

2013 Informe Anual Integrat



SegurCaixa Adeslas

Abast de l'informe

El present Informe Anual Integrat correspon a SegurCaixa Adeslas amb un perímetre de consolidació en funció de la naturalesa de la informació facilitada.

Totes les dades i actuacions reportades en aquest informe es refereixen a SegurCaixa Adeslas, incloent-hi la informació d'Aresa. La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats de l'exercici 2013 de SegurCaixa Adeslas. Aquests comptes anuals i l'informe de gestió consolidat, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 7 de març de 2014, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web corporativa de SegurCaixa Adeslas: www.segurcaixaadeslas.es

Més informació sobre la cobertura i l'abast, el diàleg amb els grups d'interès, la materialitat, així com els continguts i indicadors GRI, es poden consultar a l'apartat "Annex" integrat en el present informe.

Índex

1. Carta del President	4
2. Qui som?	5
3. Òrgans de govern	22
4. Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta	27
5. Recursos adequats	44
6. Resultats financers	62
7. Aportació a la societat	66
8. Objectius i reptes	77

Annexos

Materialitat

Taula indicadors GRI 3.1

Annexos capítol 4

- Distribució de les enquestes realitzades per ram de negoci
- Defensor del Client i Servei d'Atenció al Client
- Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions
- SegurCaixa Auto: Riscos Assegurats
- SegurCaixa Moto: Riscos Assegurats
- SegurCaixa Negoci: Riscos Assegurats
- Sinistres
- SegurCaixa Llar: principals causes de sinistre durant l'any
- Distribució de pòlisses del ram auto

Annexos capítol 5

- Empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas
- Edat mitjana de la plantilla
- Distribució de la plantilla per gènere
- Distribució de la plantilla per grups d'edat
- Antiguitat de la plantilla
- Distribució de la plantilla per tipus de contracte
- Distribució de l'equip directiu per gènere
- Distribució de la plantilla per categoria professional
- Distribució geogràfica de la plantilla
- Nacionalitats de la plantilla
- Índex de rotació no desitjada per sexe
- Índex de rotació no desitjada per edat
- Selecció, noves incorporacions i promoció internes
- Integració laboral
- Distribució de la retribució fixa i variable
- Representants per empresa
- Absentisme

Annexos capítol 7

- Energia
- Paper
- Aigua
- Emissions de CO₂
- Recollida i tractament de residus



Sr. Juan Hormaechea Escós
President Executiu

Carta del President

Aquest Informe Anual Integrat resumeix les principals activitats de SegurCaixa Adeslas el 2013 i els resultats obtinguts amb la gestió desenvolupada. El volum total de primes va arribar el passat exercici als 2.566 milions d'euros, un 5,57% més que l'any anterior, amb la qual cosa es va superar folgadamment l'evolució mitjana del mercat espanyol de les assegurances de No-Vida. Per la seva banda, el benefici net va sobrepassar els 139 milions, amb un creixement del 28% respecte al 2012, i vam assolir gairebé els 5 milions de clients.

Aquest brillant comportament de la companyia és conseqüència tant del bon fer i la professionalitat de tots els seus directius i empleats com del compromís i suport a la gestió dels nostres dos accionistes de referència: Mutua Madrileña, en el grup empresarial de la qual s'integra la nostra empresa, i "la Caixa". L'aliança que totes dues organitzacions van establir el 2011 és la base del projecte de creixement rendible en el qual estem embarcats i que està aconseguint assolir totes les seves fites, malgrat la duresa de la crisi.

L'impuls comercial, la creació de productes cada vegada més adequats a les necessitats del client i l'eficàcia i qualitat en el servei són els eixos principals del nostre Pla Estratègic 2012-2014 i, tal com podran comprovar en aquest informe, estan sent coberts tant en el ram de salut, a través de la marca Adeslas, com en les nostres restants àrees d'activitat asseguradora.

L'any passat, com els indicava més amunt, va ser molt especial per a nosaltres perquè vam assolir diverses fites importants. D'una banda, vam completar el nostre pla d'expansió en Assistència Dental, activitat per a la qual avui disposem de 150 clíniques pròpies, i de l'altra, vam adquirir a "la Caixa" els negocis d'assegurances de No-Vida procedents de Banca Cívica i Banc de València, que sens dubte reforçaran el nostre desenvolupament futur.

De la lectura d'aquest informe també en podran concloure que el compromís de SegurCaixa Adeslas en els aspectes socials, ambientals i de bon govern és una realitat contrastada i sostenible, i que el nostre model de creació de valor –que comparteixen els nostres grups d'interès– es basa en la confiança, la qualitat, el dinamisme i la proximitat.

En nom del Consell d'Administració, i també en nom propi, vull agrair tot l'esforç que, tant els empleats de la Companyia com els professionals i empreses que ens ajuden a prestar els nostres serveis, estan aportant perquè la nostra empresa doni sempre el millor de si mateixa a l'hora de donar resposta a les necessitats dels nostres assegurats, la salut, seguretat i confiança dels quals continuaran sent el nostre primer objectiu.

- ◀ Carta del President
- ▶ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos



2

Qui som?

Estructura accionarial
Visió i valors
Principals fites

◀ Carta del President

▶ **Qui som?**

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

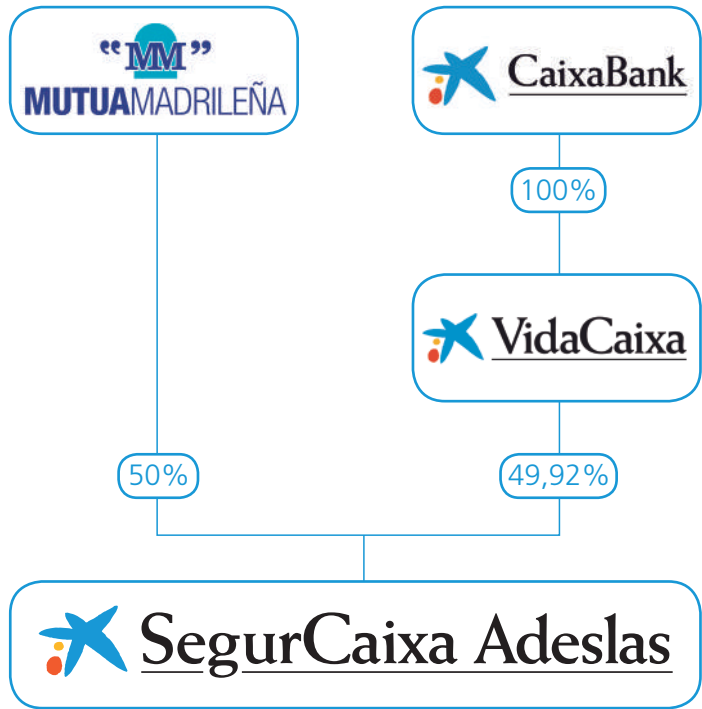
◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Estructura accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia líder en assegurances de salut a Espanya i la segona entitat en el rànquing de No-Vida del sector assegurador espanyol.

Mutua Madrileña és l'accionista de control de SegurCaixa Adeslas amb un 50% del capital. El 49,92% restant és en mans de CaixaBank i un 0,08% en mans d'accionistes minoritaris.



(1) 0,008% en mans d'accionistes minoritaris

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Mutua Madrileña

Mutua Madrileña, que integra SegurCaixa Adeslas en el seu grup empresarial, s'ha desmarcat un any més de la desacceleració general que va palesar el sector assegurador el 2013, i no solament es va mantenir com l'asseguradora més solvent d'Espanya i probablement també d'Europa, sinó que va aconseguir un desenvolupament rendible i un comportament superior a la mitjana del mercat en els principals rams on és present.

Pel que respecta a l'Àrea Asseguradora, el Grup Mutua va tancar l'exercici amb un volum de primes de 3.868 milions d'euros, un 6,2% més que el 2012, xifra que inclou l'efecte de la consolidació per integració global de SegurCaixa Adeslas, empresa en la qual manté una participació de control del 50%. Aquest creixement d'ingressos ha permès al Grup Mutua refermar-se en la segona posició del rànquing nacional d'assegurances No-Vida i en la tercera posició del rànquing total d'assegurances a Espanya, incloent-hi Vida i No-Vida.



◀ Carta del President

▶ **Qui som?**

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Així mateix, l'Àrea Patrimonial, que completa l'activitat asseguradora del Grup, va aconseguir també resultats rècord després de créixer molt per damunt del sector en volum de productes d'estalvi gestionat per a tercers. Per la seva banda, la societat Mutua Inmobiliaria, encarregada de la gestió dels immobles del grup destinats a lloguer, va protagonitzar bona part de les grans operacions del sector a Madrid.

D'altra banda, cal destacar que Mutua va acabar l'exercici sense deute i amb una estructura d'actiu molt equilibrada. El seu patrimoni es va situar a valor de mercat en 6.221 milions d'euros el 2013, 327 milions més que a finals de l'any anterior i 1.015 milions més que el 2008, quan van començar a sentir-se els efectes de la crisi financera. Tot això és el reflex de la política d'inversió del Grup, que es basa en la prudència i la diversificació dels actius.



◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



Creixement superior al del mercat

La bona evolució de les societats que formen el Grup Mutua Madrileña i el positiu comportament dels ingressos dels diferents rams expliquen el creixement en ingressos registrat pel Grup Assegurador.

En No-Vida, els ingressos per primes van créixer l'any passat un 3,4%, fins als 3.673 milions d'euros (el sector va retrocedir un 2,6% en el mateix període), mentre que en Vida els ingressos van augmentar un 122,9%. Per rams, el segment d'actuacions del Grup Mutua va aconseguir uns ingressos per primes de 1.233 milions d'euros, amb un retrocés del -1,9%. Aquest comportament, però, va ser millor que el del sector, el qual va presentar una caiguda mitjana del -5,5%.

Per la seva banda, el comportament en el ram de la Llar també va ser molt positiu el 2013, ja que va veure com s'incrementava la seva cartera d'assegurats un 11,4% respecte al tancament del 2012. La cartera del Grup en la llar al tancament de l'any va superar els 1,3 milions de pòlisses, incloent-hi Multirisc.

En el ram de Salut, el Grup Mutua va reforçar el seu lideratge el 2013 gràcies a Adeslas, que va registrar un volum de primes de 1.888 milions d'euros, un 2,8% més que l'any anterior.

Per la seva banda, els ingressos del ram de Vida es van incrementar l'any passat fins a arribar als 195,5 milions d'euros en primes, enfront de la caiguda del 2,9% de la mitjana del sector.

◀ Carta del President

▶ **Qui som?**

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Així mateix, Mutua Madrileña continua mantenint la ràtio de cobertura del marge de solvència No-Vida més gran del sector assegurador espanyol. Concretament, a finals del 2013 es va situar en el 2.276% sobre la quantia mínima exigida. Tenint en compte SegurCaixa Adeslas, el marge de solvència consolidat del Grup continua sent el més alt del sector, ja que se situa en el 875% sobre el mínim exigit.



Projectes de futur

El 2014, l'objectiu del Grup Mutua Madrileña és continuar amb un creixement rendible i sostingut, basat en un nou pla d'actuació comercial que reforçarà el contacte amb el client i la fidelització, perseguint al mateix temps el lideratge en la relació qualitat-preu. En el mercat internacional, continuarem analitzant diferents mercats i oportunitats que es presentin de cara a la nostra potencial sortida a l'exterior.

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Impuls de l'acció social

La Fundació Mutua Madrileña, a través de la qual el grup canalitza una part important del seu compromís social, va reforçar el 2013 el seu programa d'acció social amb una nova convocatòria especial de suport a les organitzacions no lucratives que cada vegada tenen més dificultats per poder continuar amb els seus projectes d'ajuda a col·lectius desfavorits. Amb una dotació de 500.000 euros, aquesta convocatòria es troba entre les de major quantia econòmica del sector empresarial i s'hi van presentar l'any passat més de 450 projectes.

Aquest programa anual d'ajudes, a més d'altres iniciatives que desenvolupa la Fundació al llarg de l'any, forma part de l'àrea d'acció social de la Fundació Mutua Madrileña, en la qual també s'inscriuen els diferents programes de formació i integració en el mercat laboral de col·lectius desfavorits que desenvolupa i finança la Fundació. Juntament amb l'acció social, el suport a la difusió de la cultura, la promoció de la seguretat viària i, sobretot, el suport a la recerca a Espanya conformen les quatre grans àrees d'actuació de la Fundació Mutua Madrileña, el pressupost de la qual l'any passat es va acostar als 6 milions d'euros.



◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

CaixaBank

CaixaBank, el segon accionista de referència de SegurCaixa Adeslas, és un grup financer integrat amb activitat asseguradora, inversions en bancs internacionals i participacions en empreses líders del sector serveis.

CaixaBank és el líder de la banca minorista en el mercat espanyol, un lideratge que ha consolidat el 2013, després de completar les integracions de Banca Cívica i Banc de València.



Negoci financer i assegurador

 SegurCaixa Adeslas

 VidaCaixa

Participacions bancàries internacionals



Participacions industrials



Telefonica

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Gran capacitat comercial de CaixaBank

27 de cada 100 espanyols són clients de CaixaBank: l'entitat dóna servei a prop de 14 milions de clients i manté el lideratge en les quotes de mercat dels principals productes i serveis.

L'orientació al client i l'excel·lència en el servei són la base del negoci. CaixaBank aposta per un model de banca propera a les persones i els territoris i busca l'excel·lència en tots els àmbits de la seva gestió, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients, empleats, accionistes i la resta de grups d'interès.

Lideratge comercial en banca minorista

	4T12	4T13
Quota de penetració de particulars	26,1%	27,4%
Clients (milions)	12,9	13,6
Total actiu (MM euros)	348.174	340.190
Volum de negoci (MM euros)	513.977	510.835

Quotes de mercat*

Desembre 2013	
Crèdits (OSR)	15,0%
Dipòsits (OSR)	14,4%
Assegurances vida-estalvi	21,1%
Plans de pensions	18,7%
Pensionistes	19,9%
Domiciliació de nòmines	21,6%

*Elaboració pròpia. Font: Banc d'Espanya.

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

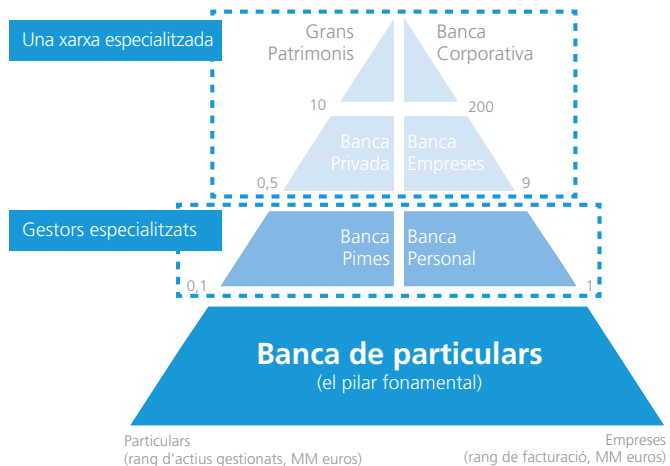
◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

CaixaBank

és l'entitat de referència per a gairebé una de quatre famílies a Espanya

Per adaptar-se als diferents perfils i necessitats dels seus clients, CaixaBank estructura la seva oferta en sis àmbits de negoci, amb una proposta de valor personalitzada per a cadascun, gràcies a un catàleg de solucions financeres i no financeres específic i un equip de professionals especialitzat.



Aquest model de negoci especialitzat es complementa amb un sistema de distribució multicanal líder, fruit d'una arrelada cultura per la innovació i d'una aposta constant per la inversió en tecnologia.

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



El 2013, CaixaBank ha estat reconegut, per segon any consecutiu, com a "Millor Banc d'Espanya", segons la revista *Euromoney*, i com a "Banc de l'Any a Espanya", segons *The Banker*.

Així mateix, la seva aposta per la innovació constant li ha valgut ser premiat com el "Banc més innovador del món" als *Global Banking Innovation Awards*, promoguts pel *Bank Administration Institute* (BAI) i *Finacle*.

BAI-FINACLE
GLOBAL BANKING INNOVATION AWARDSSM 2013



Banc més Innovador del Món 2013

Millor Innovació en Productes i Serveis 2013

Millor Banc d'Espanya 2012 i 2013

Millor Banc en Innovació Tecnològica del Món 2013



Banc de l'Any a Espanya 2013

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Fortaleses financeres de CaixaBank

El 2013, l'optimització del capital ha estat una prioritat: el *Core Capital BIS II* va arribar al 12,9%. Destaca la forta generació de capital, que durant l'any ha suposat un increment de 193 punts bàsics de Core Capital i la consecució anticipada dels objectius de Basilea III: *Common Equity Tier 1 (CET1) BIS III "fully loaded"* de l'11,7% i *CET1 BIS III "phase in"* de l'11,2%.

CaixaBank manté una excel·lent posició de liquiditat, que va arribar al final de l'exercici als 60.762 milions d'euros (+7.670 durant l'any), en la seva totalitat de disponibilitat immediata (17,9% del total de l'actiu), i ha millorat la seva estructura de finançament amb reducció del *gap* comercial.

Així mateix, i en un any de difícil accés als mercats majoristes, CaixaBank ha col·locat amb èxit emissions per 5.344 milions d'euros a inversors institucionals.

A 31 de desembre de 2013, CaixaBank manté un sòlid nivell de cobertures de la cartera creditícia, conseqüència de l'esforç realitzat en el registre d'elevades dotacions i sanejaments i l'aplicació de polítiques conservadores de cobertura de riscos (61% de ràtio de cobertura).



◀ Carta del President

▶ **Qui som?**

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Resultats de CaixaBank

En l'exercici 2013, CaixaBank ha obtingut un resultat net atribuït de 503 milions d'euros, un 118,9% més respecte a l'any 2012.

L'evolució del resultat està marcada per l'augment dels ingressos recurrents del negoci bancari (amb un increment del +2,1% del marge d'interessos i un +3,5% de les comissions), la reducció de les despeses recurrents en perímetre homogeni* després de la consecució d'elevades sinergies (436 milions d'euros), conseqüència de l'intens procés d'optimització de l'estructura del Grup, i el registre de costos extraordinaris derivats del procés de reestructuració. El marge d'exploació va arribar als 1.846 milions d'euros, 2.685 sense costos extraordinaris.

Destaquen també l'important esforç en dotacions i sanejaments, que permeten augmentar les provisions de la cartera creditícia i d'immobles adjudicats, i el registre de resultats extraordinaris per operacions corporatives.

* Proforma incorporant Banca Cívica i Banco de Valencia des d'1 de gener de 2012.



◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

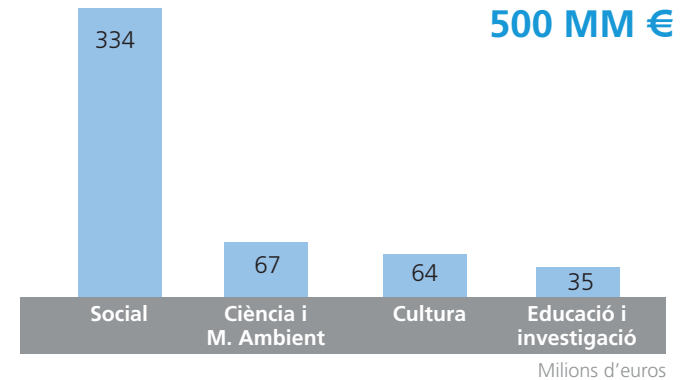
Cultura corporativa i compromís amb les persones i la societat

La cultura de l'entitat es fonamenta en els seus valors corporatius –lideratge, confiança i compromís social– que, juntament amb la innovació i el desenvolupament del talent i en base al model de gestió diferencial, caracteritzat per l'anticipació i la prudència, són la base de la sostenibilitat del banc a llarg termini.

CaixaBank comparteix amb el seu accionista de referència, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", el compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori.

