromiso social de SegurCaixa Adeslas, así como del resto del sector del seguro privado de salud, adoptando medidas también excepcionales para la preservación de la salud de sus asegurados. El sector privado de los seguros de salud decidió amparar desde el primer momento los gastos sanitarios producidos por el cuidado de aquellos que enfermaron y en los seguimientos a los casos sospechosos o confirmados de ser positivos, destinando recursos tanto financieros como humanos y técnicos.

También SegurCaixa Adeslas aportó 2,7 millones de euros al fondo solidario promovido por más de un centenar de aseguradoras para ofrecer un seguro de vida y hospitalización gratuito al personal sanitario que trabaja para la contención del virus en España, con un importe de 37 millones de euros.



SegurCaixa Adeslas aporta 2,7 millones de euros al fondo de ayuda para sanitarios

 **SegurCaixa Adeslas**

Promoción del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas ha continuado su labor de promoción del aseguramiento privado a través de diferentes instituciones. Forma parte del patronato de la Fundación del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), cuyo objetivo es dar a conocer, promover y fomentar la representación institucional del sector sanitario privado español en función de su peso económico y social. También pertenece al patronato de la Fundación Edad & Vida, la cual promueve la corresponsabilización entre el sector público y la iniciativa privada y la colaboración entre sectores, con el fin de dar respuesta a los retos económicos y sociales del envejecimiento de la población.

SegurCaixa Adeslas es miembro de la prestigiosa International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 63 compañías del sector asegurador de la salud de 21 países. Con motivo de la declaración de la pandemia se suspendió la celebración de los actos previstos en el ejercicio 2020.

Pertenece y participa activamente con la asociación empresarial Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en temas sectoriales y colabora con la asociación de Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA), responsable de la realización y publicación de las estadísticas del sector. Además participa junto con el sector en las jornadas que se celebran anualmente en la Semana del Seguro, principal punto de encuentro de la industria aseguradora española.

Asimismo, la compañía da a conocer la actividad desplegada, las iniciativas llevadas a cabo, así como su evolución, mediante la publicación de notas de prensa, una decena en 2020, y atiende las peticiones de información por parte de los medios de comunicación, cerca de un centenar en dicho ejercicio.

Este año no pudo celebrarse, debido a la pandemia, la edición del tradicional Foro de Seguros de Salud, en el que se abordan cuestiones de interés sobre aspectos de actualidad en materia de seguros de salud, y que la compañía organiza anualmente.

Colaboración con la Sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas ha apoyado siempre la colaboración de la sanidad privada con la sanidad pública. Como sistema complementario a la sanidad pública, permite aliviar la presión asistencial sobre esta, a la vez que mejora la accesibilidad al resto de ciudadanos que solicitan sus servicios.

Además mantiene los conciertos con las grandes mutualidades de funcionarios del Estado, MUFACE, ISFAS y MUGEJU, donde SegurCaixa Adeslas es la aseguradora escogida por más de 800.000 de sus funcionarios, quienes pueden escoger entre sanidad pública y las diferentes entidades de sanidad privada que se presentan a concurso para ofrecer sus servicios a la Administración. Adeslas es la aseguradora privada con mayor aceptación, al tener el mayor porcentaje de funcionarios asegurados.

En 2020 se han desarrollado las campañas preventivas anuales para los beneficiarios de MUFACE, ISFAS y MUGEJU adscritos a SegurCaixa Adeslas en los ámbitos de la prevención de cáncer de colon y recto, superando los objetivos marcados inicialmente, hasta alcanzar una cobertura del 50% de la población de entre 50 y 69 años de edad, para ambos sexos.

En 2020 se ha dado continuidad a la campaña de prevención de cáncer de cuello uterino mediante el envío de más de 30.000 cartas de invitación a participar en el programa a mujeres de entre 25 y 65 años de edad. Este año se ha elaborado un nuevo programa de cribado de cáncer de cérvix para mujeres de entre 35 y 65 años basado en la detección de DNA HPV. Ambos programas están en línea con las estrategias actuales de Prevención de Cáncer del Sistema Nacional de Salud.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

Fomento de la educación para la salud y la prevención

SegurCaixa Adeslas, además de prestar servicios sanitarios a sus asegurados y pacientes, despliega toda una serie de medidas encaminadas al cuidado de la salud y a su preservación, mediante la impartición de formación, tanto en talleres presenciales como virtuales, así como publicando numerosos artículos en diferentes medios, tanto impresos como digitales.

Dentro de la educación para la salud se ha continuado con la elaboración de consejos, artículos y noticias dirigidos a la prevención y control de enfermedades, accesibles a nuestros asegurados a través de los diversos canales de comunicación (webs, colaboraciones en revistas, acciones de comunicación en empresas y socios estratégicos). En 2020 se realizaron 9 talleres en empresas sobre temática muy diversa: "Nutrición y dieta mediterránea", "Higiene del sueño", "Prevención del cáncer de mama", "Prevención y afrontamiento del estrés" y "Afrontamiento post-COVID-19". Se actualizó también el tríptico "Higiene postural. Adaptación al teletrabajo", como medida de ayuda muy oportuna a la prevención de corrección de posturas perjudiciales para profesionales que trabajan en remoto.

Además, en la web de prevención de SegurCaixa Adeslas se publicaron casi un centenar de noticias y consejos sobre salud, siendo esta información totalmente pública y accesible a aquellas personas no aseguradas. Los temas abordados han sido cuestiones vinculadas con el COVID-19 (hasta 17 entradas diferentes) y también sobre alimentación, ejercicio, estrés, hábitos tóxicos, infancia, enfermedades crónicas, síntomas y prevención de contagios.



En la revista *Autoclub* de Mutua Madrileña, para mutualistas, se han publicado 4 artículos de promoción de la salud sobre materias de actualidad como: "Importancia de las vacunas", "Depresión y COVID-19", "Recuperar la actividad postconfinamiento en personas mayores" e "Importancia de la vitamina D".

A través del programa de Adeslas Salud y Bienestar, para sus clientes corporativos, se ofrecen servicios y contenidos a través de canales digitales vía web y *app*, dirigidos a promocionar hábitos saludables y a prevenir enfermedades y otros riesgos de salud. SegurCaixa Adeslas también ha realizado acciones y campañas en ámbitos como la alimentación saludable, ejercicio, embarazo, prevención y cuidados de enfermedades, salud familiar y cáncer, entre otros, con el propósito de llevar una vida más saludable.

Coaching sobre enfermedades crónicas

El Servicio de Coaching de la Salud sigue incrementando el número de pacientes, manteniendo su foco en la adquisición y/o mantenimiento de hábitos de vida saludable y en el control de las enfermedades crónicas, mediante soporte telefónico y *online* por parte de profesionales sanitarios. El servicio que se ofrece se revela como muy bien valorado por sus usuarios, obteniéndose una puntuación global superior a 9 sobre 10 en las encuestas de satisfacción del servicio.

También a través del programa de Salud y Bienestar se ofrecen servicios de acompañamiento a pacientes con patologías como la diabetes, hipertensión y otras enfermedades cardiovasculares. En 2020 se han ofrecido planes virtuales o *coaching* personal a más de 4.000 pacientes de los colectivos en los que está desplegado el programa para el cuidado de patologías crónicas como la diabetes.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

Selección y difusión de cursos formativos de calidad asistencial a profesionales y cuadro médico

La compañía, además, colabora con diferentes entidades y asociaciones para la formación técnico-científica de los profesionales que componen su cuadro médico, seleccionando los cursos más convenientes para su actualización y atendiendo a la demanda expresa de formación específica sobre determinados campos de actuación.

En 2020 destacamos, entre otras, las siguientes formaciones realizadas:

- Prevención en cáncer de mama (patrocinio y ayudas para la asistencia a la 9ª Reunión de Coordinadores de Unidades de Mama, organizada por la SESPM) y cérvix
- Experiencia del paciente
- Difusión de otras acciones de formación relacionadas con la calidad asistencial (incluida COVID-19)
- Máster en Administración y Dirección de Servicios Sanitarios
- Epidemiología y prevención del VPH en Pediatría y Atención Primaria

Este año, Adeslas ha patrocinado también un curso de formación en cuidados paliativos, de 60 horas de duración y en formato *online*, dirigido a profesionales de este sector. Este curso está acreditado por la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

Promoción del deporte

SegurCaixa Adeslas continúa con el patrocinio del World Padel Tour y del Circuito Amateur Adeslas. La compañía, anualmente, realiza o renueva el patrocinio de las parejas tanto masculina como femenina que compiten a lo largo del año en este torneo.

La promoción del deporte, y en especial del pádel, es otra forma en que la compañía refuerza el mensaje sobre la importancia del cuidado de la salud a través de hábitos de vida saludables, como lo es el fomento del deporte y la vida activa.



Las parejas masculina y femenina patrocinadas por SegurCaixa Adeslas en 2020, junto con Carlos Hernández, Director General Adjunto Comercial.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

Contribución a la sociedad

Proveedores de servicios

La compañía, para poder operar en los diferentes ramos de seguros, desarrolla su actividad aseguradora con la colaboración de un gran número de proveedores de muy diverso tipo. Para ello mantiene acuerdos de colaboración con esta amplia red de proveedores desplegados por toda la geografía española. La relación con todos ellos se establece en base a la mutua confianza y con el objetivo de mantener esas relaciones en el largo plazo.

Los diferentes ramos de negocio mantienen su propio modelo de relación con los proveedores prestacionales, aunque parten de la base común del modelo de SegurCaixa Adeslas, adoptando aquellas cuestiones que son específicas de cada ramo y de la naturaleza de los proveedores¹.