Per això manté una estreta col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" que, amb un pressupost de 500 milions d'euros per sisè any consecutiu, treballa per contribuir a una transformació social sostenible i a la creació d'oportunitats per a les persones. CaixaBank, des de la xarxa d'oficines i a través de la plantilla, col·labora en la difusió i implantació dels seus programes, amb l'objectiu de fomentar la participació de la població.

Pressupost 2013 de l'Obra Social "la Caixa"
(distribució per programes)



◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Visió i valors

Els valors corporatius de SegurCaixa Adeslas –Confiança, Qualitat, Proximitat i Dinamisme– fonamenten l'acompliment i tota l'activitat de la companyia. Aquests valors guien l'actuació de tots els empleats, a través dels quals, la companyia crea i manté dia a dia estrets vincles de relació amb els seus grups d'interès: empleats, clients, accionistes, col·lectiu mèdic, proveïdors, administracions públiques, societat i medi ambient.

Sobre aquesta relació descansa l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa de SegurCaixa Adeslas, que està totalment integrada en el seu sistema de gestió i és un element motor de la seva estratègia empresarial i del seu funcionament.

SegurCaixa Adeslas ha continuat treballant el 2013 per créixer com a empresa i fer que aquest creixement i lideratge vagin acompanyats d'un impacte positiu per a la societat i per al medi ambient.

Qualitat:
basada en l'eficiència, el servei al client i la professionalitat.

Dinamisme:
basat en l'agilitat de resposta i la capacitat d'adaptació a les necessitats dels clients i els principals canals de distribució.



Confiança:
basada en la seguretat, la solvència, el tracte honest i el respecte a les persones.

Proximitat:
basada en l'apropament i a facilitar l'accés a la prestació de serveis, quan, com i on siguin necessaris.

◀ Carta del President

▶ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Principals fites el 2013

- SegurCaixa Adeslas va aconseguir un volum de primes de 2.566 milions d'euros, amb un millor comportament que el mercat en tots els rams, i va obtenir un benefici net de 139,1 milions d'euros.

- SegurCaixa Adeslas es va consolidar com la segona companyia en el rànquing d'assegurances No-Vida per entitats i va liderar la distribució bancasseguradora.

- Adeslas va créixer per damunt del sector i va mantenir el lideratge en les assegurances de salut, amb una quota de mercat del 27,2% i un volum de primes de 1.888 milions d'euros.

- Es va finalitzar el Pla d'Expansió dental amb l'obertura de les 71 clíniques previstes, amb la qual cosa s'ha arribat a les 150 clíniques pròpies.



◀ Carta del President

▶ **Qui som?**

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

- En el seu segon any, el Pla Estratègic 2012-2014 va evolucionar millor del que estava previst, i es van establir les bases del desenvolupament futur. Totes les iniciatives del pla avancen correctament. Malgrat les dificultats de l'entorn, els resultats confirmen la validesa de l'estratègia amb un creixement sostingut i rendible.

- Es va adquirir CAN Salut i Cajasol Seguros Generales, dues de les companyies d'assegurances No-Vida de Banca Cívica.

- Es va llançar el Pack multiAssegurances, una innovació comercial que permet respondre millor a les necessitats dels clients. Se'n van comercialitzar més de 125.000 des de l'abril del 2013.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

▶ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

3

Òrgans de govern

Consell d'Administració
Equip Directiu

◀ Carta del President

▶ Qui som?

▶ **Òrgans de govern**

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Òrgans de govern

SegurCaixa Adeslas té assumits en la seva gestió els principis que estableix el bon govern dels seus dos accionistes, Mutua Madrileña i CaixaBank, i garanteix la transparència, l'ètica i el bon govern de la companyia en totes les relacions d'aquesta amb els seus grups d'interès: accionistes, empleats, clients, proveïdors, societat i medi ambient.

Per acomplir les obligacions que estableix el Codi Penal, referides a la possible atribució de responsabilitat criminal a les persones jurídiques, SegurCaixa Adeslas aplica un model de prevenció de delictes amb una atenció especial als aspectes relacionats amb la corrupció.



◀ Carta del President

▶ Qui som?

▶ **Òrgans de govern**

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Òrgans de govern i gestió

En els Estatuts Socials de SegurCaixa Adeslas s'estipula que la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració són els dos òrgans de govern de la companyia. El paper d'aquests dos òrgans està regulat específicament en la llei i en els Estatuts Socials de SegurCaixa Adeslas, on s'estableixen els requisits de convocatòria, els quòrums de constitució i les majories necessàries per a l'adopció d'acords.

La Junta d'Accionistes

Aquest òrgan és responsable de matèries que tenen influència en les decisions estratègiques de la companyia, com per exemple el nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries o els acords que impliquin modificacions estructurals, com ara processos de fusió o escissió, en els termes i condicions establerts per la llei, entre d'altres.

Durant l'any 2013, la Junta General d'Accionistes s'ha reunit una vegada.



El Consell d'Administració

El Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas té com a missió la gestió i representació de la societat en els termes establerts per la llei.

L'article 37 dels Estatuts Socials reserva a la competència exclusiva d'aquest òrgan determinades matèries que poden implicar la presa de decisions estratègiques. Entre aquestes matèries destaquen les sol·licituds de finançament per sobre de 6 milions d'euros, la concessió de finançament per sobre de 4 milions

◀ Carta del President

▶ Qui som?

▶ **Òrgans de govern**

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Els membres que conformen el Consell d'Administració són persones de reconeguda honorabilitat i amb les condicions necessàries de qualificació i experiència professionals

d'euros, l'adquisició d'actius per sobre de 10 milions d'euros, l'alienació d'actius que superin un 5% del total fixat al balanç, l'establiment de la política d'autocartera, o l'adquisició o llicència de drets de propietat intel·lectual, entre d'altres.

Aquest òrgan, encapçalat per un President Executiu, disposa d'una delegació general de facultats i està format per vuit membres, nomenats paritàriament per cadascun dels dos accionistes. Així mateix, disposa d'un Secretari i un Vicesecretari no consellers. Els membres que conformen el Consell d'Administració són escollits per la Junta d'Accionistes. Finalment, els membres del Consell d'Administració estan inscrits en el Registre administratiu d'alts càrrecs d'entitats asseguradores.

El càrrec de conseller, tal com estableix l'article 39 dels Estatuts Socials, és retribuït amb una quantitat fixa i una altra de variable. La Junta General fixa anualment l'import total d'aquesta retribució i el mateix Consell acorda la distribució exacta de la quantitat en funció del càrrec exercit i la dedicació.

Durant el 2013, el Consell d'Administració s'ha reunit en 13 ocasions, i s'han efectuat acords per escrit i sense sessió en unes altres 3.

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Sr. Juan Hormaechea Escós	President Executiu
Sr. Tomàs Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Javier Murillo Ferrer	Conseller-Director general
Sr. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller
Sr. Gonzalo María Gortázar Rotaeché	Conseller
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	Conseller
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. ⁽¹⁾	Conseller
Sra. Milagros Villa Oliveros	Conseller
Sr. Teótimo Sáez Zazo	Secretari no conseller
Sr. Antonio López Taracena	Vicesecretari no conseller

⁽¹⁾ Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. ha substituït com a conseller el Sr. Juan Carlos Monedero Miguel des del gener del 2014, i ha designat el Sr. José M^a Cantero de Montes-Jovellar com a persona física representant.

◀ Carta del President

▶ Qui som?

▶ **Òrgans de govern**

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Equip Directiu

La companyia també disposa d'un Comitè de Direcció, compost pel Conseller-Director General i els Sotsdirectors Generals (Oferta i Operacions, Economicofinancer i Control de Gestió, Comercial i Mitjans). A més, compta amb la presència del Secretari General, màxim responsable de l'Assessoria Jurídica.

COMITÈ DE DIRECCIÓ

Javier Murillo	Director General
Albert Sarrá	Sotsdirector General Oferta i Operacions
Fernando Pindado	Sotsdirector General Economicofinancer i Control de Gestió
Carlos Hernández	Sotsdirector General Comercial
Eduardo de Quinto	Sotsdirector General Mitjans
Teótimo Sáez	Secretari General



- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ▶ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos



4

Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

Intensa activitat dels canals comercials

Innovació

Excel·lent qualitat de servei a clients i canals

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

El 2013 SegurCaixa Adeslas ha aconseguit donar un fort impuls comercial a la seva activitat, malgrat la complexitat de l'entorn, i ha assolit creixements per damunt del mercat en tots els rams principals, tot reforçant la posició de lideratge en el mercat de salut.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



+ de 9.000
punts de venda i
atenció al client

+ de 5
milions d'ofertes
comercials

Intensa activitat dels canals comercials

SegurCaixa Adeslas gestiona la seva activitat a través d'un model de negoci multicanal que li permet comercialitzar la seva àmplia oferta de productes d'assegurament en els rams de No-Vida.

L'oferta d'assegurament multiram ens permet assegurar el patrimoni i imprevistos i la salut de les persones d'una manera global i adaptada a les necessitats de cada segment de client, particulars, pimes i autònoms i grans empreses.

El dimensionament i diversitat dels nostres canals de distribució ens permet una elevada activitat comercial i fer arribar de manera eficaç la nostra proposta de productes i serveis als clients amb la proximitat i especialització adequada.

L'aposta decidida per la formació i l'esforç per dotar la xarxa comercial de materials de qualitat ens permet comercialitzar els nostres productes amb més transparència i informació.

La Companyia comercialitza les seves assegurances fent servir diverses marques:

- En assegurances de salut s'utilitza la marca Adeslas, excepte en el canal bancassegurances, que fa servir Adeslas SegurCaixa.
- La resta d'assegurances utilitzen la marca SegurCaixa Adeslas.

 **SegurCaixa Adeslas**

 **Adeslas**
SegurCaixa

Adeslas

A més, en els nostres centres mèdics i dentals utilitzem dues marques més:

- Centre Mèdic Adeslas
- Clínica Dental Adeslas

Centre Mèdic Adeslas

Clínica Dental Adeslas

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

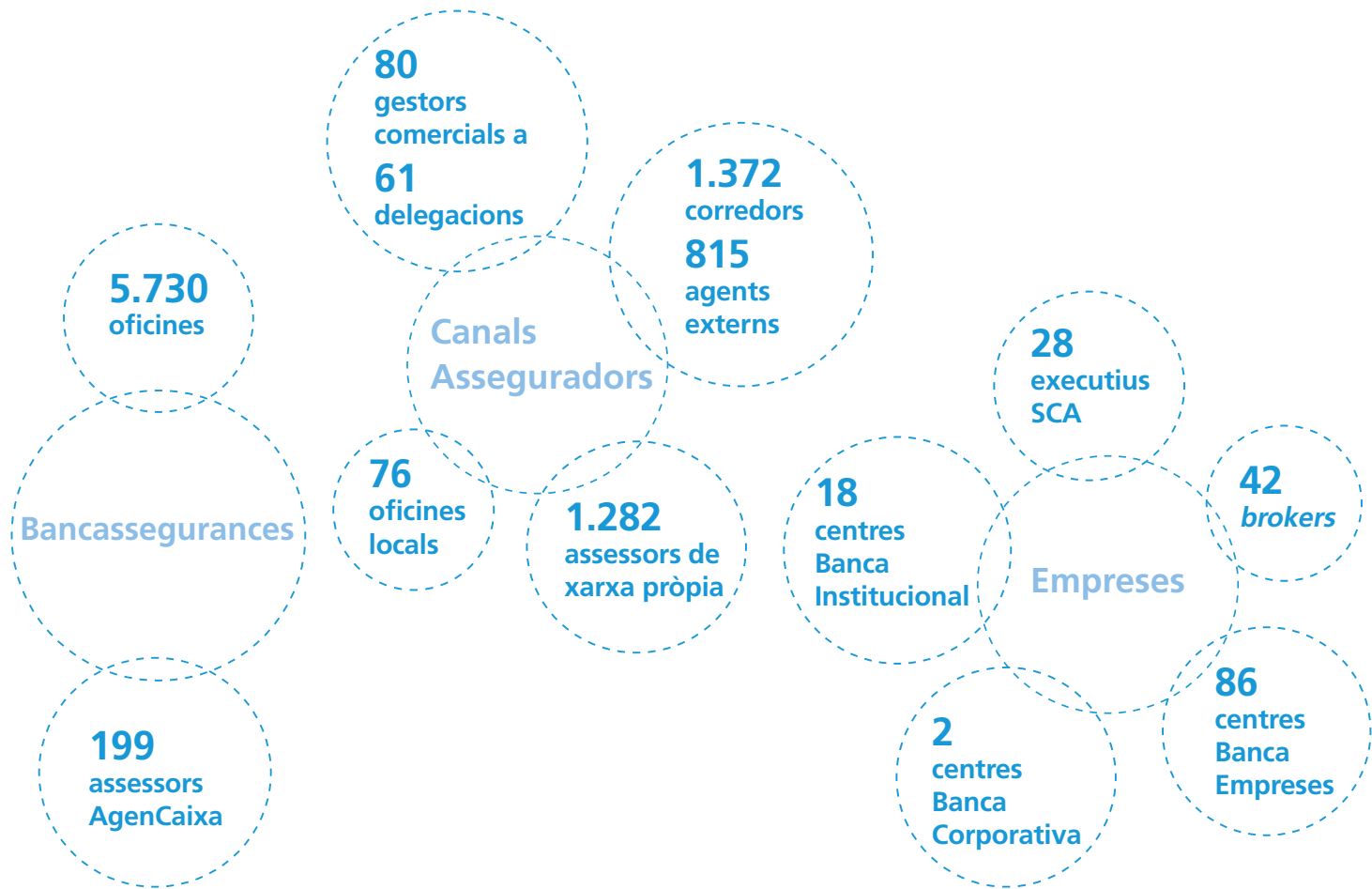
◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Canal bancassegurances

SegurCaixa Adeslas és líder de la distribució a través del canal bancassegurances de CaixaBank, pel qual comercialitza el 71% de la nova producció.

El 2013, les principals novetats en el canal bancassegurances han estat:

- La campanya Acció Coach 2013 dirigida a gestors de banca personal i privada, amb l'objectiu mixt de venda d'assegurances i de difusió del catàleg d'assegurances Premium entre el segment Affluent, en la qual s'han aconseguit uns excel·lents resultats en termes de negoci i també de posicionament i notorietat;
- L'esforç realitzat amb la Direcció de banca d'Empreses, Institucional i Corporativa de CaixaBank per potenciar el segment de pimes i grans empreses, gràcies al qual s'han establert contactes amb resultats comercials remarcables pel que fa a prospecció de nou negoci.

Canals asseguradors

A través dels canals asseguradors, s'ha comercialitzat més del 25% de la nova producció. El 2013, s'ha desplegat l'escriptori comercial. Aquesta eina és una aposta estratègica de la companyia que permetrà que aquest canal pugui comercialitzar, a més de salut, la resta de productes de la companyia, amb l'objectiu de dotar el canal d'un clar enfocament comercial multiram.

Durant el 2013 s'han redimensionat i reordenat les oficines locals.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Canal empreses

A través d'aquest canal, SegurCaixa Adeslas ha distribuït els seus productes d'assegurament entre una cartera conformada, entre moltes altres, per 516 multinacionals, 19 companyies de l'IBEX 35 i 77 organismes públics. El 2013 s'ha dimensionat i organitzat la unitat d'empreses per adequar-la als desafiaments que planteja aquest canal. A més, cal esmentar l'acord de col·laboració i inclusió dels productes de salut al *pool* de Swiss Life.



Canal Mutua Madrileña

Per primera vegada el 2013, s'han adaptat algunes de les campanyes dutes a terme pels canals bancassegurances i asseguradors al canal Mutua Madrileña, i d'aquesta manera s'ha aconseguit ampliar la cartera de mutualistes en els rams de salut, dental i decessos.

SegurCaixa Decessos

Per a la teva tranquil·litat, ens encarreguem de tot



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

125.000
Packs
MultiAssegurances
s'han comercialitzat
el 2013

Innovació

Pack d'assegurances

La companyia ha llançat el Pack MultiAssegurances per als clients particulars del canal bancari. El pack agrupa les diferents assegurances que es contractin per protegir la salut i el patrimoni de les famílies, facilitant el pagament de la prima de manera fraccionada sense recàrrecs, i permet beneficiar-se de descomptes creixents en funció del nombre d'assegurances contractades. Aquesta innovació comercial és fruit de la nostra vocació per adaptar-nos a les necessitats dels nostres clients.

R2B

Així mateix, el 2013 s'ha introduït la comercialització de productes del ram d'autos i de la llar a través de l'aplicació Ready to Buy, on l'oficina prepara la contractació i el client realitza la seva acceptació final a través de Línia Oberta de "la Caixa".

Aquesta innovació facilita la gestió del client, ja que li estalvia la molèstia de desplaçar-se a l'oficina per completar la contractació.

Pack multiAssegurances

Perquè et sigui més còmode, tot en un



Un servei proper i àgil

En el ram de salut, a través de la marca Adeslas, la companyia ha reforçat un any més el seu lideratge a Espanya, on té cura de la salut de 3,2 milions d'assegurats. Entre les claus que expliquen aquest lideratge, cal destacar: una extensa i competitiva oferta d'assegurances, amb excel·lents prestacions i cobertures que s'adapten a les necessitats dels clients, i un extens quadre professional preparat i qualificat que desenvolupa la seva activitat a la xarxa més àmplia, amb més de 1.113 centres mèdics propis i concertats.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

En el ram de salut s'han gestionat 74,8 milions de sinistres

22,7
milions de consultes
enfrent de les 19,9 que
es van atendre el 2012.

454,5
mil proves
diagnòstiques d'alta
tecnologia (ressonàncies,
magnètiques i TAC).

Consultes rebudes

25,7
mil parts enfrent
de 24,3 mil l'any
anterior.

S'han tramitat
306.638
ingressos hospitalaris
enfrent dels 268.152
de l'any anterior.

886,7
mil intervencions
quirúrgiques enfrent
de les 734,1 mil del
2012.

En la resta de rams, multiriscos, automòbil, responsabilitat civil i personals, SegurCaixa Adeslas presta un servei àgil i amb la màxima qualitat.

En l'assegurança de la llar s'han gestionat 293.242 sinistres, un 16% més que el 2012. En el ram de l'automòbil, s'han obert un total de 106.377 nous sinistres, un 2,5% menys que l'any anterior.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

La satisfacció global dels nostres assegurats en salut ha augmentat fins al 8,11 sobre 10

El 2013, s'han dut a terme 80.011 enquestes de satisfacció a clients

Enquestes de satisfacció per rams

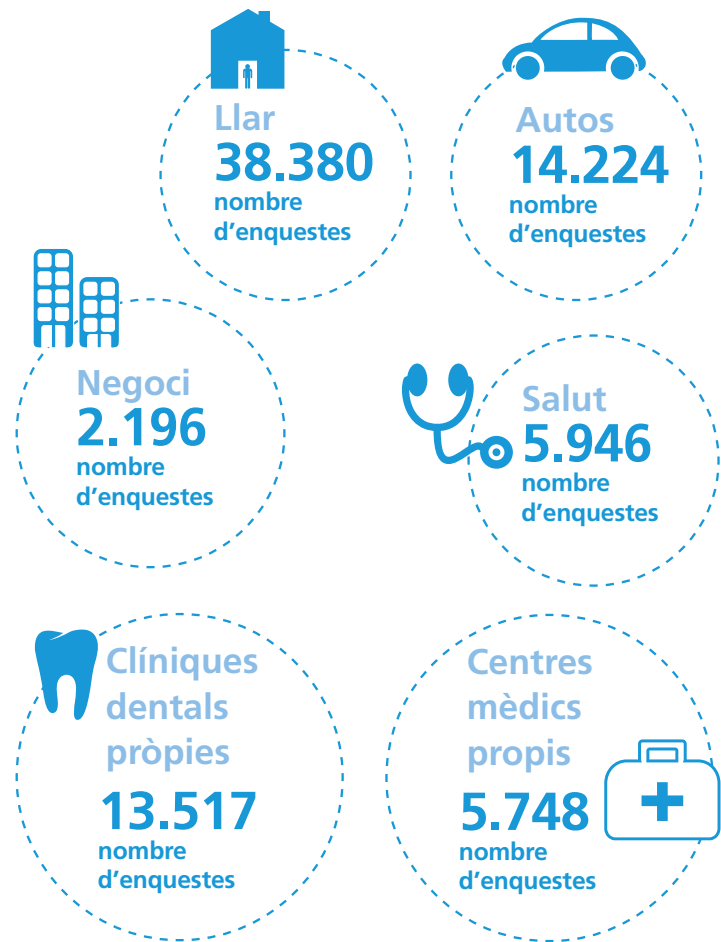


Excel·lent qualitat de servei a clients i canals

L'esforç comercial i l'adaptació a les necessitats d'assegurament dels clients es complementen amb un servei de la màxima qualitat, orientat a satisfer les seves necessitats i que aspira a aconseguir la seva preferència, fidelitat i recomanació.