Como líder en seguros de salud, la compañía vela por la calidad en el desempeño de todos los profesionales que ejercen la asistencia sanitaria a sus asegurados. La existencia de un procedimiento interno garantiza que el proceso de concertación fije los requerimientos de habilitación profesional y técnica, así como las garantías de cumplimiento legal de las exigencias de las instalaciones donde los profesionales desarrollan su actividad. Así, todos ellos son evaluados para poder ser contratados por la compañía en base a especificaciones económicas, técnicas y otros requisitos no económicos derivados de sus especialidades y servicios. Para ejercer su actividad, todos ellos disponen de la titulación oficial de habilitación profesional y su validación por parte de los colegios profesionales. Además, las instalaciones sanitarias deben disponer de las autorizaciones sanitarias que establezcan las comunidades autónomas.

(1) Para la actividad ordinaria de la compañía, el porcentaje de los proveedores nacionales es el indicado en el texto de cada apartado. No obstante, en los momentos más complicados de la pandemia causada por la Covid-19, en una situación de desabastecimiento mundial de Equipos de Protección Individual y otros materiales, se realizaron compras a proveedores extranjeros con el fin de garantizar la seguridad y la salud tanto de los profesionales como de los asegurados y empleados.



CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

Todos los proveedores son evaluados de manera continua por la aseguradora en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. El 100% de los proveedores concertados son nacionales. La actividad fuera de España se realiza mediante un contrato específico de asistencia en el extranjero.

En Multirriesgos se mantiene una relación muy sólida y estable con los proveedores de asistencia, así como relaciones estrechas con otros proveedores, como peritos o abogados. El 100% de los proveedores son nacionales.

En el ramo de Auto existen los proveedores intragrupo, que gestionan la red de talleres, y los que prestan servicio en el siniestro (talleres con gestión directa, peritos, abogados y médicos, entre otros). Los proveedores son homologados en base a criterios económicos, técnicos y de instalaciones. El 100% de los mismos se ubican en territorio nacional.

Adeslas Dental, en su sistema de homologación de proveedores, además de tener definidos unos requerimientos de naturaleza económica y técnica, incluye criterios de carácter social y medioambiental. El 100% de sus proveedores son locales.

Por lo que respecta a proveedores de bienes y servicios generales, ajenos a la prestación de servicios a los ramos de negocio, la compañía cuenta con una Política y un Manual de Compras y Contratación que regula el marco de relación, asegurando procesos éticos y transparentes.

Los proveedores, en el momento de iniciar la relación comercial, se adhieren a un Código Ético y de Cumplimiento Normativo, asumiendo un comportamiento basado en la integridad y en la ética profesional. El 96% de los proveedores no prestacionales están ubicados en nuestro país.

La compañía mantiene vigente la certificación de la Norma UNE 15896 – “Gestión de compras de valor añadido”, que especifica los requisitos del equipo de la función de compras, así como un conjunto de políticas, procesos y procedimientos de compras estructurados.

SegurCaixa Adeslas con los prestadores sanitarios de su cuadro médico



La pandemia afectó la actividad ordinaria de los proveedores sanitarios. El temor al contagio llevó a muchos asegurados a posponer o anular sus consultas ambulatorias, pruebas diagnósticas, rehabilitaciones, etc. Esta situación repercutió en la facturación de muchos proveedores sanitarios, amenazando la continuidad de su actividad en algunos casos. **La compañía creó un fondo de liquidez de 160 millones de euros para los prestadores sanitarios del cuadro médico**, otorgando fundamentalmente anticipos a cargo de la actividad futura. La compañía ajustó también el periodo medio de pago a 30 días al 100% de sus proveedores sanitarios.



Enlace SegurCaixa Adeslas crea un fondo de apoyo de 160 millones para sus prestadores sanitarios

Colaboración con fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro

SegurCaixa Adeslas colabora con diversas fundaciones que promueven la mejora social. Adeslas colabora cada año con la Fundación Mutua Madrileña en su convocatoria anual de Ayudas a la Investigación en Salud, que este año celebró su XVII edición. El principal objetivo de estas ayudas es 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. Esta convocatoria de ayudas incluye una categoría específica para médicos pertenecientes al cuadro médico de Adeslas que desarrollen proyectos en cualquier área de investigación clínica, con una dotación económica total de 200.000 euros.

Por otro lado, SegurCaixa Adeslas participa desde su inicio en el programa “Reto Emprende” de la Obra Social de CaixaBank, una iniciativa que busca impulsar entre los escolares de 3º de la ESO a 7ª de Bachillerato una cultura de emprendimiento e innovación. Esta VII edición se ha llevado a cabo en formato virtual y SegurCaixa Adeslas ha participado como miembro del jurado para la elección de los equipos ganadores.



SegurCaixa Adeslas mantiene un año más su adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance) como patrocinador Oro. También se ha colaborado con la Obra Social en la campaña solidaria de Navidad “El Árbol de los Sueños”, a través de los empleados del edificio de Juan Gris en Barcelona.

Además, la compañía ha firmado un convenio con la Fundación de Bancos de Alimentos (FESBAL) para que los usuarios de su programa Adeslas Salud

y Bienestar puedan convertir los puntos logrados en sus planes saludables en donativos económicos para las entidades agrupadas en FESBAL.

SegurCaixa Adeslas ha colaborado también con la ONG Menudos Corazones a través de una donación y la participación de los hijos de los empleados en un concurso de dibujo para decorar las salas de juego de los hospitales que tratan niños con enfermedades cardíacas.

Otras aportaciones

Como expresión fundamental de los valores corporativos: Calidad, Confianza, Cercanía y Dinamismo, SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad con el propósito de generar valor en el entorno geográfico donde lleva a cabo su actividad.

En el desarrollo de la actividad, y de conformidad con el modelo de negocio, SegurCaixa Adeslas genera valor para los grupos de interés con los que se relaciona. El propio modelo de negocio de la compañía impacta en el bienestar y el desarrollo de la sociedad, en la medida que ofrece cobertura para la protección de las personas y su patrimonio. La compañía genera riqueza mediante el empleo directo y con sus proveedores y contribuye al bienestar de nuestra sociedad a través del cumplimiento de sus obligaciones en materia fiscal.

IMPACTO ECONÓMICO¹

322.000.000 €

pago de impuestos a la Administración²

55.535.800 €

Seguridad Social

2.735.800 €

inversión en tecnología sanitaria

(1) 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.

(2) Incluye Impuesto sobre Sociedades, IVA, IPS, IRPF, IBI, IAE y Recargo del Consorcio, así como otras tasas locales.

CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD



RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD
Y RIGOR

ANEXOS

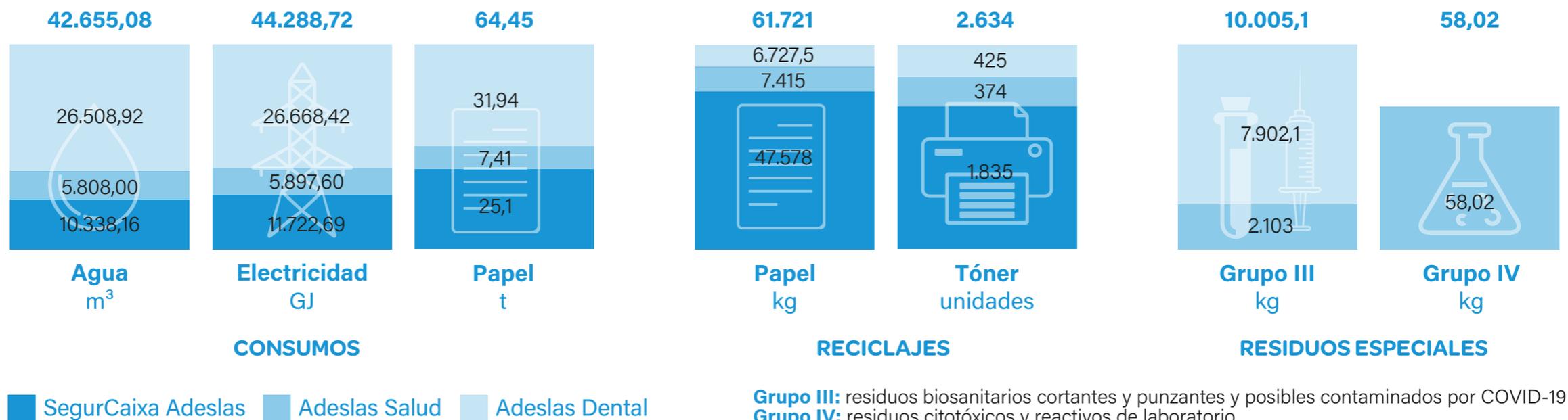
Medio ambiente

La actividad que realiza SegurCaixa Adeslas tiene un impacto limitado en el medio ambiente y no es considerada como un tema relevante dentro de los asuntos materiales. No obstante, la compañía es sensible a las demandas crecientes de la sociedad y lleva a cabo medidas de mayor compromiso medioambiental. Así, en el momento de la apertura de nuevas instalaciones o en los procesos de reformas en inmuebles ya existentes, se adoptan medidas que tiendan a la racionalización de los espacios y a una eficiencia del consumo energético que reduzca el impacto ambiental por contaminación.

En 2020 la prioridad ha estado marcada por los protocolos de las medidas anti-COVID, habiéndose adoptado en la totalidad de los inmuebles operativos de SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental. Las compañías del Grupo han mantenido su compromiso en la gestión de residuos para su posterior reciclaje.