L'opinió del client com a factor clau per a la millora contínua

El 2013, SegurCaixa Adeslas ha aconseguit uns índexs de satisfacció global superiors als de l'any anterior en els rams de salut, auto, llar i negoci. Així mateix, la satisfacció aconseguida en els canals, concretament en els mediadors de col·lectius de salut, ha augmentat, i en mediadors d'assegurances de responsabilitat civil i de danys de grans empreses s'ha mantingut en la màxima valoració.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

El 2013, s'ha arribat a un 8,1 sobre 10 en satisfacció dels nostres clients

Valoració de satisfacció per rams

	2012	2013
Llar	95,9%	97,4%
Negoci	94,5%	96,5%
Sinistres Autos	94,1%	95,5%
Assistència Autos	96,3%	96,9%
Salut global	92,5%	95,1%
Salut (col·lectius)	91,6%	91,8%
Mediadors grans empreses	100%	100%
Mediadors salut	91,4%	96,5%
Clíniques dentals pròpies	96,1%	96,9%
Centres mèdics propis	–	98,4%

Sistema de gestió de qualitat en el ram de salut i dental

SegurCaixa Adeslas aplica la norma ISO 9001: 2008 per a la gestió de la qualitat del seu servei de salut en els processos de: disseny i comercialització d'assegurances per col·lectius, subscripció i gestió de pòlisses, administració de les prestacions, gestió de la xarxa assistencial i atenció al client individual, pimes, col·lectius i grans clients. Així mateix, un total de 99 clíniques dentals estan certificades, d'acord amb aquesta normativa, l'abast de la qual comprèn la prestació integral que el client hi rep.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

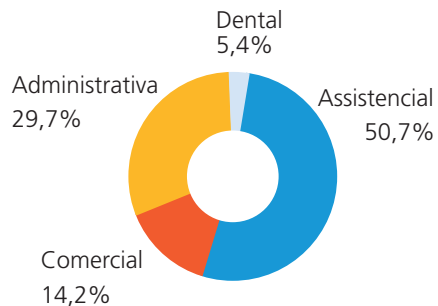
Gestió eficaç de les queixes, reclamacions i sinistres

Com a principal novetat del 2013, SegurCaixa Adeslas ha posat en marxa un nou model operatiu –GURU–, sota el qual integra totes les queixes i les reclamacions de tots els rams de la companyia i amb independència de les diverses vies d'entrada, la qual cosa facilita seva gestió i control i la resposta al client.

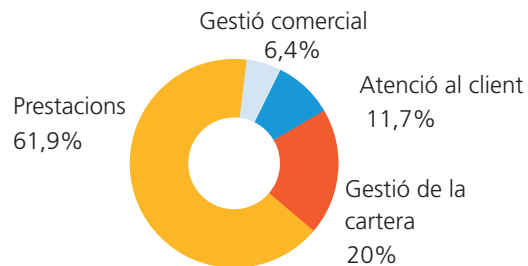
Entre el gener i el setembre del 2013, abans de la implantació de GURU, la companyia va rebre 8.113 queixes o reclamacions, de les quals se'n van admetre a tràmit 7.997.

Entre l'octubre i el desembre del 2013, després de la posada en marxa del nou model es van rebre 1.253 reclamacions, que es van admetre a tràmit íntegrament.

Queixes i reclamacions per rams



Queixes i reclamacions per tipus



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes

Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

Servei d'atenció al client

El Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas ha aprovat el Reglament per a la Defensa del Client i ha creat el Servei d'Atenció al Client –SAC–, el funcionament del qual va entrar en vigor el 24 de juliol de 2013. Durant el primer semestre de l'any, la companyia va estar adscrita al Reglament del Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes.

L'actuació del SAC es basa en criteris d'autonomia pel que fa a la presa de decisions. Les seves resolucions tenen un termini màxim de dos mesos i, en cas de disconformitat, el client pot formular la seva queixa o reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Queixes i reclamacions per rams

Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes

199

reclamacions o queixes*

293 en 2012

Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

189

reclamacions o queixes

142 el 2012

Servei d'Atenció al Client

165

reclamaciones o quejas**

*Nota: rebudes mentre la companyia va estar adscrita al Reglament del Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes en el primer semestre de l'any.

**Nota: rebudes des de la seva entrada en vigor el 24 de juliol de 2013.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

40.000
professionals
de la salut

Adicionalment, SegurCaixa Adeslas ha creat la Unitat de Supervisió de Reclamacions –USR–, que és responsable de la supervisió general del registre i resolució de les reclamacions, i el control de tot el procés i del seguiment, anàlisi i informe mensual de totes les queixes i reclamacions.



Nous productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients

SegurCaixa Adeslas té com un dels seus objectius principals atendre les necessitats reals dels seus clients, oferint-los productes innovadors i adaptats per a cada segment de negoci, així com facilitar un tracte excel·lent en els serveis que presta.

Nous productes d'assegurament

En el ram de salut s'han comercialitzat les següents novetats de producte:

- Adeslas Plena Plus, que ofereix una cobertura integral que permet al client accedir al quadre mèdic d'Adeslas amb una prima competitiva i sense la necessitat d'abonar copagaments per la seva utilització.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

El 2013, l'oferta en el negoci de salut es reforça amb 15 novetats i millores de productes

Seguros de salud

La salud es lo primero



- Adeslas Expert, que a més del quadre mèdic d'Adeslas, inclou el prestigiós centre de la Clínica Universitària de Navarra per a urgències, tractaments especials, hospitalitzacions, especialitats, etc. Aquest producte disposa per al segment d'empreses de garanties addicionals, entre les quals destaquen: la realització de reconeixements mèdics per a directius, tractaments de fertilitat, farmàcia o làser verd.
- Adeslas Plena Vital, que permet l'accés al quadre mèdic amb una prima molt competitiva, oferint una cobertura integral, i que presenta copagaments per la utilització de diferents serveis inclosos.
- Catàleg de productes per a la zona nord (Astúries, Navarra i País Basc), el qual s'ha centrat en productes de salut per al canal bancassegurances, en una primera fase.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



En el ram de multirisc, s'han comercialitzat dos nous productes per a la protecció del patrimoni de la llar:

- SegurCaixa Llar i SegurCaixa Llar Complet. Tots dos són productes de protecció de l'habitatge, adaptats al canal assegurador, que tenen els mateixos estàndards de qualitat que els productes del canal bancassegurances, però amb un nivell més gran de subscripció i flexibilitat.

Així mateix, s'ha dut a terme el llançament de SegurCaixa Accidents Complet, que té com a objectiu reforçar l'oferta de protecció del canal assegurador, i que dona cobertura a altres imprevistos. També s'amplia el grau de protecció d'aquest canal a les pimes, mitjançant la comercialització de l'assegurança de protecció patrimonial SegurCaixa Negoci. Pel que fa a aquest canal, s'han completat les novetats SegurCaixa Auto Selecció i Tot Previst Decessos, aquest últim també comercialitzat per a mutualistes.

S'ha llançat un programa pilot amb una oferta d'assegurances per al canal bancassegurances que disposa de cobertures diverses com: una assegurança per a mascotes, que prima la qualitat i una acurada selecció de centres veterinaris; una assegurança de protecció jurídica per a particulars i pimes, amb preus competius, i una assegurança d'assistència en viatges de contractació flexible i modular.

Finalment, a més de comercialitzar nous productes, s'han incorporat millores en les cobertures de productes ja comercialitzats, com el SegurCaixa Llar Premium, amb millores en les seves cobertures per danys estètics i elèctrics, a més d'ampliar el capital contractable en joies. Així mateix, en l'assegurança de Responsabilitat Civil per a Directius, s'ha simplificat el procés de subscripció i de *pricing* del producte.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

L'aplicació mòbil de SegurCaixa Auto ha estat premiada com la millor innovació en productes i serveis per la Finance Global Banking Innovation Award

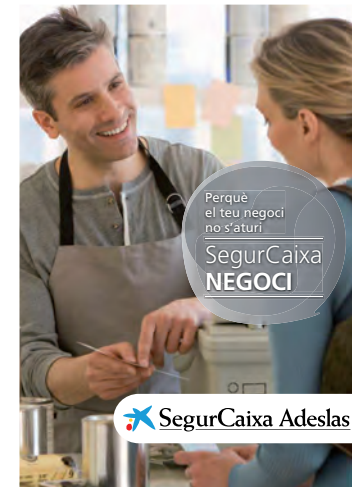
Millora de serveis

Entre les principals novetats el 2013 de SegurCaixa Adeslas, cal destacar:

- L'obertura de 46 noves clíniques dentals, com a resultat del pla d'expansió iniciat el 2012, fet que ha permès arribar a un total de 150 clíniques pròpies. Entre les clíniques que ja formaven part de la cartera d'Adeslas Dental s'han realitzat 10 actuacions de millora en infraestructures, la qual cosa, juntament amb la instal·lació de 15 equips 3D, ha permès millorar el diagnòstic i l'atenció que s'ofereix als assegurats.
- El llançament d'una aplicació per a Smartphones que permet als clients amb assegurances d'automòbil efectuar múltiples i variades gestions: des de comunicar un sinistre, geolocalitzar la seva posició per sol·licitar un servei d'assistència en viatge i localitzar el taller més pròxim, entre altres utilitats. Amb el disseny d'aquesta aplicació, fa un pas més pel que fa a innovació digital.

Propostes adaptades a l'entorn

En un esforç per adaptar les assegurances a la realitat de l'entorn, s'han dut a terme diverses accions per oferir descomptes en les primes a comerços que contractin una o més assegurances, a través de la campanya Professional Comerços. Així mateix, per a les pimes s'ha utilitzat la bonificació en la contractació mitjançant un abonament al compte en protegir el patrimoni de l'empresa o la cobertura del risc i benestar dels seus empleats. A més, s'han fet descomptes per fomentar la contractació de l'assegurança dental, a fi d'apropar la salut bucodental a una major part de la població.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

▶ **Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta**

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

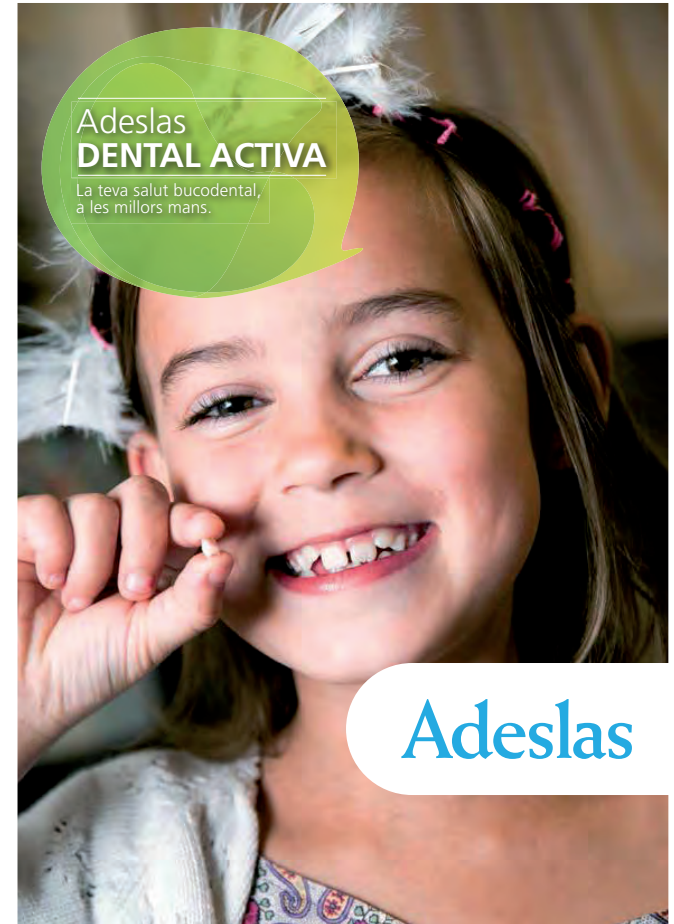
Gairebé
5 milions
de clients

Lideratge en clients

SegurCaixa Adeslas disposa, al tancament del 2013, de més de 4,9 milions de clients gràcies a la incorporació de 116.724 clients nets durant l'exercici, xifra que suposa un creixement del 2,4%. És especialment significativa l'evolució del segment de particulars, amb un creixement del 9,7%.

Pel que respecta a l'evolució per rams, cal destacar:

- En el ram de Salut, 3,2 milions de persones dipositen la seva confiança a Adeslas, la marca de salut de SegurCaixa Adeslas, amb creixements especialment significatius en els segments de "particulars" i a "pimes i autònoms" (5,7% i 32,8%, respectivament).
- Llar i comerços incrementa un 9,1% la seva cartera de clients.
- Automòbil ha tingut un creixement del 2,8% el 2013 (8.304 clients nets).
- Tant Decessos com Accidents i Altres han tingut un important creixement, ja que han incorporat 86.272 clients addicionals.



- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ▶ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos



5

Recursos adequats

L'equip humà,
una aposta de valor
Solvència i gestió del risc
Els proveïdors, garantia
d'un servei de qualitat

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

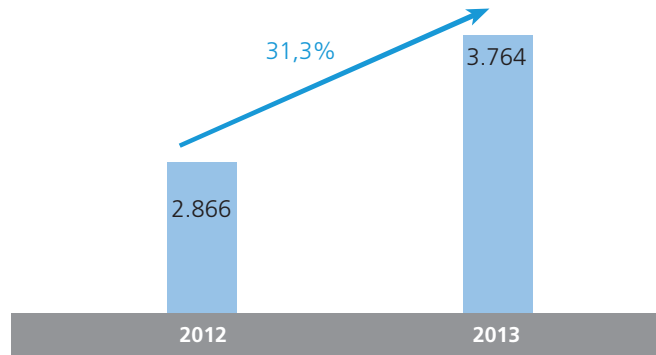
◀ Annexos

L'equip humà, una aposta de valor

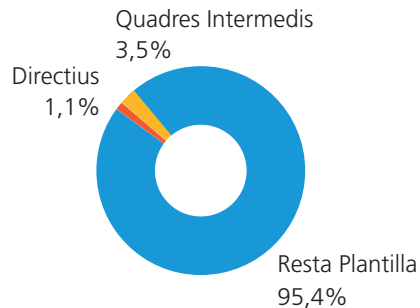
SegurCaixa Adeslas és una companyia que es preocupa per desenvolupar el negoci i, alhora, està sensibilitzada pel creixement professional de la plantilla. Durant l'any 2013, la companyia ha continuat creant ocupació estable i de qualitat, malgrat la desfavorable conjuntura econòmica.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas aspira a forjar les condicions per crear un excel·lent lloc de treball, per a la qual cosa aposta per oferir avantatges i beneficis socials, assegura una remuneració justa i compensada, i proposa plans de formació i desenvolupament professional a llarg termini.

Nombre d'empleats i variació



Distribució per categoria professional



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Principals fets rellevants que han afectat la plantilla de SegurCaixa Adeslas el 2013:

- SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa s'han convertit en societats independents, fet que ha comportat, d'una banda, la reassignació de les plantilles i, de l'altra, la necessitat de cobrir nous llocs de treball, de manera que s'ha produït un augment de la plantilla, fins als 898 empleats.
- La incorporació per subrogació de l'equip professional de l'asseguradora Aresa a SegurCaixa Adeslas després de la seva fusió per absorció.
- Adeslas Dental ha finalitzat el pla d'expansió de clíniques. Per respondre a aquest repte, s'han incorporat 681 persones netes, amb la qual cosa la plantilla d'aquest negoci s'ha incrementat fins als 2.048 empleats.

Alineament amb els valors i l'estratègia

Per assolir els objectius és clau compartir una mateixa visió i estratègia per part de tota l'organització. Per això, SegurCaixa Adeslas gestiona i comunica la seva estratègia a través del quadre de comandament integral –QCI–, que avalua els resultats de la companyia, i també a través del quadre de comandament personal –QCP–, com a via de comunicació del compliment dels objectius departamentals i individuals.



El Sr. Juan Hormaechea Escós, President de la Companyia, durant la presentació de resultats de l'exercici 2013 de SegurCaixa Adeslas.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Comunicació i diàleg

SegurCaixa Adeslas ha continuat amb la seva aposta per potenciar la comunicació interna dels seus empleats, per tal d'alinear l'organització amb els objectius de la companyia i millorar la gestió. El 2013 s'han dut a terme les accions següents:

- Comunicats mensuals de nomenaments i noves incorporacions.
- Manual de benvinguda al nou edifici corporatiu de SegurCaixa Adeslas a Torre de Cristall.
- Actualització del manual d'acollida per a noves incorporacions.
- Comunicats interns diversos entre els quals destaquen: l'avaluació de l'acompliment i els objectius del quadre de comandament personal.
- Accions per als empleats i les seves famílies com el Family Day, on han tingut l'oportunitat de conèixer el nou edifici corporatiu.
- Reunions de la Direcció on es comunica a l'equip directiu l'evolució de la companyia i l'assoliment d'objectius.



El Sr. Javier Murillo Ferrer, Director General, durant la presentació de resultats de l'exercici 2013 de SegurCaixa Adeslas.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Una cultura compartida

La segregació de SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa ha propiciat importants canvis en l'organització. Per respondre a aquest rept, s'ha creat el projecte de gestió de canvi cultural, en el qual s'ha treballat durant el 2013. A partir d'una primera anàlisi, s'han generat tres subprojectes que es desenvoluparan l'any vinent i que tenen com a objectiu:

- Consolidar els valors, competències i comportaments.
- La creació d'un codi ètic que sigui referència del comportament ètic i íntegre per a tots els membres de l'organització.
- Promoure el lideratge en l'organització, a través de la definició dels atributs del líder, el disseny d'una guia de bones pràctiques directives i la realització d'un programa de desenvolupament de lideratge amb accions de comunicació, sensibilització i formació.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

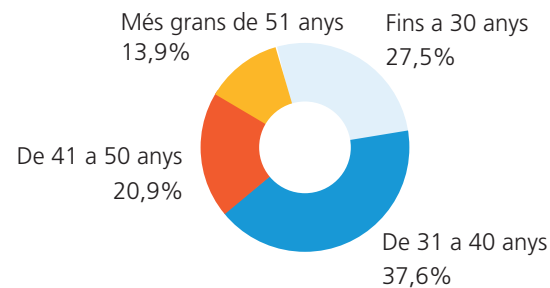
◀ Annexos

Distribució de la plantilla SegurCaixa Adeslas

Màximes capacitats organitzacionals

SegurCaixa Adeslas disposa d'un equip altament qualificat i aposta al màxim pel desenvolupament de les seves capacitats i habilitats.

Distribució per edat



Captació de talent a través d'Internet

El 2013, l'esforç s'ha focalitzat en la selecció per cobrir les posicions derivades de la segregació de SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa, així com per donar resposta a les necessitats de la nova estructura generada del canal d'empreses.

En tots aquests processos, la companyia assegura la transparència, el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Selecció, contractació i rotació d'empleats

Durant el 2013 s'han incorporat 1.395 treballadors: un 24,6% d'aquests eren homes i un 75,7% eren dones

Així mateix, s'ha treballat en nous projectes que veuran la llum l'any vinent, com la preparació d'accions de *branding* intern en fòrums d'ocupació universitària i d'escoles de negoci, o l'adopció de l'eina de gestió de bases de dades. Aquesta eina permet la vinculació entre les ofertes publicades en una *website* externa i les nostres ofertes corporatives, la qual cosa fa possible guanyar en eficiència i el compliment de la LOPD.

Respecte a l'acollida de professionals, SegurCaixa Adeslas disposa d'un pla d'acollida integral que garanteix que els professionals que s'hi incorporen segueixen un itinerari específic, en funció del càrrec i amb la implicació de diferents àrees i el suport d'un tutor.

Per a tots ells, s'ha desenvolupat el pla d'acollida *online*, que millora l'accessibilitat i agilitza aquest procés, i pel que fa a perfils comercials també s'ha disposat de formació presencial. A més s'ha continuat desenvolupant l'itinerari formatiu, actualitzant i reforçant alguns continguts. En aquest sentit, cal destacar l'actualització dels continguts de la píndola formativa de LOPD per adaptar-los a la situació actual a SegurCaixa Adeslas i el disseny d'una píndola formativa en matèria del projecte Solvència II.

Finalment cal destacar que, per a alguns dels perfils incorporats, s'han establert 27 plans específics de reunions, que han incorporat aquells interlocutors principals a fi d'assegurar el bon acompliment a futur de la seva posició.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

375 cursos,
2.948 participants,
245 aules obertes
online

Formació



7,13 anys
antiguitat mitjana
de la plantilla

Formació i desenvolupament professional

SegurCaixa Adeslas ha continuat potenciant la formació dels seus empleats de serveis centrals, territori i canals comercials.

El principal repte ha estat promoure un major accés a la plataforma de formació *online* de SegurCaixa Adeslas –AulaForum–, i s'ha aconseguit un increment en el nombre d'aules obertes i una participació més gran en fòrums i en la utilització de materials formatius. A més, s'ha creat un àmbit específic per al personal mercantil que ha possibilitat la realització de nombroses accions formatives.

Durant el 2013, s'han desenvolupat accions de formació recurrents, així com formacions *ad hoc*, a petició del client intern i per cobrir projectes estratègics.

Formació recurrent

Pel que fa a la plantilla laboral, s'ha continuat oferint la formació següent:

- Idiomes per als quadres intermedis a Madrid i Barcelona
- Formació no planificada d'àmbit individual
- La formació en eines corporatives i informàtica

Respecte al col·lectiu no laboral d'assessors comercials, s'han mantingut les sessions mensuals d'iniciació en la venda d'assegurances.

Per al personal de Canal Bancassegurances s'han continuat desenvolupant accions de formació contínua relacionades amb els productes i les campanyes comercials.

Formació *ad hoc*

Per donar resposta a les peticions del client intern derivades de projectes estratègics, s'ha desenvolupat: el projecte Solvència II, el programa de sistematització de queixes i reclamacions Guru, el llançament de l'Escriptori Comercial i el programa d'acompanyament per a 95 empleats que s'han vist afectats per canvis en l'estructura organitzativa, per tal d'assegurar-ne l'adequada integració.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Dones en l'equip directiu i integració laboral

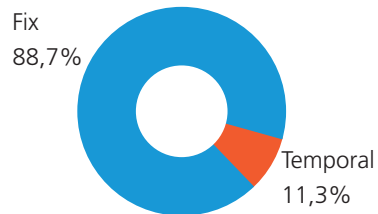
Tenim professionals de 27 nacionalitats

A la companyia, hi treballen 23 professionals amb discapacitat i es manté la vinculació amb el Grup ONCE⁽¹⁾

Una excel·lent companyia per treballar

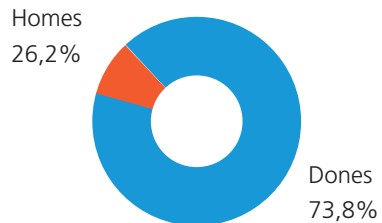
SegurCaixa Adeslas, com a companyia de referència en el sector assegurador espanyol, promou el desenvolupament professional dels empleats i el seu benestar al lloc de treball.

Tipologia de contracte



Nombre d'homes i dones per gènere

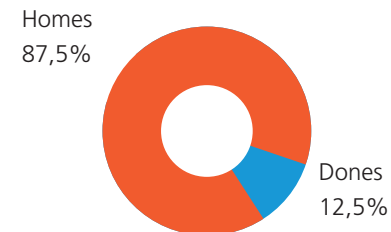
TOTAL



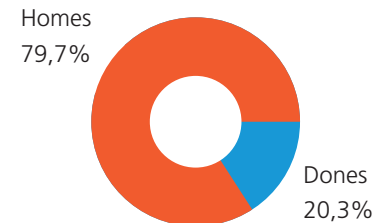
Igualtat i suport a l'empleat

SegurCaixa Adeslas ha continuat amb la seva tasca a favor de promoure un entorn de treball que garanteix els principis de diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació.

DIRECTIUS



QUADRES INTERMEDIIS



⁽¹⁾ Es manté amb el Grup ONCE un contracte marc que articula el compliment de mesures alternatives mitjançant facturació als seus centres especials d'ocupació.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Distribució de la retribució



Representants comitè d'empresa



Mecanismes de compensació

Durant el 2013, s'han revisat els salaris tenint en compte l'avaluació de l'acompliment i la posició del treballador en les bandes salarials aplicables al seu lloc de treball. L'objectiu és garantir una remuneració justa i compensada per als professionals que treballen a la companyia.

Així mateix, en referència als avantatges i beneficis socials, s'han mantingut bonificacions especials en les pòlisses d'assistència sanitària per a familiars d'empleats i s'ha incrementat el capital voluntari de l'assegurança de vida. A més, s'ha prosseguit l'aplicació progressiva de les previsions de l'Acord Laboral d'Integració, que conté una previsió d'aplicació progressiva en tres anys.

Respecte als drets col·lectius

La integració dels treballadors d'Aresa ha culminat un dels reptes de l'any. Com a conseqüència d'aquest procés es va aconseguir un acord en matèria de drets col·lectius amb la Representació Legal dels Treballadors, per regular les condicions d'aquesta integració. En aquest acord s'han tractat la totalitat de les condicions laborals col·lectives d'aquests treballadors en

la seva transposició al sistema de drets col·lectius de SegurCaixa Adeslas. Durant el 2014, es farà un seguiment de l'aplicació de l'acord en les seves previsions transitòries per a aquest any.

Pel que fa a la representació dels empleats, la plantilla de Serveis Centrals disposa de 41 comitès d'empresa, la d'oficines pròpies de 5 (i 19 delegats d'empresa) i la de centres mèdics i dentals de 3 (i 3 delegats d'empresa). En formen part representants de diferents sindicats.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Salut, seguretat i absentisme



Salut i seguretat

S'ha consolidat el sistema de prevenció de riscos laborals implantat a l'empresa. El març del 2013 es va passar una primera auditoria, en què es va obtenir la qualificació d'excel·lència preventiva.

SegurCaixa Adeslas disposa de 3 comitès de seguretat i salut i 8 delegats de prevenció de riscos.

Així mateix, s'ha realitzat una revisió total del sistema de gestió de la seguretat i salut, una actualització de totes les avaluacions de riscos i la implantació de la totalitat de les mesures correctives i preventives detectades.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Gràcies a la seva gestió prudent i responsable, SegurCaixa Adeslas té un marge de solvència per damunt de les exigències legals

Solvència i gestió del risc

El control del risc i la solvència constitueixen un dels pilars de la gestió de SegurCaixa Adeslas, que possibiliten el creixement de la companyia, l'obtenció de resultats a llarg termini i la capacitat de generar valor per a l'organització i els seus grups d'interès.

El Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas és l'òrgan que determina la política de risc i els nivells de solvència de la companyia, en coordinació amb Mutua Madrileña, i per fer-ho assumeix paral·lelament les directrius d'institucions tant nacionals com europees, dins del marc de la normativa de Solvència II.

Solvència

La gestió solvent del negoci és clau en el negoci de l'assegurament. SegurCaixa Adeslas ha continuat treballant de manera anticipada en l'adaptació a les directrius, davant l'entrada en vigor el gener del 2016 de la normativa de Solvència II.

Avanços en la gestió de la solvència:

- Durant l'any 2013, SegurCaixa Adeslas ha treballat en el desenvolupament funcional de l'arquitectura per a la construcció del repositori d'informació, complint d'aquesta manera els requisits i estàndards de qualitat, traçabilitat i certificació de la informació, requerits en el marc del projecte Solvència II.
- Així mateix, professionals de SegurCaixa Adeslas han continuat involucrats en els grups de treball de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, per donar resposta als requeriments del nou marc normatiu.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Control del risc

La companyia disposa d'un model corporatiu d'anàlisi de riscos que té en compte la definició de categories de risc marcades per la normativa Solvència II.

Avanços en el control del risc:

- Durant el 2013, s'ha adaptat el model del risc al nou mapa de processos de la companyia, de manera que és possible identificar i avaluar els riscos interns i externs als quals la companyia està exposada.
- Els models interns per avaluar el risc de subscripció de No-Vida i de salut han evolucionat en funció de la planificació prevista i en línia amb la metodologia i supervisió de Mutua Madrileña.
- En coordinació amb Mutua Madrileña, s'ha dut a terme el disseny funcional per a la implementació de *Bwise*, la nova eina de mesurament del risc.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Els proveïdors, garantia d'un servei de qualitat

Els proveïdors de SegurCaixa Adeslas són un grup d'interès clau en la gestió de la cadena de valor de la companyia i un factor bàsic que contribueix a la bona percepció de qualitat del servei per part del client. Per això, la companyia s'esforça a establir i estrènyer les relacions comercials, la col·laboració i la cooperació, per obtenir els beneficis mutus que aquest tipus de gestió ens pot proporcionar.

SegurCaixa Adeslas, a més d'aplicar criteris de capacitat i solvència tècnica per al desenvolupament de la seva activitat, considera importants per als seus proveïdors els aspectes de compliment vinculats amb la sostenibilitat. Per això, inclou una pregunta per als proveïdors de serveis generals, sobre si posseeixen o no certificats en gestió mediambiental i/o etiqueta ecològica, amb la consegüent aportació dels comprovants corresponents.



Proveïdors de Serveis Generals

A Serveis Generals hem elaborat el Qüestionari d'Homologació, que ens permet conèixer determinats aspectes de l'organització i avaluar els possibles proveïdors de SegurCaixa Adeslas.

Al llarg del 2013, s'ha continuat el procés d'homologació de tots els nous proveïdors de serveis generals.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Quan el proveïdor ha estat homologat després de complir tots els requisits que es consideren necessaris, se signa un contracte. En aquests casos concrets, es revisen els apartats relacionats amb la confidencialitat de tot el material que sigui susceptible d'estar afectat per la Llei Orgànica de Protecció de Dades. En el cas que algun proveïdor incompleixi les condicions que recullen aquests contractes o la qualitat pactada en el servei, abandona la prestació d'aquest.

Respecte a les compres de productes promocionals del canal bancassegurances que efectua SegurCaixa Adeslas, són gestionades a través de PromoCaixa, empresa filial de CaixaBank, la qual realitza diverses auditories als proveïdors que fabriquen aquests productes en països en vies de desenvolupament.



Proveïdors en l'àmbit d'Assegurances

Autos

En aquest ram, SegurCaixa Adeslas disposa d'una plataforma que integra els professionals que intervenen en la gestió del sinistre, inclosos els advocats, metges valoradors i pèrits. Per reduir el temps de gestió, la seguretat del procés i la recepció de tots els seus informes –tant mèdics com legals–, s'utilitza un sistema de *web service*.

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ▶ **Recursos adequats**
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos

Durant el 2013, els tallers especialistes de vidres han entrat en el procés automàtic per a l'alta, pagament i tancament dels sinistres, sense necessitat de pèrit i amb aquest sistema *online*. Aquests proveïdors gestionen més del 70% dels sinistres d'aquesta tipologia.



Multirisc

En funció dels costos i la qualitat del servei que els proveïdors de l'assegurança de la llar ofereixen als clients de SegurCaixa Adeslas, la companyia assigna les càrregues de treball d'una manera eficient. Per fer-ho, segueix molt de prop la seva gestió, i en el cas que es produeixi una actuació que no s'ajusti al nivell de qualitat i exigència corresponent, se l'hi comunica al proveïdor en qüestió. La competitivitat i l'aposta per la millora contínua garanteixen un millor servei als assegurats i una major eficiència per a l'organització.

El 2013 s'han implementat nous serveis, com la potenciació de la reparació de danys elèctrics.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

▶ **Recursos adequats**

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Durant el 2013, s'han potenciat i desenvolupat eines corporatives per valorar els perfils en qüestions d'eficiència i qualitat assistencial per millorar l'assistència proporcionada als clients

Accidents i altres

Durant el 2013, s'han mantingut les relacions de col·laboració ja existents amb proveïdors de subsidis del canal bancassegurances, i s'han dut a terme reunions de seguiment continuades i controls dels estàndards de qualitat establerts.

En el ram d'accidents i altres, després de la integració d'Aresa a SegurCaixa Adeslas, s'ha valorat la necessitat de continuar amb els actuals proveïdors.



Salut i dental

Adeslas disposa del quadre mèdic més gran del nostre país, amb més de 40.000 professionals de l'àmbit sanitari, de competència científica i tècnica comprovada. El 2013, Adeslas va ampliar l'oferta assistencial incorporant al seu quadre un important nombre de professionals procedents d'Aresa, després de la finalització del procés d'integració.

La comunicació és una de les prioritats en el model de relació amb els professionals sanitaris a través de les diferents delegacions, alhora que potenciem l'agilitat dels processos administratius a través d'un portal web específic. És a través d'aquest espai *online* on poden consultar la guia de professionals, que els aporta informació detallada i d'interès en la seva relació amb Adeslas, guies clíniques de referència o enllaços amb els programes preventius d'Adeslas per millorar la salut.

La formació és imprescindible en aquest àmbit, en constant evolució i desenvolupament. Adeslas promou l'actualització específica dels seus proveïdors sanitaris realitzant cursos de formació a mida, o facilitant a través del web específic el seu accés a conferències i sessions de formació via *streaming*.

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ▶ **Recursos adequats**
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos

La formació, aposta clau

Durant el 2013, Adeslas ha facilitat als professionals del Quadre Mèdic l'accés a cursos de formació d'alt interès: IV Jornada d'Emocions i Benestar, V Jornada d'Infermeria de Cures del Malalt Oncològic a l'Assistència Primària, IX Curs d'Actualització en Patologia, II Simposi Mèdic Quirúrgic de Malalties Esofagogàstriques, II Curs d'Oncologia Mèdica a l'Assistència Primària i VI Curs de Dermatopatologia.

En l'àmbit de la Investigació Biomèdica, Adeslas facilita als seus professionals l'accés a la Convocatòria de Beques d'Investigació de Mutua Madrileña.

Els professionals d'Adeslas Salut han participat en el Curs d'Actualització en Cardiopatia Isquèmica i en el Curs d'Actualització en el Maneig de l'Ictus. Amb relació a l'atenció del pacient amb ictus, s'ha definit a Adeslas el mapa de recursos d'equips i unitats d'ictus, així com el protocol d'assistència.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

▶ **Resultats financers**

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos



6

Resultats financers

Resultats financers
Creixements superiors
al Mercat

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

▶ **Resultats financers**

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Resultats financers

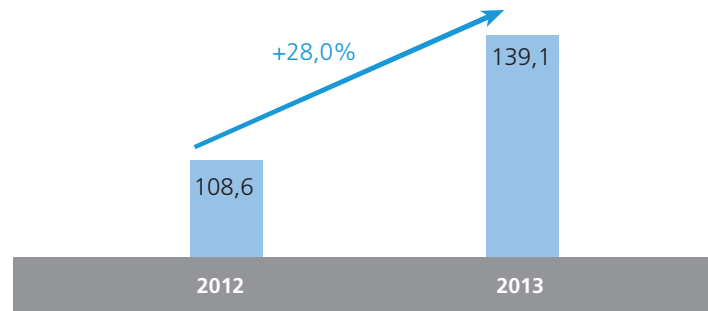
SegurCaixa Adeslas ha crescut sòlidament el 2013, malgrat la persistent crisi econòmica que pateix el nostre país.

El negoci assegurador es consolida mitjançant un creixement robust al llarg del temps, amb un benefici net consolidat de 139,1 milions d'euros, un 28% més que en l'exercici anterior. Aquest creixement s'ha basat fortament en la xarxa bancària, i és líder en la distribució bancasseguradora.

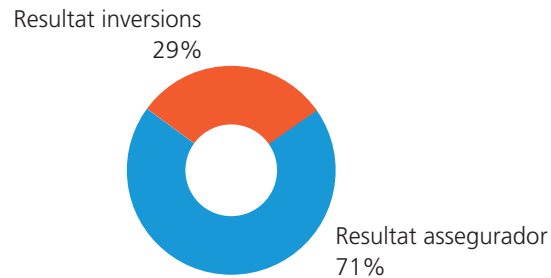
El bon comportament de la sinistralitat, juntament amb les captures d'eficiència operativa i el creixement més gran dels rams que aporten més rendibilitat, han permès millorar la ràtio combinada en 1,8 punts percentuals. El resultat de les inversions financeres ha suposat un creixement del 25,2%. Destaca també el marge de solvència, que s'ha situat en 3,28 vegades la quantia mínima segons Solvència I.

Amb aquests resultats, SegurCaixa Adeslas ha complert els objectius que es va marcar per al segon any del Pla Estratègic 2012-2014, i que el confirmen com una eina vàlida per assegurar el creixement sostingut i rendible de la companyia en els propers anys.

Benefici net (milions d'euros)



Contribució al Benefici 2013



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

▶ **Resultats financers**

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

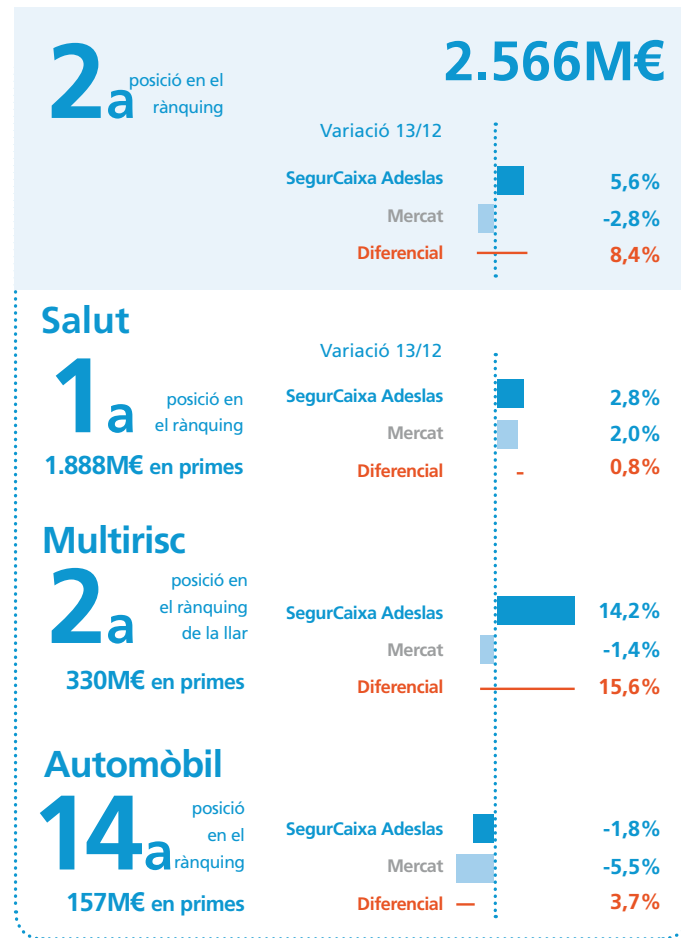
Creixements superiors al Mercat

SegurCaixa Adeslas va aconseguir el 2013 un volum total de primes de 2.566 milions d'euros, un 5,6% més que l'any anterior, mentre que el mercat de No-Vida va disminuir en un 2,8%.