Sobre los residuos biológicos que se producen tanto en los centros médicos de Adeslas Salud como en las clínicas dentales de Adeslas Dental, se depositan en contenedores específicos y debidamente etiquetados en función de su peligrosidad. En 2020, debido a la situación vivida por el coronavirus, se ha incrementado el volumen de residuos contaminados. La gestión de su retirada se ha realizado a través de un gestor autorizado. En cuanto a las medidas de protección y seguridad radiológica, estas se adoptan debido al uso de maquinaria de alta tecnología, utilizada tanto en centros médicos como en clínicas dentales, donde se cumple con toda la normativa que establece la legislación fijada por el Real Decreto 1085/2009, de 3 de julio, del Reglamento sobre instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico.

MEDIO AMBIENTE



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

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

Crecimiento sostenido a lo largo del tiempo	50
Control y adaptación a los nuevos riesgos	51
Retos de futuro	54



CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD Y
RIGOR



ANEXOS

Crecimiento sostenido a lo largo del tiempo

La compañía ha mantenido un crecimiento sostenido a lo largo de la última década. En 2020, y a pesar de las circunstancias adversas que han afectado a la evolución económica de nuestro país, la compañía ha sabido adaptarse, tomando las medidas adecuadas en cada momento, y con las que, junto a la actividad desplegada y el compromiso de sus profesionales, ha logrado alcanzar unos resultados muy positivos y difícilmente imaginables durante el primer cuatrimestre.

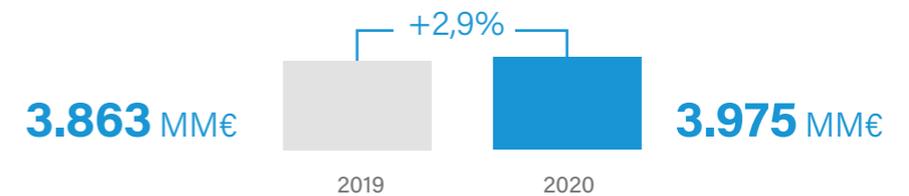
SegurCaixa Adeslas ha conseguido cerrar el ejercicio con un volumen de primas de 3.975 millones de euros, un 2,9% más que en el ejercicio anterior, gracias al impulso del ramo de Salud. El beneficio neto de la compañía ha ascendido a 436 millones de euros, un 12,7% más que en 2019. El ratio combinado¹ ha mejorado en 3,5 puntos porcentuales, hasta situarse en el 83,7%.

Sin duda, la actividad desplegada durante el segundo semestre del ejercicio y la buena aceptación de los productos de la gama MyBox de Salud, Seniors, Hogar, Auto, Negocios y Decesos han contribuido a obtener estos buenos resultados y a que SegurCaixa Adeslas creciera nuevamente por encima de lo que lo hace el mercado.

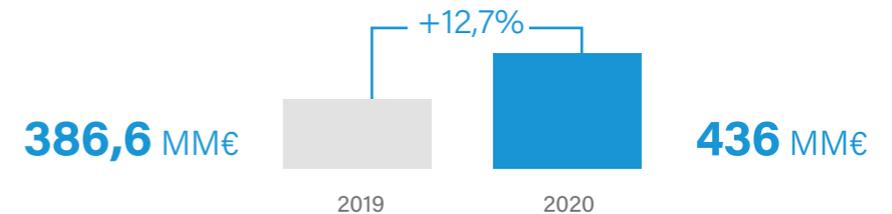
El principal ramo de negocio de la compañía es Salud, que generó unos ingresos por primas de 2.856 millones de euros, experimentando un crecimiento del 6,2%, y donde se amplió la cuota de mercado hasta llegar al 30,4%. También en Multirriesgos se han obtenido resultados remarcables, hasta alcanzar los 527 millones de euros, mientras que en Autos descendieron los ingresos, obteniéndose 223 millones de euros, un 5,7% menos. En Accidentes, la compañía mantiene un año más la primera posición en el ranking, y obtuvo un total de 138 millones de euros en primas, con una cuota de mercado del 12,3%. En el seguro de Decesos se alcanzaron los 101 millones de euros en primas comercializadas, con una cuota de mercado del 4,1%, lo que sitúa a SegurCaixa Adeslas en el 5º puesto del ranking asegurador en este ramo.