SegurCaixa Adeslas es consolida com la segona companyia en el rànquing del mercat de No-Vida, fruit de la bona evolució de tots els rams en què opera.

SegurCaixa Adeslas continua reforçant el seu lideratge en el ram de salut, amb una quota de mercat del 27,2%, més de 10 punts per sobre del següent competidor. El 2013, ha refermat la seva posició arribant als 1.888 milions d'euros en primes, un 2,8% més que el 2012.

El creixement s'explica per la bona evolució en els segments de particulars i de pimes i autònoms, amb uns creixements del 5,7% i el 32,8%, respectivament. SegurCaixa Adeslas ha aconseguït, el 2013, els 3,2 milions de clients.



Font: ICEA i elaboració pròpia.

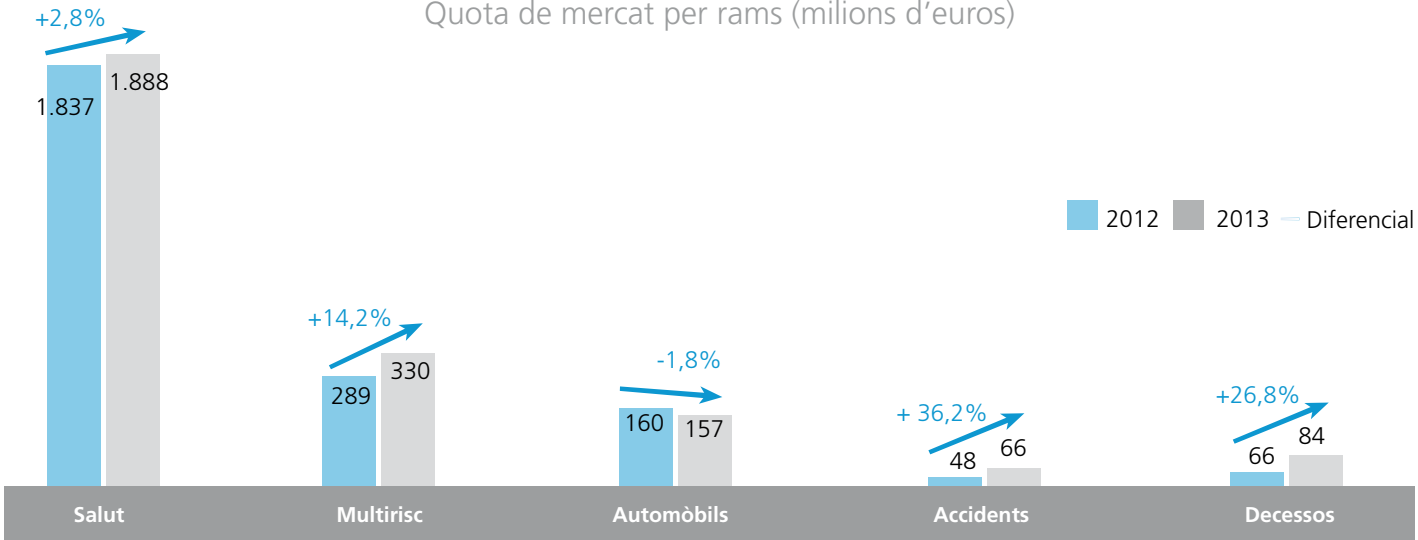
- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ▶ **Resultats financers**
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos

En el ram de multiriscos, la companyia va obtenir 330 milions d'euros en primes, un 14,2% més que l'any anterior. En un context on el mercat va baixar un 1,4%, la companyia ha aconseguit aquests excel·lents resultats gràcies a la bona evolució de les assegurances de la llar, que van créixer un 12,4%, amb un volum de 265 milions d'euros en primes i amb més d'un milió de pòlisses de la llar contractades.

En el ram d'autos, SegurCaixa Adeslas ha evolucionat millor que el mercat i ha incrementat el nombre de pòlisses en un 3,4%. S'han obtingut 157 milions d'euros en primes, un 1,8% menys que l'any anterior, descens que ha estat inferior al del mercat, que va caure un 5,5%.

El volum de primes en les assegurances de decessos ha augmentat un 26,8% respecte al 2012, fins als 84,2 milions d'euros. En el ram d'accidents ha obtingut un creixement del 36,2%, i ha arribat als 65,8 milions d'euros.

Quota de mercat per rams (milions d'euros)



Font: ICEA i elaboració pròpia.

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ▶ **Aportació a la societat**
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos



7

Aportació a la societat

Impuls de la cultura de previsió social i assegurament

Promoció de l'acció social

Promoció de l'educació per a la salut

Compromesos amb el medi ambient

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Aportació a la societat

SegurCaixa Adeslas aposta per la creació de valor econòmic i social a llarg termini per a la companyia i per als seus grups d'interès.

La vocació de lideratge de SegurCaixa Adeslas es transmet a través d'actuacions que van més enllà dels resultats econòmics de la companyia, i que s'estructuren en quatre eixos d'actuació.

Eixos d'actuació de SegurCaixa Adeslas



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Impuls de la cultura de previsió social i assegurament

SegurCaixa Adeslas treballa activament per conscienciar la societat sobre la importància de disposar d'un nivell adequat d'assegurament i previsió social. En aquest sentit, la companyia promou múltiples iniciatives amb la col·laboració de terceres institucions. Al llarg del 2013, cal destacar-ne les següents:



- **Segon Fòrum d'Assegurances de Salut:** La companyia ha organitzat aquest fòrum sota el títol: "Empreses+Saludables, Entorns+Positius" durant el mes de juny, al qual van assistir més de 300 professionals del sector, entre els quals hi havia directius de Recursos Humans de les principals empreses espanyoles, professionals sanitaris, mediadors, consultors i representants de diferents institu-

cions. Aquest acte va comptar amb la intervenció del conseller-director general de SegurCaixa Adeslas. Durant la sessió, responsables de grans empreses, experts universitaris i directius de SegurCaixa Adeslas van analitzar la situació del sector i els riscos i oportunitats. Entre altres conclusions, els experts van destacar que l'assegurança de salut incideix directament en un menor absentisme, l'estalvi de costos en salut per empleat i un augment de la productivitat. De fet, el 70,2% dels treballadors reconeixen l'assegurança de salut que els ofereix la seva empresa com un dels beneficis socials més valorats. Així mateix, es va destacar el creixement exponencial de l'assegurança col·lectiva de salut, gràcies en part a la figura del mediador.

- **Participació en jornades i conferències del sector:** Els directius de SegurCaixa Adeslas, conscients de la importància de compartir el coneixement que genera la companyia així com la seva experiència, han participat al llarg del 2013 en importants esdeveniments de l'àmbit assegurador:
 - Taula rodona organitzada per PricewaterhouseCoopers sobre "Temas candentes de la sanidad española", on va intervenir Javier Murillo,

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Promoció de l'acció social

Després de la finalització del procés de separació entre SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa el 2013, la companyia ha obert un període de reflexió sobre el plantejament a futur de la funció de la responsabilitat corporativa. Això no ha impedit que SegurCaixa Adeslas hagi dut a terme accions que beneficien i impacten positivament en la societat. A més, fomenta entre els seus empleats aquests mateixos valors d'implicació i compromís en la millora del seu entorn social i mediambiental.

Director General. Madrid, abril del 2013.

- IV Fòrum Willis Network. "El mercado de seguros de Salud en España. Una oportunidad para los corredores profesionales". Ponència de Javier Murillo, Director General. Granada, setembre del 2013.
- IV Congrés Internacional Dependència i Qualitat de Vida, organitzat per la Fundació Edad & Vida. Ponència de Javier Murillo, Director General. Barcelona, octubre del 2013.
- XXXI Trobada Intereuropea de Reassegurances. Intervenció de Carlos Hernández, Sotsdirector General Comercial, en la taula rodona sobre "Procesos de bancaseguro. Incidencia en el mercado asegurador". Madrid, octubre del 2013.
- XX Trobada del Sector Assegurador: "El Seguro Español ante el inicio de un cambio de ciclo". Juan Hormaechea, President Executiu de SegurCaixa Adeslas. Madrid, novembre del 2013.
- II Fòrum Quirúrgic, jornada de debat i reflexió sobre la Medicina Privada. Intervenció d'Albert Sarrá, Sotsdirector General d'Oferta i Operacions. Barcelona, novembre del 2013.
- Fòrum Bending the Cost Curve, organitzat per PricewaterhouseCoopers, amb la intervenció en el debat de Javier Murillo, Director General. Madrid, maig del 2013.

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ▶ **Aportació a la societat**
- ◀ Objectius i reptes
- ◀ Annexos

Principals actuacions dutes a terme per SegurCaixa Adeslas el 2013

- **Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil:** SegurCaixa Adeslas col·labora en aquesta iniciativa de responsabilitat social corporativa, que va ser creada el 2008 per "la Caixa" en col·laboració amb GAVI Alliance –primera aliança mundial publicoprivada que lluita contra la mortalitat infantil–. L'objectiu és col·laborar en la lluita de GAVI, facilitant l'accés a la vacunació als menors.
- **Gran Recollida d'Aliments a favor del Banc dels Aliments:** Els empleats de SegurCaixa Adeslas han participat en la campanya de la "Gran Recollida d'Aliments" organitzada per l'Obra Social de "la Caixa" a favor de Creu Roja. Aquesta acció, duta a terme juntament amb els empleats de VidaCaixa ubicats als edificis de Juan Gris, a Barcelona, va aconseguir aplegar 1.340 quilograms d'aliments gràcies a la implicació dels professionals.
- **Donació de sang:** Els empleats de SegurCaixa Adeslas a Príncep de Vergara van participar en les campanyes de donació de sang dutes a terme els mesos de març i setembre per Creu Roja Espanyola i per la Comunitat de Madrid.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Promoció de l'educació per a la salut

Més enllà de l'activitat asseguradora que desenvolupa la companyia, i amb l'objectiu de millorar la salut i la qualitat de vida de tots els seus clients, Adeslas centra la seva acció social en els àmbits de l'educació i la prevenció de la salut.

Aquesta acció social es concreta en els programes i plans de prevenció i cures, accessibles al portal de prevenció

www.prevencion.adeslas.es



Prevenició, una excel·lent manera de cuidar i millorar la salut

L'usuari es pot assessorar per tenir un estil de vida més saludable, i a més:

- Conèixer el risc de patir algunes malalties i obtenir consells de salut sobre com prevenir-les.
- Informar-se de les millors mesures de prevenció i obtenir un pla d'acció personal, en funció de la seva edat i sexe.
- Accedir a informació mèdica acreditada i a una consulta *online* sobre prevenció amb un metge 24 hores al dia, 365 dies l'any.
- Realitzar tests i qüestionaris *online* sobre com prevenir les malalties més freqüents.
- Rebre recordatoris per SMS o *e-mail* de les proves mèdiques o visites de seguiment en els plans que ho prevegin.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Programes d'educació per a la salut d'Adeslas SegurCaixa

- Càncer de mama
- Càncer Colorectal
- Anorèxia i bulímia
- Riscos en la Sexualitat
- Obesitat
- Accidents Infantils
- Càncer de Coll Uterí
- Risc cardiovascular
- Trastorns esquena
- Malalties de la Pròstata
- Diabetis
- Asma i MPOC
- Asma Infantil
- Cures del càncer
- Embaràs
- Cures del bebè
- El nen i el preadolescent (novetat el 2013)
- Malaltia Cardiovascular

D'altra banda, s'han dut a terme accions per divulgar la previsió en higiene bucodental a totes les capes de la societat. També per a persones grans del Club Ara, es van oferir bons de neteja de boca gratuïta a les clíniques dentals de la Companyia.

A més, Adeslas ha ofert eines als assegurats per millorar la seva qualitat de vida i la dels seus familiars a través del IV curs per a cuidadors familiars o no professionals de malalts d'Alzheimer, organitzat per la Fundació Mutua Madrileña en col·laboració amb la Fundació AFAL Contigo.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Compromesos amb el medi ambient

La responsabilitat corporativa de SegurCaixa Adeslas posa de manifest el compromís de la companyia per reduir el seu impacte en el medi ambient.

Des de fa anys, SegurCaixa Adeslas emprèn iniciatives destinades a optimitzar la utilització de recursos naturals, tot apostant per un consum més eficient i responsable d'aquests recursos.

Així mateix, i en línia amb les actuacions dutes a terme en anys anteriors, SegurCaixa Adeslas ha continuat reforçant la comunicació i sensibilització ambiental a nivell intern. En aquest sentit, els professionals de SegurCaixa Adeslas poden consultar guies d'informació sobre comportament mediambiental responsable. Així mateix, es disposa de l'aplicació Innova per recollir els seus suggeriments sobre com millorar l'impacte en aquest àmbit.

Nous avanços el 2013 en la gestió ambiental

- S'ha implantat el model de gestió de segregació dels residus (paper, envasos, tòner i orgànic) al nou edifici de Torre de Cristall a Madrid.
- S'han eliminat les papereres dels llocs de treball a Torre de Cristall.
- S'ha fomentat l'estalvi del consum a Torre de Cristall.
- S'han eliminat les impressores dels llocs operatius i s'han substituït per equips multifunció a Torre de Cristall.
- S'ha implantat el servei d'escaneig en tots els equips per reduir el consum de paper i energia a Torre de Cristall.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Energia

Consum de paper

Consums i gestió de residus

Energia elèctrica

Durant el 2013 s'han continuat realitzant accions de conscienciació dels empleats perquè el consum a les seves oficines pròpies i als serveis centrals i centres mèdics i dentals sigui més eficient.

El 2013, el total d'energia elèctrica consumida ha estat de 15.581 GJ, i la consumida per empleat va ser de 10,6 GJ, enfront dels 11,7 que es van consumir el 2012.

Consum d'energia elèctrica per empleat (GJ)



Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Madrid i Barcelona i a Canal Assegurador.

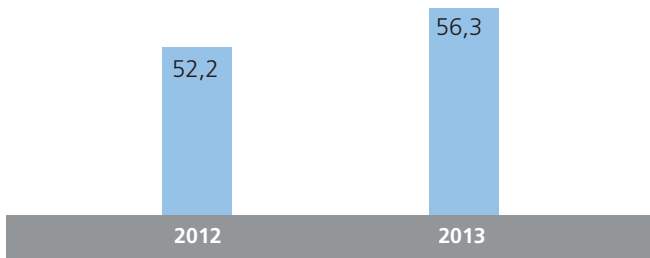


Paper

En total, durant el 2013 es van consumir 82,9 t de paper.

La mitjana de consum per empleat el 2013 ha pujat a 56,3 kg, enfront dels 52,2 kg el 2012.

Consum de paper per empleat (kg)



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

Aigua

Emissions de CO₂

Aigua

L'aigua que es consumeix prové de la xarxa municipal. El 2013, s'han consumit 7.067 m³, xifra que suposa un increment enfront dels 6.563 m³ consumits el 2012. El consum per empleat ha estat de 4,8 m³ cadascun, enfront dels 5,4 m³ que es van consumir el 2012.

Consum d'aigua per empleat (m³)



Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Madrid i Barcelona i a Canal Assegurador.

Emissions de CO₂

El 2009, SegurCaixa Adeslas va calcular la petjada de carboni que havia realitzat aquell any. De llavors ençà, ha continuat amb el compromís adquirit per reduir l'impacte de les seves emissions de CO₂ sobre el medi ambient. En aquesta línia, prova de reduir els costos econòmics i ambientals relacionats amb el transport, per a la qual cosa potencia l'ús de la videoconferència en les reunions i fomenta els viatges amb tren sempre que sigui possible.



◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

▶ **Aportació a la societat**

◀ Objectius i reptes

◀ Annexos

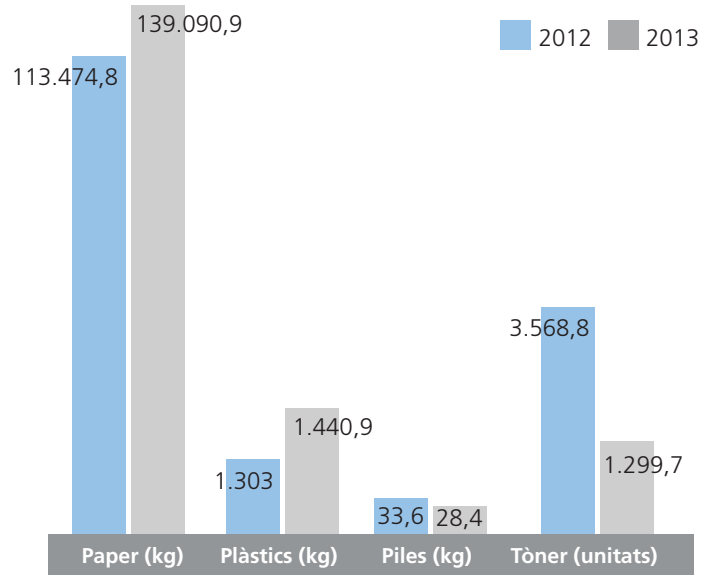
Tractament de residus



Gestió de residus

El 2013, s'han recollit i tractat 139.090,9 quilos de paper, enfront dels 113.474,8 quilos de l'any passat, un 23% més. Pel que fa a plàstics, se n'han recollit 1.440,9 quilos enfront dels 1.303 quilos del 2012, un 11% més. Gràcies a les polítiques i iniciatives dutes a terme en els darrers anys, el consum de piles i cartutxos de tòner ha disminuït considerablement. El 2013, s'han fet servir 28,4 quilos de piles, enfront dels 33,6 quilos del 2012, i respecte a cartutxos s'ha passat a 1.299,7 unitats, enfront de les 3.568,8 de l'any 2012. Pel que respecta als aparells elèctrics i electrònics, el 2013 s'han recollit 5.392,1 quilos enfront dels 44,8 quilos de l'any anterior, increment motivat per la substitució d'equips més eficients amb motiu del trasllat a Torre de Cristall. A més, tots els diagnòstics efectuats per Adeslas Dental es fan a través d'imatge digitalitzada, de manera que no es generen residus, plaques ni líquids.

Principals residus gestionats



Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Madrid i Barcelona i a Canal Assegurador.

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ▶ **Objectius i reptes**
- ◀ Annexos



8

Objectius i reptes

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers



◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Empleats

Compromís amb l'ocupació de qualitat

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 Consolidar i garantir l'aplicació gradual de l'acord laboral SegurCaixa Adeslas.	S'han aplicat de forma efectiva la totalitat de les actuacions previstes per al 2013 en l'acord laboral SegurCaixa Adeslas/Aresa.	Dur a terme la separació de l'acord laboral d'integració d'Adeslas a Grup SegurCaixa dotant-lo d'una redacció exclusiva per a la societat SegurCaixa Adeslas.
 Aplicació de l'acord laboral d'integració del personal d'Aresa a SegurCaixa Adeslas.	S'han aplicat totes les previsions que per al 2013 s'establien en el període transitori de l'acord.	Realitzar el seguiment de l'aplicació de l'acord laboral en les seves previsions transitòries previstes per al 2014.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers



◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Empleats

Diàleg, participació i comunicació

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Aconseguir un ús generalitzat de la intranet com a eina de gestió i comunicació.</p>	<p>S'han dut a terme accions de formació i de conscienciació. La intranet és avui d'ús generalitzat per a la Companyia, com a repositori d'informació d'interès, com a dinàmica i com a estable, que es va actualitzant constantment.</p>	<p>Consolidar la generalització de l'ús de la intranet i estudiar vies per incrementar el valor per a l'usuari.</p>
 <p>Potenciar la capacitat del QCI per impulsar la millora contínua.</p>	<p>S'ha fet una proposta, basada en les indicacions de la Direcció, de simplificar el QCI i aconseguir que els indicadors dels departaments siguin més estructurals i permanents.</p>	<p>Construir una proposta d'indicadors per al QCI que aconseguixi el grau de simplificació requerit i que, alhora, aportï una major capacitat vertebradora dels esforços de l'organització cap a l'estratègia de SegurCaixa Adeslas.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats


◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Diàleg, participació i comunicació

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p> Incorporar la informació que proporcionen les dues visions en els informes de resultats del QCI trimestrals.</p>	<p>S'han dut a terme les definicions funcionals i els desenvolupaments informàtics que permeten graficar les visions tàctiques i el QCI amb visió geogràfica per a la Xarxa Comercial i la Xarxa Prestacional-Assistencial.</p>	
		<p>Iniciar la recuperació del Manual de Funcions perquè les funcions i responsabilitats de les unitats organitzatives siguin clares per a tota l'organització.</p>
		<p>Definir i implantar el Model de Continuitat per tal que tota l'organització conegui les accions que cal prendre en cas d'incidents que posin en perill la continuïtat del negoci.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers



◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Empleats

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>Continuïtat en la formació de processos i aplicacions per a aquest col·lectiu.</p> 	<p>S'han desenvolupat la major part de les sol·licituds de formació en processos i aplicacions sol·licitats per al 2013, llevat d'algunes formacions que ja estan planificades i que, per dates, el col·lectiu destinatari ha preferit executar durant el primer trimestre del 2014.</p>	<p>Es continuarà formant els empleats en els processos i aplicacions de la Companyia i es cobriran les necessitats identificades a través de l'avaluació de l'acompliment, o mitjançant peticions individuals, o per necessitats estratègiques.</p>
<p>Personalització del Pla d'Acollida <i>online</i> segons el perfil incorporat.</p> 	<p>S'ha segmentat en dos tipus d'itineraris distingint entre perfils comercials i perfils de suport.</p> <p>S'han actualitzat els continguts de l'itinerari formatiu i, per al 2014, s'han preparat dues píndoles formatives que cal incloure en matèria de Solvència II i de LOPD.</p>	<p>Incloure en el Pla d'Acollida <i>online</i> les dues píndoles <i>online</i> previstes; s'hi inclouran continguts <i>online</i> sobre la Companyia i el negoci que ampliaran l'itinerari formatiu.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>Adquisició de l'eina/aplicació de gestió.</p> 	<p>En matèria de selecció, s'ha millorat la recepció del currículum a través d'una eina de gestió de bases de dades que permet la vinculació entre les ofertes publicades en una <i>website</i> externa i les nostres ofertes corporatives.</p>	<p>Implantació de l'eina de gestió el 2014.</p>
<p>Inici del procés: identificació de la consultora i <i>gaps</i> per a la certificació.</p> 	<p>S'ha desenvolupat l'anàlisi de la situació de SegurCaixa Adeslas per valorar el pas a la certificació d'EFR.</p>	<p>Valoració per part de la Direcció sobre el desenvolupament del procés de certificació.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers



◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**


◀ Annexos

Empleats

Formació i desenvolupament professional

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Projecte formatiu <i>in itinere</i> individualitzat.</p>	<p>S'ha treballat en el disseny del projecte Itinere amb nova definició i ampliació d'abast en matèria de continguts. S'ha treballat en l'homologació i identificació de proveïdors.</p>	<p>Llançament del programa formatiu Itinere després de la seva aprovació per part de la Direcció.</p>
 <p>Nou pla de formació per a la línia intermèdia.</p>	<p>A causa de la segregació, els esforços es van concentrar el 2013 a cobrir les vacants de quadres intermedis.</p>	<p>Disseny d'un programa formatiu per a quadres, així com l'execució d'un projecte de lideratge, un cop aprovat per la Direcció.</p>

 Repte no iniciat

 Repte en estat inicial

 Repte amb compliment parcial

 Repte en procés de finalització

 Repte complet

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Formació i desenvolupament professional

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>Formació a les noves incorporacions.</p> 	<p>Per als perfils de suport s'ha dut a terme una formació <i>online</i> a través de l'itinerari formatiu. Pel que fa als perfils comercials com els Gestors Comercials d'Oficina Pròpia, s'ha format de manera presencial o <i>online</i> amb un programa que preveu continguts i, addicionalment, es troben sota la tutela d'un company expert que els acompanya i els dóna suport durant la seva primera setmana. En la xarxa mercantil, hi ha programes formatius específics d'iniciació a la venda.</p>	<p>S'ampliaran els continguts <i>online</i> en la formació dirigida a noves incorporacions per a tots els empleats (coneixement de companyia i negoci).</p>
<p>Gestió del canvi cultural. Implantació d'un model que permeti alinear la plantilla amb el Pla Estratègic i amb el nou model organitzatiu derivat de la segregació.</p> 	<p>S'ha treballat en el desenvolupament del plantejament del projecte de Cultura. S'ha previst la gestió de tres subprojectes, que es desenvoluparan el 2014. El primer és la consolidació dels valors, competències i comportaments que conformen la cultura de la Companyia, així com la creació d'un Codi Ètic. Un altre dels principals projectes que se'n deriven és el de lideratge, amb la definició dels atributs del líder a SegurCaixa Adeslas alineats amb els valors corporatius, el disseny de la guia de bones pràctiques directives i el programa de desenvolupament de lideratge.</p>	<p>Llançament dels tres subprojectes del projecte Cultura el 2014.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Empleats

Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Aplicació i metodologia per als professionals d'Aresa	Incorporat tot el col·lectiu d'Aresa en polítiques i procediments de SegurCaixa Adeslas.	
● Incorporació al sistema de bonus.	Incorporat tot el col·lectiu d'Aresa en polítiques i procediments de SegurCaixa Adeslas.	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers


◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Empleats

Compromís amb els drets laborals

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Efectuar la revisió de l'avaluació de riscos de treball a Adeslas Salut, així com arribar a les activitats preventives previstes.</p>	<p>S'ha realitzat l'actualització de la totalitat de les avaluacions de riscos d'Adeslas Salut i, així mateix, s'han implementat la totalitat de les mesures preventives i correctives detectades en les referides avaluacions.</p>	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers



◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**


◀ Annexos

Clients

Satisfacció dels clients

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p> En el ram de la llar, estudiar la possibilitat de facilitar als proveïdors la base de dades de clients no enquestats per efectuar noves enquestes i analitzar conjuntament els resultats.</p>	<p>S'ha implementat, a fi que les Empreses de reparació puguin fer focus en aspectes de la prestació del servei que permetin millorar la satisfacció dels clients.</p>	<p>Dur a terme anàlisis de les enquestes efectuades per proveïdors del ram de la llar i establir plans d'acció conjunta.</p>
<p> Implantar, en els rams de la Llar i Negoci, una escala numèrica de valoració (0 a 10).</p>	<p>S'ha implantat una escala de valoració numèrica (0-10) en totes les preguntes del qüestionari, incloses les preguntes de fidelització i recomanació, la qual cosa ha permès homogeneïtzar els criteris de valoració i els indicadors de mesura en tots els estudis de la Companyia. Aquesta escala també permet el càlcul de l'Índex NPS, com a indicador que mesura la propensió dels clients a recomanar la Companyia.</p>	

 Repte no iniciat

 Repte en estat inicial

 Repte amb compliment parcial

 Repte en procés de finalització

 Repte complet

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Satisfacció dels clients

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>Continuar amb el desenvolupament del model comú de qualitat percebuda en tota la Companyia.</p> <p>●</p>	<p>El 2013 s'ha treballat per aplicar un model únic en els estudis de satisfacció de tots els rams de SegurCaixa Adeslas, que abraça no solament l'homogeneïtzació d'escales i qüestionaris i el càlcul de resultats, sinó el procés complet que comença amb la determinació de la mostra i l'obtenció de bases de dades de clients, la presentació d'informes de resultats i la seva anàlisi per a la identificació, planificació i seguiment d'accions de millora derivades.</p>	
<p>Desenvolupar i implantar el Model unificat de gestió de queixes i reclamacions d'usuaris (GURU) en els diferents rams de la Companyia.</p> <p>●</p>	<p>SegurCaixa Adeslas ha establert un nou model operatiu –GURU–, sota el qual integra totes les queixes i les reclamacions rebudes en els diversos rams de la Companyia, a través de les seves diferents vies d'entrada, amb l'objectiu de facilitar l'atenció, gestió i supervisió global en el seu tractament i resposta, assegurar l'anàlisi de causes i la detecció d'oportunitats de millora, així com garantir la disponibilitat d'informació i report periòdics a la Direcció per a la seva consideració estratègica.</p>	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Satisfacció dels clients

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Mantenir la implantació i certificació del Sistema de Gestió de Qualitat a les noves clíniques dentals obertes o incorporades.	S'han certificat 99 clíniques, el 100% de les clíniques obertes a 1 de maig.	Certificació del 100% de clíniques dentals pròpies.
● Renovar el certificat del Sistema de Gestió de Qualitat en el ram de Salut.	Durant el mes de novembre va tenir lloc l'Auditoria Externa de Renovació del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), en la qual es va considerar la conformitat d'aquest i es va renovar en conseqüència el Certificat de Qualitat.	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Satisfacció dels clients

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● En el ram d'autos, s'ha desenvolupat un nou projecte de retenció que té com a objectiu dotar d'autonomia les oficines per poder gestionar amb més eficàcia les peticions del client i evitar les anul·lacions mitjançant la incorporació d'argumentaris, comparatives de productes, etc.</p>	<p>S'han implementat en l'operativa de retenció de clients tant accions qualitatives (argumentaris, comparatives...) com quantitatives (aplicació de descomptes segons paràmetres de sinistralitat, antiguitat de la pòlissa i tipus de client).</p>	<p>Desenvolupar una plataforma de prevenció, vehiculada pel benestar i l'alimentació i estil de vida saludables, en col·laboració amb un <i>partner</i> especialitzat i de reconegut prestigi a nivell internacional.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Clients

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Establir protocols d'identificació de catàleg de producte per canal (salut/no-salut), considerant les peculiaritats de cadascun i incloent-hi nous canals (com corredors o Mutua Madrileña).	S'identifica l'oferta de productes per al canal Mutua Madrileña, per a decessos, salut i dental, i es crea una gamma de productes de Mutua Madrileña.	Consolidar el protocol per al canal de Mutua Madrileña.
◐ Revisió de l'oferta de productes de salut per a pimes i autònoms. En el ram d'empreses, ampliació del catàleg de cobertures, prestacions i garanties.	Implantació del Catàleg de Serveis per a GC amb garanties addicionals. S'ha dut a terme una tasca prèvia d'anàlisi de necessitats del segment pel que fa al catàleg de productes. Disseny d'una nova oferta per a Pimes: més competitiva i diferenciada per a autònoms i CIF.	Ampliació i optimització del catàleg de serveis per a GC: Solució per a expatriats, mòdul d'accidents, Benestar i Salut. Llançament del nou catàleg de productes de salut, diferenciant l'oferta per a pimes i autònoms i adaptant les necessitats d'assegurament a cada subsegment. Llançament de nous productes per a Pimes.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
Desenvolupament de l'oferta de productes de salut a la zona nord.	<p>S'ha llançat una primera oferta de productes per a la zona nord, amb peculiaritats per províncies. Posteriorment, en aliança amb IMQ, s'ha adaptat l'oferta en coassegurança per al País Basc per al segment particular, fet que suposa l'ampliació del catàleg de productes, ja que es presenta l'oferta sense hospitalització.</p> <p>Desenvolupament del catàleg de productes per a la zona nord:</p> <p>1a fase (Astúries, País Basc i Navarra):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adeslas Plena - Adeslas Pyme - Adeslas Dental <p>2a fase (País Basc):</p> <ul style="list-style-type: none"> - IMQ Adeslas Activa - IMQ Adeslas Azul. 	<p>Millora del producte a la zona nord, per adaptar l'oferta a diferents segments, especialment pimes i col·lectius (col·legis, autònoms, Administració pública basca).</p> <p>Completar el catàleg de la zona nord al País Basc amb nous productes d'assistència sanitària dirigits al segment individual i Pimes.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>Llançament de nous productes adaptats a canal i segment (per al canal assegurador: auto selecció, llar complet, accidents complet, etc.; i per al canal bancassegurances: Adeslas Plena Plus, Adeslas Expert, Adeslas Zona Norte, etc.).</p>	<p>S'ha llançat el catàleg de productes no-salut per al canal assegurador (llar complet, llar, accidents complet, decessos –SCA, no Aresa– i negoci) i s'amplia la gamma del canal bancassegurances (Adeslas Plena Plus, Adeslas Expert i tota l'oferta d'assegurances de salut a la zona nord).</p> <p>Es treballa per al llançament del nou producte d'Indústria i la millora de la RC General.</p>	<p>Llançament del nou producte SegurCaixa Auto Selecció per a la xarxa del canal assegurador. Desenvolupar una nova assegurança de decessos a prima anivellada.</p> <p>Pel que respecta al canal bancassegurances, llançar la gamma de microassegurances tenint en compte les particularitats de cada segment (protecció jurídica, mascotes i assistència en viatge).</p> <p>Llançament de nous productes no-salut per al canal bancassegurances (p. ex., autos pay as you drive) i la millora del producte actual d'auto (consulta SINCO) i del de decessos prima única.</p> <p>Llançament del producte Dental Família, amb tarifa plana.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Llançament del producte Adeslas Expert.	S'ofereix un nou producte, que proporciona una àmplia cobertura d'especialitats a la Clínica Universitària de Navarra.	
● Millorar alguns serveis i productes de gamma Premium (per exemple: llar).	Es millora el producte i es replanteja el catàleg de Serveis Premium reorientant l'oferta a desenvolupar el Pack multiAssegurances Premium.	Llançament Pack multiAssegurances Premium. Anàlitzar la resta de productes Premium per adaptar i millorar les cobertures i serveis que demana el segment (p. ex., decessos Premium).
● Afinar l'adaptació de la gamma de productes per segmentació de clients: autònoms, professionals, microempresa, pimes i grans empreses.	S'ha llançat el catàleg de microassegurances en fase pilot, amb l'objectiu de desplegar-lo el 2014. S'han adaptat i millorat alguns productes dins del segment. En aquest sentit, es treballa en el de protecció jurídica per a Pimes i es millora la RC Directius. També es treballa per al llançament de la nova assegurança d'Indústria. S'ha treballat en la millora del servei i s'ha ampliat la capacitat de resposta al client de l'assistència informàtica del producte de negoci per al 2014.	Llançament del nou producte d'Indústria i d'un catàleg de microassegurances, pensades per donar cobertura a necessitats concretes de particulars, com l'assegurança de mascotes o la d'esquí. Anàlitzar el posicionament dels productes de salut pel que fa a cobertures i serveis, tant a nivell de clients de cartera com de prospecció. Per al producte de Negoci, en tots dos canals es preveu treballar en l'adaptació del producte a subsegments o branques d'activitat (p. ex., hostaleria, oficines, etc.). Desenvolupar el nou producte de Comunitats.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Actualització i millora dels productes de responsabilitat civil.	S'ha simplificat i millorat el procés de subscripció del producte Responsabilitat Civil de Directius.	Treballar en la millora del producte de Responsabilitat Civil Professional i Responsabilitat Civil per a Autònoms.
● Llançament del nou servei Pack MultiAssegurances, que facilita als clients la gestió de totes les seves assegurances, ja que simplifica els tràmits i unifica el pagament de tots els rebuts en fraccions mensuals.	S'ha llançat amb gran èxit el Pack MultiAssegurances. S'han analitzat els primers resultats, s'han desenvolupat millores i s'han revisat les condicions d'accés, de cara al relançament el 2014. Destaca l'optimització de la gestió dels rebuts, per facilitar al client el pagament del rebut mensual.	Relançament del Pack MultiAssegurances, amb millores en la gestió i la incorporació de nous productes. Es planteja l'abast del projecte per adaptar l'oferta al segment de Pimes i autònoms.
● Desenvolupament de noves modalitats d'assegurances de salut, incloent-hi nous canals com Mutua Madrileña.	S'ha treballat en la promoció de venda a mutualistes de Mutua Madrileña mitjançant la creació de nous productes específics i incrementant la col·laboració en la promoció comercial.	Ampliar la cartera de clients i ampliar la gamma de productes.
● Continuar ampliant la gamma d'assegurances Premium per a segments de banca personal i privada.	S'adapta l'assegurança de la Llar adequant-la a les necessitats del segment Premium.	Millora de garanties per a la gamma d'assegurances Premium per als segments de banca personal i privada.
		Milliores SC Llar Complet (a iniciar el 2014 i finalitzar el 2015).

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Clients

Innovació tecnològica

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Es preveu la millora de la usabilitat en la contractació de l'assegurança de la llar.	S'han implementat millores en la usabilitat en els canals asseguradors.	
● Llançament d'una web d'accés a clíniques dentals Adeslas.	La web d'Adeslas Dental és operativa dins la web de SegurCaixa Adeslas.	
● En autos, desenvolupament i implantació d'una eina App per a <i>smartphones</i> amb múltiples aplicacions: notificació del sinistre, consulta de les dades de la pòlissa, localització de tallers, geolocalització de la ubicació actual del client, etc.	S'ha implementat, excepte la transmissió de les coordenades de la geolocalització de la ubicació actual del client per al proveïdor del servei d'assistència, la qual serà operativa durant el 2014.	
○ Ampliar portafoli de contractació online per a assegurances de mascotes, assegurances de viatge i protecció jurídica des de Línia Oberta, per a clients de bancassegurances.		Es desenvoluparà la contractació de l'assegurança de mascotes, assegurança de viatge i protecció jurídica a través de Línia Oberta, i es millorarà l'accessibilitat als productes d'assegurament.