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

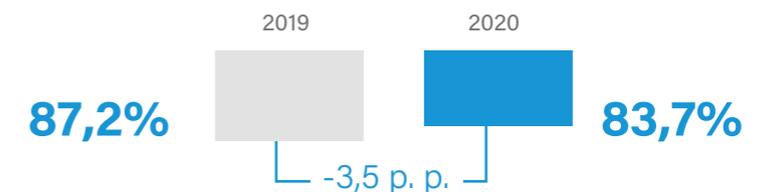
EVOLUCIÓN DE PRIMAS



BENEFICIO NETO



RATIO COMBINADO



Premio a la “Mejor Aseguradora de España 2020” concedido por la revista británica *Capital Finance International*



Control y adaptación a los nuevos riesgos

Muchos son los factores que contribuyen al mantenimiento de los buenos resultados a lo largo de los años. Sin duda, la confianza de sus accionistas, la visión en el largo plazo, la capacidad de liderazgo en la dirección de la compañía, la actividad comercial desplegada y su potencial de crecimiento, las unidades de apoyo en el servicio al cliente, las inversiones en formación de personal y captación de talento, así como la gestión de los recursos tanto materiales como humanos, o la adaptación organizativa para adecuarse a un entorno cambiante, junto con el compromiso de los profesionales que desempeñan su labor son factores esenciales en la consecución de estos éxitos alcanzados año tras año.

Merece también la pena su labor destacar la actividad de control y rigor, que propicia el mantenimiento de un rumbo solvente y robusto del negocio; y al mismo tiempo, cabe mencionar la capacidad y versatilidad con que la compañía afronta los nuevos riesgos del entorno.

Las actuaciones de diferentes áreas de la compañía contribuyen notablemente a afianzar la consecución de estos objetivos. Estas son algunas de las áreas que destacamos.



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:

- Riesgo de negocio. Son los riesgos derivados de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
- Riesgo financiero. Son los riesgos derivados de otra actividad principal que realiza SegurCaixa Adeslas y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
- Riesgo operacional. Es el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.
- Riesgo de entorno. Se define el riesgo de entorno como aquellos riesgos que impactan en el negocio de la Entidad a medio y largo plazo y que no tienen una relación directa con la operativa general del negocio.

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 2020, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de riesgos, fundamentalmente, en el ámbito del riesgo operacional.

Económico-Financiera y Control de Gestión

La compañía, para desempeñar su actividad aseguradora, está sometida a un exhaustivo control y a la obligación de cumplir con todos los requerimientos legales y exigencias que marca la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, así como la normativa que emana de la Unión Europea.

La responsabilidad de esta área es la de la gestión de las finanzas, su seguimiento, control y reporte, así como el control presupuestario de la organización.

La situación de fortaleza y solvencia de la entidad ha permitido que hayan podido atenderse nuevas partidas de financiación no presupuestadas, como la cobertura de los gastos de atención a asegurados contagiados por COVID-19, la adquisición de material para la protección individual del personal y asegurados en centros médicos, clínicas dentales, o en delegaciones y oficinas de SegurCaixa Adeslas, o la adquisición de material informático para permitir el trabajo y el acceso en remoto del personal. También, la creación del fondo de liquidez de 160 millones de euros para apoyar a los prestadores sanitarios o la capacidad de reducir el periodo medio de pago a los mismos, como medidas de apoyo a su viabilidad económica.

La paralización de la economía en España y en el mundo durante los meses de marzo y abril comportó problemas de tesorería en muchas empresas y particulares. SegurCaixa Adeslas, en un momento complejo ante la caída de la nueva producción, supo responder a las necesidades de clientes afectados por la crisis desplegando diferentes medidas de ayuda.

Todas las decisiones tomadas en aquellos momentos lo fueron partiendo de la solidez y solvencia de la compañía y del control de la información financiera, lo cual permitió tomar las decisiones más acertadas en momentos extremadamente complejos.

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.



Continuidad de negocio y seguridad informática

Los esfuerzos llevados a cabo por la compañía en los últimos años en materia de continuidad de negocio han cobrado una importancia especialmente relevante en 2020, al haber hecho frente a las diferentes crisis.

La priorización de la salud y seguridad del personal, el mantenimiento en todo momento del servicio al cliente y de las operaciones de negocio para dar una respuesta rápida en entornos adversos, la identificación y valoración de los riesgos potenciales y emergentes a los que se expone la compañía, así como la evaluación de sus impactos en la actividad comercial y en sus operaciones de siniestros o financieras, han determinado la agilidad de la compañía en la puesta en marcha de acciones de mitigación.

La compañía se encuentra en pleno proceso de transformación, en el cual las nuevas soluciones tecnológicas refuerzan su posición ante los nuevos riesgos emergentes.

SegurCaixa Adeslas cuenta con una Política de Continuidad de Negocio y un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio que incluyen en su perímetro a Adeslas Salud y a Adeslas Dental.

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.



CARTA DEL
PRESIDENTE

SEGURCAIXA
ADESLAS

PROTECCIÓN
INTEGRAL PARA
NUESTROS
ASEGURADOS

ASEGURADOS
EN EL FOCO DE
LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA
CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS,
FLEXIBILIDAD Y
RIGOR



ANEXOS



Retos de futuro

Las perspectivas para el año 2021 apuntan a que la pandemia entrará en una fase de mayor control gracias a las campañas de vacunación emprendidas a escala mundial, las cuales, junto al mayor uso de test, evitarán medidas tan extremas como las vividas a raíz del confinamiento de la población instaurado en diferentes países en 2020. Estas acciones de control podrían propiciar una mayor actividad económica a partir del segundo trimestre de 2021 en nuestro país, cuando los colectivos de mayor riesgo habrán sido ya vacunados en su inmensa mayoría. Se espera que la movilidad internacional vaya recuperándose, lo cual podría impactar positivamente en el sector turístico.

A pesar de ello, la recuperación que pueda experimentarse todavía estará lejos de la situación pre-COVID. La pandemia en España ha tenido un fuerte impacto y se prevé que la aplicación de ERTE todavía perdure en 2021, aunque sin la magnitud del año pasado. Se espera una recuperación más sólida a partir del ejercicio 2022.

Sobre los retos que se esperan en el futuro próximo podemos destacar el de la complejidad del entorno empresarial propio de SegurCaixa Adeslas, el contexto económico y de cambio social que pueda producirse como consecuencia de la situación sanitaria derivada de la pandemia, el interés creciente de los grupos de interés por la viabilidad y continuidad de las empresas, y las expectativas regulatorias sobre determinados riesgos como, por ejemplo, los riesgos tecnológicos y de sostenibilidad. El Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas ha aprobado en el mes de marzo de 2021 el nuevo Plan Estratégico 2021-2023, que tiene la aspiración de modernizar la compañía, asegurando una nueva década de éxito, a la vez que mantiene el compromiso de crecimiento rentable y sostenible durante su periodo de ejecución.

Fuente: CaixaBank Research y elaboración propia



ANEXOS

Materialidad	56
Consejo de Administración y Comisiones	59
Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones	61
Equipo	62



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS



Materialidad

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 2020. 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 2020.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año 2020, 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 han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability, International Integrated Reporting Council y en GRI Standards. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales y económi-

cos 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 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 Dirección¹ 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).

(1) Entrevistas realizadas en el proceso de materialidad de 2019 y que siguen vigentes para el periodo 2020, aunque se han revisado para adaptarlas a la realidad de 2020.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS



- 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.
- 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 ha realizado una consulta interna y externa a los grupos de interés para la identificación y priorización de los temas relevantes que ha consistido en:

- Encuesta *online* a 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. En concreto afirman que:

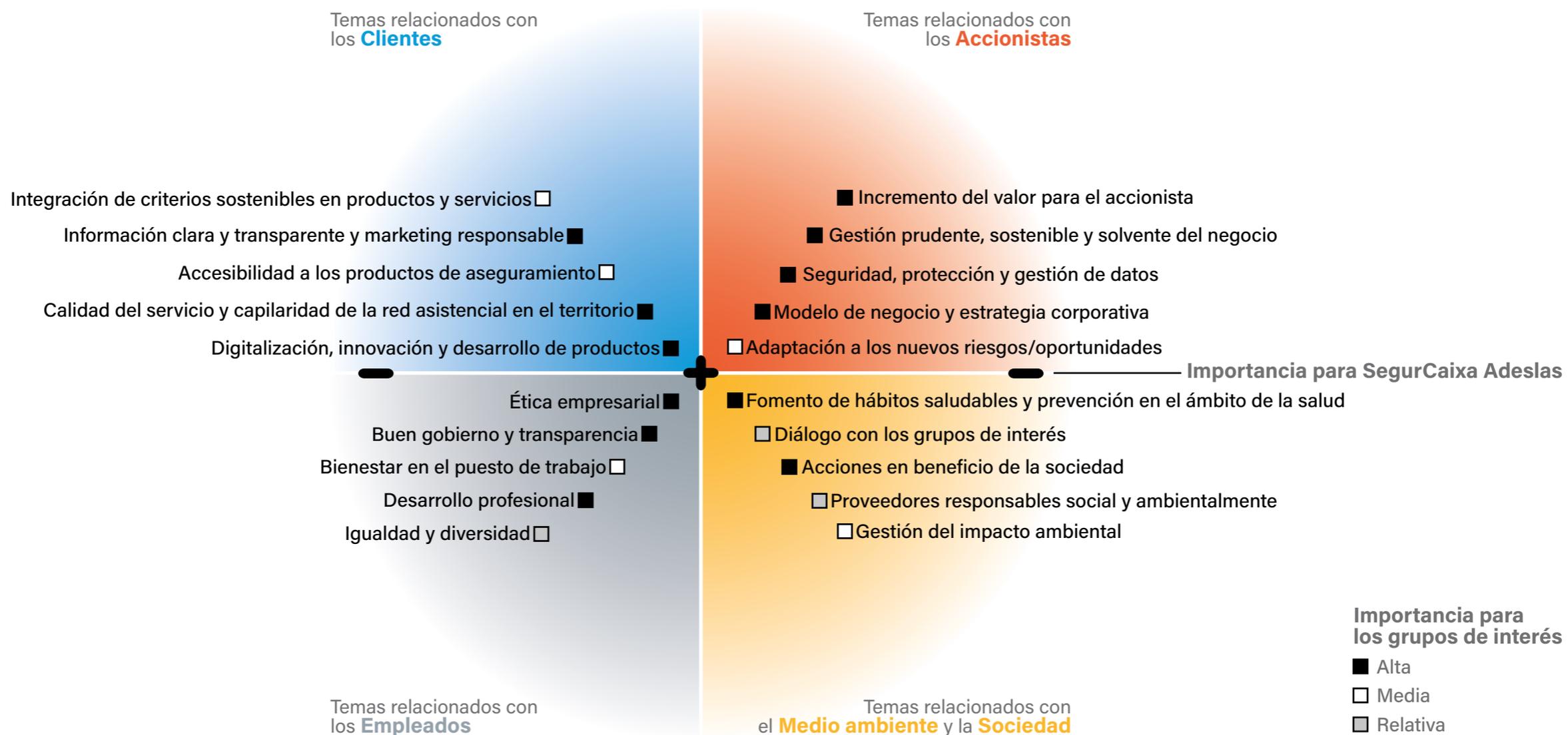
- La información reportada se realiza con un lenguaje claro, sencillo y, sobre todo, entendible para todos los grupos de interés de la compañía. Valoran la referencia al impacto de la pandemia, incluso en el informe del ejercicio 2019.
- Se valora el esfuerzo para la integración de la estrategia, la información financiera, social, ambiental y de gobierno corporativo.
- En cuanto al diseño y la navegabilidad del informe, demandan seguir avanzando en formatos atractivos y bien estructurados, que ayuden a una lectura cómoda y accesible para todos los grupos de interés.