○ Repte no iniciat ● Repte en estat inicial ◐ Repte amb compliment parcial ◑ Repte en procés de finalització ● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Clients

Accessibilitat als productes i serveis

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Ampliar la funcionalitat de Ready to Buy (R2B) a assegurances de salut, dental, llar, autos i, també, a productes per a pimes.</p>	<p>S'ha implementat al Terminal Financer l'acció R2B, eina per poder contractar des de Línia Oberta una simulació preparada a l'oficina i per als productes SegurCaixa Llar, en assegurances d'auto i moto.</p>	<p>Implantar Ready to Buy a Salut, Dental, Decessos, Accidents i microassegurances.</p>
<p>● Inclusió de productes en l'escriptori comercial.</p>	<p>Inclusió del ram d'autos el 2013. Finalització de l'escriptori.</p>	<p>Adaptació de les assegurances d'assistència en viatge, protecció jurídica i mascotes en l'escriptori comercial.</p>
<p>● Es preveu el desenvolupament de l'enviament digital de la declaració amistosa d'accident en l'alta de sinistre <i>online</i> per part del client (Línia Oberta).</p>	<p>No s'ha efectuat a través de l'entorn de Línia Oberta, sinó a través de l'App de SegurCaixa Auto.</p>	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat


▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Accessibilitat als productes i serveis

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p> Es preveu utilitzar un sistema d'enviaments SMS a clients per al cas d'impagaments de rebuts Pack MultiAssegurances.</p> <p>Es preveuen campanyes de difusió i contractació d'assegurances de tots els rams i per a tots els públics.</p>	<p>S'ha iniciat i avançat en el procés de petició d'extracció d'informació per a l'emissió d'aquests SMS.</p> <p>S'han realitzat campanyes de difusió sobre la necessitat d'assegurament i previsió en tots els àmbits de la vida personal, tot adaptant la comunicació als diferents canals de distribució (inclòs el canal directe web) i adaptats a segments.</p> <p>S'ha redissenyat la campanya de pimes amb cobertura 360 graus, de manera que es millora la gestió de l'obsequi, mitjançant abonaments al compte que premien un major assegurances.</p>	<p>Establir una mecànica de seguiment per part de "la Caixa" que associï l'enviament de l'SMS amb una acció des de l'oficina.</p> <p>Desenvolupament de noves campanyes de difusió sobre la necessitat d'assegurament i previsió amb el focus en el client de salut del canal agencial.</p> <p>Es preveu campanya de llançament d'Auto Selecció, ampliable a la resta de rams per al segment particular.</p>
<p> Es preveu ampliar l'oferta de productes a canals de comercialització consolidats a Internet.</p>	<p>S'ha dut a terme un pilot de producte amb tarifa plana per a automòbils.</p>	<p>Incorporació a Línia Oberta "la Caixa" d'assegurances d'assistència en viatge, protecció jurídica, mascotes i dental familiar.</p>

 Repte no iniciat

 Repte en estat inicial

 Repte amb compliment parcial

 Repte en procés de finalització

 Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Accessibilitat als productes i serveis

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Continuar ampliant l'oferta de productes a la web de Mutua Madrileña per oferir a mutualistes.</p>	<p>Els productes de salut, decessos i dental de SegurCaixa Adeslas ja són accessibles a través d'un clic des de la web de Mutua Madrileña.</p> <p>Des de la web de Mutua Madrileña promoure el trànsit durant la navegació a productes asseguradors de SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>Ampliar la cartera de clients i ampliar la gamma de productes.</p> <p>Desenvolupar més accions comercials des de la web de Mutua Madrileña.</p>
 <p>Adequar l'oferta de productes i campanyes als diversos "subsegments" (micropimes, autònoms, professionals, pimes, etc.), tenint en compte les xarxes especialitzades en cada canal.</p>	<p>S'han adaptat les peces de cada campanya a les necessitats de segment i canal, tenint en compte les xarxes especialitzades.</p>	<p>Es preveu realitzar un esforç a homogeneïtzar l'oferta de productes i campanyes per a tots els canals i segments.</p>
 <p>Desenvolupament d'un telèfon únic, amb visió client, que li permeti combinar segons la seva comoditat el canal de relació amb la Companyia.</p>	<p>S'ha posat en marxa un telèfon únic per al pack multiAssegurances i clients Premium.</p>	<p>Ampliar l'abast al 100% de clients. Previst en el projecte MSAC.</p>
 <p>En el ram d'empreses, implantar protocols d'actuació entre els diferents canals, així com protocols de col·laboració amb VidaCaixa i Swiss Life.</p>	<p>Col·laboració amb VidaCaixa en la gestió conjunta del canal CaixaEmpreses i generació d'oportunitats encreuades i acord amb Swiss Life.</p>	<p>Protocol de col·laboració entre canals asseguradors i empreses i reforçar acord Swiss Life.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complet

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Accessibilitat als productes i serveis

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Consolidar nous canals derivats dels darrers moviments societaris de l'entitat (per exemple: xarxa d'Aresa, canal Mutua Madrileña, Banca Cívica, etc.).</p>	<p>S'ha integrat la Xarxa procedent d'Aresa.</p> <p>S'han consolidat nous canals derivats dels darrers moviments societaris de l'entitat (per exemple: xarxa d'Aresa, canal Mutua Madrileña, Banca Cívica, etc.).</p>	
<p>● Obertura de més de 40 noves clíniques. Fomentar l'accés a la salut bucodental a clients i clients potencials a la zona d'influència de cada clínica.</p>	<p>Obertes 46 clíniques durant el 2013 dins del pla d'expansió dental (71 obertures).</p>	
<p>● Noves proves pilot sobre productes en el canal telemàrqueting (per exemple: producte de decessos).</p>	<p>S'ha dut a terme el pilot de decessos amb èxit i s'ha comercialitzat des del novembre.</p>	<p>Previstes proves pilot sobre Protecció Jurídica, Salut i Llar.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Accessibilitat als productes i serveis

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
● Reforçar la idea d'assegurament global del client Premium.	S'han adaptat les campanyes per als clients del segment Affluent.	
● Formació específica presencial a aquests especialistes d'assegurances de Risc Premium.	S'han efectuat formacions presencials destacant els punts forts dels productes i revisant argumentaris de venda.	
● Canvi de plataforma, de manera que s'utilitzi l'Escriptori Comercial tant per a simulacions com per a contractació en tota la xarxa comercial del canal assegurador.	S'ha llançat la nova plataforma de gestió comercial, que integra la possibilitat de contractar <i>online</i> la major part de productes del nou catàleg per al canal assegurador.	Millora contínua de funcionalitats i incorporació de tots els productes per al canal assegurador. Adaptació de la gamma microassegurances per a aquest canal.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació i l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Clients

Ètica i transparència de la informació comercial

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Per al canal assegurador, desenvolupament de noves peces de comunicació en format digital, amb possibilitat d'imprimir també en paper (aquest format permet interactivitat per facilitar la consulta al gestor comercial).</p>	<p>Coincidint amb el llançament de la nova eina de gestió comercial i la nova plataforma de comunicació corporativa, s'ha treballat en la revisió del material homologat en format digital i la posada a disposició d'aquest per part de la xarxa.</p>	<p>Revisió de la distribució i ordenació de la informació en la plataforma de comunicació amb les xarxes comercials.</p>
<p>● Adaptació a la nova web de CaixaBank de tots els productes asseguradors.</p>	<p>Participació en el projecte d'implementació del nou <i>look & feel</i> de la web per millorar la presència dels productes asseguradors de SegurCaixa Adeslas.</p>	

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Ètica i transparència de la informació comercial

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Incorporar als argumentaris de les campanyes un important nivell de detall pel que fa a condicions i requisits. Se'n preveu l'adaptació a cada canal (assessors, agents, corredors, Mutua Madrileña, etc.).</p>	<p>S'ha millorat el contingut i format dels argumentaris, aprofitant el llançament de nous productes en el canal assegurador i campanyes comercials.</p> <p>També s'han elaborat algunes peces multimèdia per al canal assegurador, de presentació de campanyes i l'eina comercial.</p> <p>S'ha dut a terme la revisió i millora de tot el material comercial dels productes.</p>	<p>Continuar millorant d'acord amb les demandes de la xarxa.</p>
<p>● Complementar la informació a la xarxa comercial amb material formatiu, preguntes freqüents...</p>	<p>En campanyes i llançament de nous productes s'ha elaborat material formatiu i sobre preguntes freqüents.</p> <p>S'ha participat a AulaForum (Canal Assegurador) i VirtAula (Canal Bancassegurances), atenent consultes de la xarxa, destacant el material formatiu i la formació presencial per transmetre la filosofia i bondats del Pack MultiAssegurances.</p> <p>En les campanyes s'ha adaptat el material de preguntes freqüents a les diferents plataformes que estan en contacte amb els clients.</p>	<p>Continuar millorant el material formatiu i la seva adaptació a les necessitats dels interlocutors.</p> <p>Augmentar l'esforç en la transparència a favor del client en la contractació del Pack MultiAssegurances, publicant a la web les condicions d'accés i el càlcul de descomptes de fidelització per al 2014.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Solvència i gestió del risc

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu.	S'ha participat en els grups de treball del sector celebrats durant l'exercici.	Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu.
 Càlcul de l'SCR (formula estàndard) i Quadre de Comandament de Risc.	Presentació en el Comitè de Risc dels resultats i del Quadre de Comandament.	Participació en els requeriments de la DGAFP en referència a les declaracions anual i trimestral i presentació de FLAOR.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complet

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers


◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Accionistes

Aportació als resultats

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Continuar generant valor compartit per als accionistes i la resta de grups d'interès.</p>	<p>SegurCaixa Adeslas aporta valor als seus accionistes, clients, empleats, proveïdors, societat, medi ambient i organismes públics, tal com recull el present Informe Anual Integrat.</p>	<p>Continuar generant valor compartit a llarg termini.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Administracions Públiques

Relació amb els organismes públics

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Mantenir-se com una de les entitats d'assegurança concertades amb les mutualitats públiques de preferència en la tria dels assegurats.</p>	<p>SegurCaixa Adeslas és la primera entitat en quotes en les tres mutualitats.</p>	<p>Continuar sent la companyia d'assegurances referent per al col·lectiu de funcionaris.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers




◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Col·lectiu mèdic i altres proveïdors

Relació amb els proveïdors

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Continuar efectuant el seguiment rigorós de tots els proveïdors de Serveis Generals.</p>	<p>S'ha dut a terme el seguiment de la facturació, terminis i serveis de tots els nostres proveïdors.</p>	<p>Es treballarà en la definició i publicació de la nova política de compres, que especificarà nous procediments i normes de relació amb els proveïdors.</p>
 <p>Continuar amb el procés d'homologació dels proveïdors de Serveis Generals.</p>	<p>S'ha continuat amb el procés d'homologació de tots els proveïdors de serveis generals.</p>	
 <p>En el ram de la llar, continuar amb els actuals acords amb els proveïdors, seguint el seu nivell de compliment i establint nous objectius.</p>	<p>S'han implementat nous serveis, com la potenciació de la reparació de danys elèctrics.</p>	<p>Implicació dels proveïdors per aconseguir optimitzar el cost d'acord amb el projecte CFR, sense repercussió en la qualitat.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats



◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Relació amb els proveïdors

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 S'han previst nous cursos de formació continuada per als professionals sanitaris.	S'han realitzat cursos, jornades i simposis mèdics adreçats als professionals dels centres Adeslas Salut i del quadre mèdic.	S'han previst nous cursos de formació continuada per als professionals sanitaris.
 Posada en funcionament del nou portal web de professionals sanitaris.	Finalitzat el disseny del portal i el <i>benchmark</i> amb portals de la competència i "best practices" de SegurCaixa Adeslas.	Construcció i posada en funcionament del nou portal.

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complet

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers




◀ Aportació a la societat


▶ **Objectius i reptes**


◀ Annexos

Societat

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió


Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 Participar en les xarxes socials amb un plantejament d'escolta activa.	Projecte paralitzat el 2013.	A lo largo de 2014 se analizará el enfoque y alcance del proyecto.
 Organitzar el Segon Fòrum de Salut, sobre el concepte "Entorn sa, empresa saludable", i estudiar noves oportunitats sobre salut i benestar.	S'ha organitzat el Segon Fòrum de Salut, amb un gran èxit de participació i repercussió.	Dur a terme el Tercer Fòrum de Salut.
 Posar en marxa una estratègia d'entorn de vida saludable per als clients i la resta de grups d'interès de la Companyia.	S'ha iniciat el plantejament de l'estratègia que es desenvoluparà en el proper exercici.	Implantar l'estratègia de vida saludable per a clients i la resta de grups d'interès de la campanya.

 Repte no iniciat

 Repte en estat inicial

 Repte amb compliment parcial

 Repte en procés de finalització

 Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**

◀ Annexos

Societat

Presència de la Companyia en la societat

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
<p>● Mantenir la presència i la col·laboració amb institucions per difondre la importància de l'assegurament en la societat.</p>	<p>Els directius de SegurCaixa Adeslas han continuat amb la seva tasca de difusió sobre la importància de millorar la cultura d'assegurament social.</p>	<p>Continuar la presència i col·laboració institucional per difondre la importància de l'assegurament en la societat.</p>

○ Repte no iniciat

◐ Repte en estat inicial

◑ Repte amb compliment parcial

◒ Repte en procés de finalització

● Repte complert

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers


◀ Aportació a la societat

▶ **Objectius i reptes**


◀ Annexos

Medi ambient

Estratègia i gestió de l'impacte ambiental

Reptes 2013	Resposta / actuacions 2013	Reptes 2014
 <p>Dissenyar una política de responsabilitat corporativa per a SegurCaixa Adeslas.</p>	<p>S'ha ajornat el disseny d'una política de RSC a causa de la segregació de SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa i de la cobertura de les vacants produïdes.</p>	<p>Integració de la política de responsabilitat corporativa en el nou pla estratègic de SegurCaixa Adeslas.</p>

 Repte no iniciat

 Repte en estat inicial

 Repte amb compliment parcial

 Repte en procés de finalització

 Repte complert

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos



Annexos

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Materialitat

Cobertura i abast de l'informe integrat de SegurCaixa Adeslas

En línia amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals promogudes, principalment, des de l'International Integrated Reporting Council, IIRC (www.theiirc.org), SegurCaixa Adeslas ha publicat el seu tercer Informe Anual Integrat corresponent a l'exercici 2013.

En aquest sentit, en el present informe la informació legal, econòmica i financera de la companyia es presenta complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa de SegurCaixa Adeslas, dels seus resultats i de la seva resposta als seus grups d'interès.

En el procés d'elaboració d'aquest informe, se n'ha definit clarament la cobertura i l'abast, tot donant prioritat a la informació considerada material i incloent-hi tots els esdeveniments significatius que han tingut lloc l'any 2013, sense ometre informació rellevant per als grups d'interès de la companyia. La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any

2013, però inclou també, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, dades d'anys anteriors per facilitar que els lectors puguin formar-se una opinió més àmplia sobre l'evolució de SegurCaixa Adeslas. Per això, l'informe conté taules i gràfics amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. A més, s'han evitat, en la mesura del possible, l'ús de tecnicismes el significat dels quals pugui ser desconegut per als grups d'interès.

Aquest informe s'ha dut a terme d'acord amb la versió 3.1 de la Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) i els seus indicadors específics del sector financer. SegurCaixa Adeslas s'ha auto-declarat amb el nivell A+, segons els requisits d'aquesta guia. Dins d'aquest Annex, s'hi inclou un índex de continguts i indicadors GRI.

Així mateix, per determinar els temes materials que es reporten en l'informe, s'ha seguit la norma AA1000 d'Accountability, basada en tres principis fonamentals: inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta a les expectatives dels grups d'interès.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Diàleg amb els grups d'interès

El diàleg amb els grups d'interès –empleats, clients, accionistes, col·lectiu mèdic, proveïdors, administracions públiques, societat i medi ambient– i la seva gestió estan integrats en l'estratègia de SegurCaixa Adeslas i, en aquest sentit, la companyia posa a la seva disposició un conjunt de canals de comunicació. Aquest diàleg es complementa amb el Comitè de Responsabilitat Social Corporativa.

Accionistes

- Representació als Òrgans de Govern.
- Col·laboració i comunicació fluida entre les àrees de RSC.
- Participació en la reunió d'experts de Responsabilitat Social Corporativa.

Clients

- Xarxa d'oficines de CaixaBank.
- Oficines pròpies de SegurCaixa Adeslas.
- Clíriques dentals Adeslas.
- Enquestes telefòniques sobre satisfacció.
- Oficina d'Atenció al Client.
- Call Center.
- Cartes al Director.
- Portal web corporatiu.
- Trobades amb clients del segment d'empreses.

Empleats

- Enquestes periòdiques de satisfacció.
- Intranet corporativa i comunicats corporatius.
- Quadre de Comandament Integral (QCI) i Quadre de Comandament Personal (QCP).
- Convenció anual de directius.
- Formació a la línia intermèdia.
- Reunions i trobades presencials amb la direcció.
- Reunions amb canals asseguradors.
- Aulaforum, plataforma de formació virtual.
- Bústia de suggeriments i aplicació Idees (Innova).

Proveïdors

- Contactes amb els gestors dels contractes.
- Portal web de professionals sanitaris.

Organismes públics

- Contactes amb els afiliats i mutualitats de funcionaris.

Societat i medi ambient

- Participació en institucions del sector de l'assegurament i de la RSC.
- Participació en fòrums i conferències i enviament de notes de premsa i comunicats als mitjans de comunicació.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Materialitat

En el presente Informe Anual Integrado de SegurCaixa Adeslas, además de ofrecer información referente al desempeño económico, social y ambiental de la compañía, se da respuesta a aquellos temas relevantes para sus grupos de interés. Para la identificación de dichos temas, se ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa, basado en la metodología AA1000 de Accountability, que ha consistido en:

- La revisió d'altres informes anuals a nivell nacional i internacional per extreure'n els afers rellevants del sector assegurador. S'han estudiat les empreses del sector financer i assegurances participants en el Programa Pilot de Report Integrat de l'IIRC, així com els principals referents competitiu de SegurCaixa Adeslas. A més, s'han pres en consideració els informes elaborats pels accionistes de la companyia: Mutua Madrileña i CaixaBank.
- La revisió i anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes sobre el sector assegurador a Espanya. Per fer-ho, s'ha dut a terme un estudi de tendències en el sector a partir de l'eina Google Trends, així com de les notícies sobre el sector i SegurCaixa Adeslas en base a l'anàlisi d'una mostra estadística de les notícies publicades durant el 2013.
- Actualització de la matriu de materialitat de la companyia.
- La consulta a més de 69 empleats de SegurCaixa Adeslas (sotsdirectors generals, directors, directors d'àrea i caps de departament) a través d'una enquesta online.
- La consulta als grups d'interès de SegurCaixa Adeslas (experts en Responsabilitat Social Corporativa) sobre l'abast i contingut de l'Informe Anual Integrat 2012 de la companyia, on s'han identificat propostes de millora per a propers informes.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Principals conclusions dels experts en Responsabilitat Social Corporativa

La gestió responsable de SegurCaixa Adeslas s'ha valorat en general de manera positiva pel que fa a la progressió en la integració de la informació econòmica, social, ambiental i de govern, per plasmar els valors i objectius de la companyia.

La informació en l'informe de l'exercici 2012 es reporta d'una manera clara i àgil, que facilita la lectura de l'informe.

Es valoren els avanços en disseny amb eines que facilitin la navegació del lector, com ara l'ús de links interns a les diferents pàgines de l'informe.

Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de SegurCaixa Adeslas es considera millor que la de la competència, segons els experts consultats, han estat:

- Diàleg amb els grups d'interès.
- Les accions en benefici de la societat (acció social).
- La gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Foment d'hàbits de vida i de prevenció entre els assegurats.
- Gestió de l'impacte ambiental.
- Increment de valor per a l'accionista.

Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de SegurCaixa Adeslas s'ha valorat de manera semblant a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:

- Model de negoci.
- La informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i les pràctiques de publicitat no enganyosa.
- La qualitat dels productes i serveis.
- Els procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.
- Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
- Desenvolupament professional.
- El bon govern i transparència.
- Ètica empresarial.
- Benestar al lloc de treball.

Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de SegurCaixa Adeslas s'ha considerat millorable respecte a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:

- L'accessibilitat als productes d'assegurament.
- Igualtat i diversitat.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Grup d'Interès

Accionista
Acadèmia
Associacions de consumidors
Mitjans de comunicació
Sindicats
Entitats socials i mediambientals

Organització

Mutua Madrileña/CaixaBank
ESADE
CECU
Media Responsable
UGT
Fundació Imatge i Autoestima
Creant

Principals conclusions de la consulta amb els empleats

Segons els empleats consultats, els temes més rellevants per a SegurCaixa Adeslas, per ordre d'importància, han estat els següents:

- Model de negoci.
- La qualitat dels productes i serveis.
- El bon govern i transparència.
- La gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Ètica empresarial.
- Desenvolupament professional.

- Innovació i desenvolupament de noves tecnologies.
- Benestar al lloc de treball.
- La informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i les pràctiques de publicitat no enganyosa.
- Increment del valor per a l'accionista.
- La resta dels temes consultats: Foment d'hàbits de vida, accions en benefici de la societat, Igualtat i diversitat, integració de criteris sostenibles i diàleg amb els grups d'interès.
- Diàleg amb els grups d'interès.
- L'accessibilitat als productes d'assegurament.
- Les accions en benefici de la societat (acció social).

Finalment, altres temes considerats rellevants per part dels empleats són: els procediments per a la selecció de proveïdors responsables i la gestió de l'impacte ambiental.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Principals conclusions de l'anàlisi de tendències en el sector financer i assegurances

L'anàlisi de les tendències en el sector financer i assegurances s'ha efectuat a partir de l'eina Google Trends i l'anàlisi d'una mostra estadísticament representativa de 300 notícies sobre el sector i sobre SegurCaixa Adeslas (error del 4,95% amb un nivell de confiança del 95%).

Aquesta anàlisi permet comparar la presència de SegurCaixa Adeslas respecte als seus principals referents competitius i analitzar la importància dels temes rellevants de SegurCaixa Adeslas.

Les notícies analitzades s'han categoritzat segons el tema rellevant a què feien referència i s'han ordenat segons la reiteració d'aquests temes en 3 grups: temes poc notoris, temes mitjanament notoris i temes molt notoris.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Temes molt notoris

Model de negoci i estratègia corporativa

Notorietat ALTA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat ALTA per al Sector

Desenvolupament comercial i estratègia, canal bancassegurances, negoci dental, nous mercats, fusions, evolució del mercat.