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

Finalmente, la matriz de materialidad se ha obtenido 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.



Consejo de Administración y Comisiones

Consejo de Administración

El Consejo de Administración está 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 Pasqual del Pobil Alves	Consejero (Dominical)
D. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

Comisión de Auditoría

Se rige por lo dispuesto en la normativa legal aplicable, en especial el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital, así como por el Reglamento de la propia Comisión de Auditoría, el Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales. La forman cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración, siendo dos de ellos independientes –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.

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.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS ASEGURADOS

ASEGURADOS EN EL FOCO DE LA ESTRATEGIA

PERSONAS

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

ANEXOS



Encuestas de satisfacción y gestión de las reclamaciones

Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio

	Unidades	Porcentajes
Hogar	14.242	22,1%
Autos	25.088	39,0%
Negocio	-	-
Salud	14.255	22,1%
Dental	10.810	16,8%
Total	64.395	100%

Quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	10.570	189
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	3.731	195
Multirriesgo y RC Empresas	58	258
Personales	705	45
Autos	435	91
Total	15.499	161,6

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

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	638	11,4
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	243	12,7
Multirriesgo y RC Empresas	5	22,2
Personales	41	2,6
Autos	14	2,9
Total	941	9,8

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

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	74	1,3
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	71	3,7
Multirriesgo y RC Empresas	3	13,3
Personales	15	0,9
Autos	9	1,9
Total	172	1,8

Quejas y reclamaciones resueltas en SegurCaixa Adeslas (*)

	Ejercicio 2020
Desestimadas	7.540
Estimadas	6.666
SCA omite pronunciarse	1.153
No admitidas a trámite	4
Total	15.363

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

	Ejercicio 2020
Desestimadas	689
Estimadas	142
SCA omite pronunciarse	40
No admitidas a trámite	1
Total	872

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

 **Volver a** La orientación hacia los asegurados

Equipo

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

	Ejercicio 2020
Servicios Centrales	952
AgenCaixa	231
Oficinas propias	830
Centros médicos y dentales	4.030
Total	6.043

Distribución de la plantilla por género

	Ejercicio 2020
N.º total de hombres	1.427
N.º total de mujeres	4.616
Total	6.043

Edad media de la plantilla

	Ejercicio 2020
Servicios Centrales	45,3
AgenCaixa	44,4
Oficinas propias	47,6
Centros médicos y dentales	36,8
Total	39,9

Antigüedad de la plantilla

	Ejercicio 2020
Directivos	11,6
Plantilla Servicios Centrales	10,8
AgenCaixa	11,8
Plantilla Oficinas propias	14,7
Plantilla Centros médicos y dentales	4,7

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



Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Ejercicio 2020
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	2.867
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	2.812
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	116
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	248
Total	6.043

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Ejercicio 2020
Directivos	56
Mandos intermedios	202
Resto plantilla	5.785

Formación

	Ejercicio 2020
Inversión total en formación (miles de €)	
Servicios Centrales y AgenCaixa	194
Oficinas propias y centros médicos y dentales	219
Total	413

Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	0,26%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,21%

Promedio invertido por empleado

Servicios Centrales y AgenCaixa	164,16 €
Oficinas propias y centros médicos y dentales	45,18 €





Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

www.segurcaixaadeslas.es