Relacions publicoprivades

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat ALTA per al Sector

Canvis en el model sanitari espanyol, privatitzacions, retallades, model Alzira, MUFACE.

Increment del valor per a l'accionista

Notorietat ALTA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Resultats econòmics, acords Mutua Madrileña i CaixaBank.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Temes mitjanament notoris

Patrocini esportiu

Notorietat ALTA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat BAIXA per al Sector

Patrocini de tornejos esportius i equips.

Innovació i desenvolupament de noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Aplicació mòbil SegurCaixa Adeslas, innovació tecnològica, millores en clíniques.

Bon Govern i transparència

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Reputació, nomenaments.

Diàleg amb els grups d'interès

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Participació i patrocini d'esdeveniments i organitzacions sectorials.

Qualitat del servei

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Rànquings de valoració, atenció rebuda, queixes i sentències.

Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci

Notorietat MITJANA per a SegurCaixa Adeslas

Notorietat MITJANA per al Sector

Previsions, inversions, risc.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Temes poc notoris

Benestar al lloc de treball (conciliació)

Accessibilitat als productes d'assegurament

Informació clara i transparent i màrqueting responsable

Desenvolupament professional

Ètica empresarial

Igualtat i diversitat

Foment d'hàbits de vida i de prevenció entre els assegurats

Integració de criteris sostenibles en productes i serveis

Accions en benefici de la societat (acció social)

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

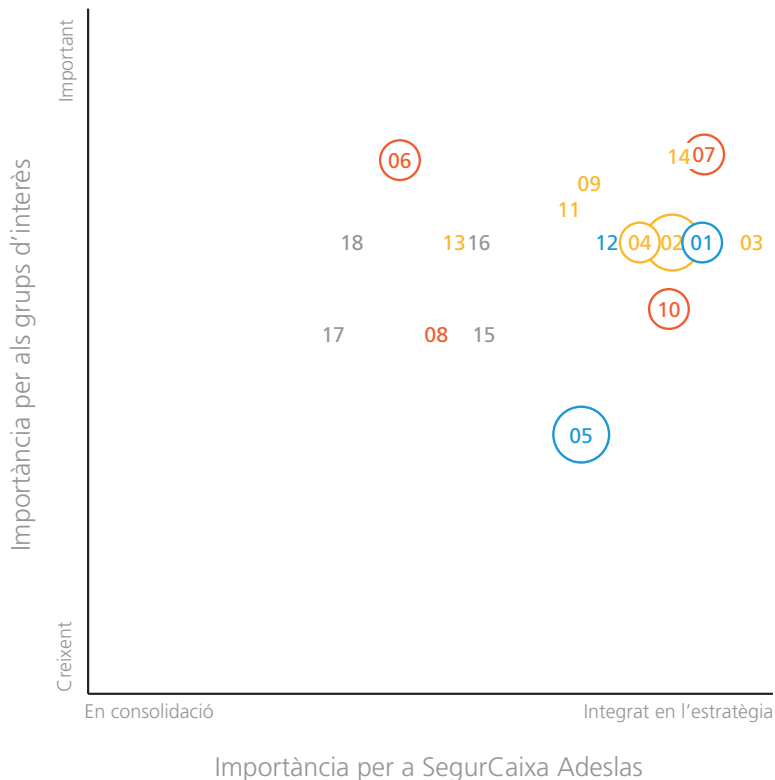
◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Matriu de materialitat



Tema relacionat amb

- Accionista
- Clients
- Empleats
- Medi ambient i Societat

Tema rellevant

01. Bon Govern i transparència
02. Model de negoci i estratègia corporativa
03. Ètica empresarial
04. Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci
05. Increment del valor per a l'accionista
06. Diàleg amb els grups d'interès
07. Qualitat del servei
08. Integració de criteris sostenibles en productes i serveis
09. Informació clara i transparent i màrqueting responsable
10. Innovació i desenvolupament de noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització
11. Accessibilitat als productes d'assegurament
12. Benestar al lloc de treball (conciliació)
13. Igualtat i diversitat
14. Desenvolupament professional
15. Foment d'hàbits de vida i de prevenció entre els assegurats
16. Accions en benefici de la societat (acció social)
17. Gestió de l'impacte ambiental
18. Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental

Nota. La mida dels cercles representa la notorietat dels temes rellevants en els mitjans de comunicació durant el 2013:

◉ Notorietat alta

◉ Notorietat mitjana

◉ Notorietat baixa

Taula indicadors GRI 3.1

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats









◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

CONTINGUTS GRI G3.1

Perfil			
1	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	R	Pàgines informe / Comentaris
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.		4
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.		20-21, 80-114
2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	R	Pàgines informe / Comentaris
2.1	Nom de l'organització.		1, 173
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.		29, 33, 39-41
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.		6-18, 29-32
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.		173
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.		SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i obté i genera la pràctica totalitat dels ingressos i despeses en aquest mercat.
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.		6-18

 Totalment reportat  Parcialment reportat  No reportat

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	●	64-65
2.8	Dimensions de l'organització informant (nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes -per a organitzacions sector privat- o ingressos nets -per a organitzacions sector públic-, capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net -organitzacions sector privat-, quantitat de productes o serveis prestats).	●	30, 45, 64-69
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	●	4, 6-18, 20-21
2.10	Premis i distincions.	●	El 2013, SegurCaixa Adeslas ha rebut dos premis. L'aplicació mòbil SegurCaixa Auto ha estat premiada als Global Banking Innovation Awards. Adeslas ha rebut el premi CIO DIRECTIONS 2013 en la categoria d'empresa més innovadora en el sector Sanitat.

3	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	R	Pàgines informe / Comentaris
----------	---------------------------------	----------	-------------------------------------

PERFIL DE LA MEMÒRIA

3.1	Període cobert per la informació continguda en la memòria.	●	2
3.2	Data de la memòria anterior més recent.	●	2012
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	●	Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	●	173

● Totalment reportat ◐ Parcialment reportat ○ No reportat

ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta








◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

3.5	Procés de definició del contingut de la memòria (determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes, identificació dels grups d'interès).		116-127. El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI-3.1.
3.6	Cobertura de la memòria.		La informació econòmica i financera inclosa en el present informe pren com a base els comptes anuals consolidats de SegurCaixa Adeslas. Aquests comptes i l'informe de gestió de l'exercici 2013 es poden consultar a www.segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/memoria_anual.html .
3.7	Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.		2, 116
3.8	Base per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar negativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.		2, 116
3.9	Tècniques de mesurament de dades, bases de càlcul, hipòtesis estimacions aplicades. Motius per no aplicar els Protocols d'indicadors GRI.		El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI-3.1.
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació.		El 2013, el perímetre de SegurCaixa Adeslas inclou les dades corresponents als negocis de no-vida procedents de Banca Cívica i Banc de València. No s'han produït canvis relatius als mètodes de valoració aplicats en l'informe.
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.		No s'han produït canvis relatius als mètodes de càlcul aplicats en l'informe.



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

ÍNDEX DEL CONTINGUT

◀ Carta del President

3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria.



3, 126-149

VERIFICACIÓ

◀ Qui som?

3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.



150-151

◀ Òrgans de govern

4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS

R

Pàgines informe / Comentaris

GOVERN

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

4.1 L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.



22-26

◀ Recursos adequats

4.2 Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).



22-26

◀ Resultats financers

4.3 En el cas de les organitzacions que tinguin una estructura directiva unitària s'indicarà el nombre i el sexe dels membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.



22-26

◀ Aportació a la societat

4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.



22-26, 117-120

◀ Objectius i reptes

4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.



22-26

▶ Annexos



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta








◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.		Informació confidencial.
4.7	Procediment de determinació de la composició, capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, incloent-hi qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.		Informació confidencial.
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.		19
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.		Informació confidencial.
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.		Informació confidencial.
COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES			
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.		55-56
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.		68-76



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

4.13 Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i:

- Sigui present en els òrgans de govern
- Participi en projectes o comitès
- Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis
- Tingui consideracions estratègiques



68-70

PARTICIPACIÓ DELS GRUPOS D'INTERÈS

4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.



19, 117

4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.



117

4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.



113-117

4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.



113-122



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ **Annexos**

Enfocament de gestió i/o direcció		
DIMENSIÓ ECONÒMICA	R	Pàgines informe / Comentaris
Acompliment econòmic	●	20-21, 63-65
Presència en el mercat	●	6-18, 64-65
Impacte econòmic indirecte	●	63-65
DIMENSIÓN AMBIENTAL	R	Pàgines informe / Comentaris
Materials	●	73, 76, 169
Energia	●	73, 74, 167
Aigua	●	73, 75, 168
Biodiversitat	○	SegurCaixa Adeslas no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Emissions, abocaments i residus	●	73, 75, 76, 168
Productes i serveis	●	73-76
Compliment normatiu	●	Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha estat objecte de multa o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

Totalment reportat
 Parcialment reportat
 No reportat

◀ Carta del President	Transport	●	73-75-76, 168
	Aspectes generals	●	73-76, 167-169
◀ Qui som?	DIMENSÍO SOCIAL	R	Pàgines informe / Comentaris
	PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA AL TREBALL		
◀ Òrgans de govern	Ocupació	●	45, 49-50, 154-166
	Relació Empresa/Treballadors	●	53, 164
◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta	Salut i Seguretat a la feina	●	54, 165-166
	Formació i Educació	●	51, 158-160
◀ Recursos adequats	Diversitat i Igualtat d'oportunitats	●	23-26, 52-53, 154-161
	Remuneració igual per a homes i dones	●	52-53
◀ Resultats financers	DRETS HUMANS		
	Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	●	57-61
◀ Aportació a la societat	No discriminació	●	52, 154-155
	Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	●	53, 164
▶ Annexos			














Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

Abolició de l'Explotació Infantil		Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, a SegurCaixa Adeslas no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Prevenició del treball forçós i obligatori		Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, a SegurCaixa Adeslas no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Pràctiques de Seguretat		Tots els vigilants de seguretat que treballen a SegurCaixa Adeslas són contractats a través d'una empresa que ha certificat que aquestes persones han rebut la formació corresponent.
Drets dels indígenes		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas. Tenint en compte el seu àmbit geogràfic d'actuació (Espanya), no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
Avaluació		19, 47
Mesures correctives		19, 47
SOCIETAT		
Comunitat		68-76
Corrupció		Durant el 2013 no s'ha produït a SegurCaixa Adeslas cap incidència o sanció relacionada amb incidents de corrupció.
Política Pública		SegurCaixa Adeslas no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .
Comportament de Competència Deslleial		Durant el 2013 no s'ha produït a SegurCaixa Adeslas cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.
Compliment normatiu		Durant el 2013 no s'han produït a SegurCaixa Adeslas sancions, multes ni incompliments de les lleis i regulacions.



Totalment reportat



Parcialment reportat




No reportat

 Carta del President

 Qui som?

 Òrgans de govern


 Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

 Recursos adequats

 Resultats financers

 Aportació a la societat

 Objectius i reptes

 **Annexos**

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos

◀
132
▶





DIMENSIÓ SOCIAL **R** [Pàgines informe / Comentaris](#)

RESPONSABILITAT DE PRODUCTE

Salut i Seguretat del Client		Els productes i serveis de SegurCaixa Adeslas no impliquen risc per a la seguretat o salut dels usuaris i, per tant, no s'avaluen els seus impactes en aquestes matèries.
Etiquetatge de Productes i Serveis		SegurCaixa Adeslas es troba adherida a les diferents Guies de Bones Pràctiques que edita UNESPA i les aplica a les notes informatives que proporciona als clients i assegurats.
Comunicacions de Màrqueting		La publicitat de productes i les campanyes dirigides al canal bancassegurances han seguit el protocol que exigeix la pertinença de CaixaBank a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial).
Privacitat del Client		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut cap reclamació en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals dels clients.
Compliment normatiu		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut sancions degudes a l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de la companyia.




Dimensió econòmica



ASPECTE: ACOMPLIMENT ECONÒMIC **Tipus** **R** [Pàgines informe / Comentaris](#)



EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	P		53, 63-65. No s'informa sobre el valor econòmic directe distribuït: pagaments a governs. El desglossament per país no és rellevant perquè l'activitat de SegurCaixa Adeslas es realitza a Espanya.
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas. No hi ha conseqüències financeres directes a curt termini per a les activitats de la companyia a causa del canvi climàtic.
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	P		53
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	P		51, 158. No s'informa d'altres ajudes rebudes de governs com subsidis, subvencions, incentius financers, etc. SegurCaixa Adeslas únicament rep ajudes a la formació i, per això, només s'informa sobre aquest tipus d'ajudes.

 Totalment reportat
  Parcialment reportat
  No reportat
 Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal
 Tipus A Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos









ASPECTE: PRESÈNCIA AL MERCAT		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	A		53, 163
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	P		57-61
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	P		Indicador no aplicable, ja que SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol.

ASPECTE: IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	P		67-72
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A		67-76

Dimensió ambiental		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
ASPECTE: MATERIALS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	P		74, 76, 167-169
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	P		74, 76, 167-169


- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos

134









ASPECTE: ENERGIA		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	P		74, 167
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a les millores en l'eficiència.	A		73
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat de les dites iniciatives.	A		73
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A		73
ASPECTE: AIGUA		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	P		75, 168
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A		La totalitat de l'aigua consumida per SegurCaixa Adeslas prové d'una única font de proveïment local, de manera que no s'afecten altres fonts d'aigua ni hàbitats relacionats.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.

 Totalment reportat

 Parcialment reportat

 No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
ASPECTE: BIODIVERSITAT				
Carta del President	EN11 Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les dimensions de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, de valor elevat quant a biodiversitat i en zones alienes a àrees protegides.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que la companyia no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Qui som?	EN12 Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees de biodiversitat elevada no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees de valor elevat quant a biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que la companyia no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Òrgans de govern	EN13 Hàbitats protegits o restaurats.	A		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.
Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta	EN14 Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.
Recursos adequats	EN15 Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista roja de la IUCN o en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions, segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.
Resultats financers				
ASPECTE: EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS				
Aportació a la societat	EN16 Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	P		73, 75, 168
Objectius i reptes	EN17 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	P		Indicador no aplicable, ja que l'activitat de SegurCaixa Adeslas no genera altres emissions indirectes.
Annexos	EN18 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A		73. Es detallen les iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle, però no es quantifiquen les reduccions aconseguides.



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

<ul style="list-style-type: none"> ◀ Carta del President ◀ Qui som? ◀ Òrgans de govern ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta ◀ Recursos adequats ◀ Resultats financers ◀ Aportació a la societat ◀ Objectius i reptes ▶ Annexos 	EN19 Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	P	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.	
	EN20 NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	P	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.	
	EN21 Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	P	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que els abocaments d'aigües residuals únicament provenen de les aigües sanitàries.	
	EN22 Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	P	◐	76, 169. No es reporten els mètodes de tractament dels residus. No es disposa de la informació de tractament de residus.	
	EN23 Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	P	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.	
	EN24 Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	A	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.	
	EN25 Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats que estiguin afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escolament de l'organització informadora.	A	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas.	
	ASPECTE: PRODUCTES I SERVEIS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
	EN26 Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	P	●	73	
	EN27 Percentatge de productes venuts i els seus materials de embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	P	○	Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que la companyia únicament comercialitza productes i serveis d'assegurament i, per tant, no són susceptibles de ser recuperats.	



Totalment reportat



Parcialment reportat










No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Additional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos

◀
137
▶

ASPECTE: COMPLIMENT NORMATIU	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN28 Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	P		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha estat objecte de multa o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.
ASPECTE: TRANSPORT	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN29 Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A		73, 75, 168. No s'informa sobre els impactes ambientals derivats dels productes i serveis ni sobre els criteris i la metodologia per determinar quins impactes ambientals són significatius. El transport de productes i serveis de SegurCaixa Adeslas no té impactes significatius.
ASPECTE: GENERAL	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
EN30 Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A		Indicador no material per l'activitat que desenvolupa SegurCaixa Adeslas.
Dimensió social: pràctiques laborals i treball digne			
ASPECTE: OCUPACIÓ	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte, per regió i per sexe.	P		45, 49, 52, 154-156
LA2 Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana d'empleats desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	P		50, 161. La totalitat de la plantilla de SegurCaixa Adeslas s'ubica en territori nacional. No s'informa sobre les incorporacions per trams d'edat.
LA3 Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per ubicacions significatives d'activitat.	A		53
LA15 Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	P		165-166

 Totalment reportat  Parcialment reportat  No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ **Annexos**

ASPECTE: RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	P	●	53
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	P	●	Pel que fa a canvis organitzatius, SegurCaixa Adeslas segueix els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors. Respecte als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball, la companyia compleix els 30 dies de preavis previstos en la legislació vigent.
ASPECTE: SALUT I SEGURETAT LABORAL		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut en el treball.	A	●	54, 17
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	P	●	54, 165
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat pel que fa a malalties greus.	P	●	54, 71-72
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	●	54
ASPECTO: FORMACIÓ I AVALUACIÓ		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat.	P	●	51, 158-160



Totalment reportat









Parcialment reportat



No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ **Annexos**

ASPECTO: FORMACIÓ I AVALUACIÓ		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA 11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A		51. No s'informa sobre la formació contínua a empleats que els doni suport en la gestió del final de les seves carreres professionals ni tampoc sobre l'oferta de plans de prejubilació a empleats que estan a punt de retirar-se.
LA 12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional desglossat per sexe.	A		51. Només s'informa qualitativament.
ASPECTE: DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA 13	Composició dels Òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria d'empleat, sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	P		24-26, 52, 154-156
ASPECTE: IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
LA 14	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	P		53. La ràtio salarial homes/dones a SegurCaixa Adeslas és 1.
Dimensió social: drets humans				
ASPECTE: PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR1	Percentatge i nombre total de contractes i acords d'inversió significatius que incloguin clàusules que incorporin preocupacions en matèria de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en aquest sentit.	P		L'activitat d'assegurament de SegurCaixa Adeslas se centra en el negoci de no-vida i, per tant, no hi ha inversions significatives.
HR2	Percentatge dels proveïdors, contractistes i altres socis comercials significatius que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	P		57-61. No s'informa quantitativament. Els sistemes d'informació actuals de SegurCaixa Adeslas no permeten obtenir aquesta informació.

 Totalment reportat  Parcialment reportat  No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb els aspectes de drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	P		En els valors corporatius de SegurCaixa Adeslas, s'hi recull l'honestetat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès. Només s'informa qualitativament.
ASPECTE: NO DISCRIMINACIÓ		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.	P		Durant el 2013 no s'ha produït a SegurCaixa Adeslas cap incidència per discriminació.
ASPECTE: LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR5	Operacions i proveïdors significatius identificats en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui ser violat o córrer riscos importants, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	P		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.
ASPECTE: EXPLOTACIÓ INFANTIL		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR6	Operacions i proveïdors significatius identificats que impliquin un risc significatiu d'incidents d'exploració infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició efectiva de l'exploració infantil.	P		Indicador no material per l'activitat que desenvolupa SegurCaixa Adeslas. Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
ASPECTE: TREBALLS FORÇATS O OBLIGATORIS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR7	Operacions i proveïdors significatius identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori, i les mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçat o obligatori.	P		Indicador no material per l'activitat que desenvolupa SegurCaixa Adeslas. Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
ASPECTE: PRÀCTIQUES DE SEGURETAT		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A		Tots els vigilants de seguretat que treballen a SegurCaixa Adeslas són contractats a través d'una empresa que ha certificat que aquestes persones han rebut la formació corresponent.



Totalment reportat










Parcialment reportat



No reportat










Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos

ASPECTE: DRETS DELS INDÍGENES		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas. Tenint en compte el seu àmbit geogràfic d'actuació, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
ASPECTE: AVALUACIÓ		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR10	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans.	P		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha dut a terme cap revisió o avaluació en aquest sentit.
ASPECTE: MESURES CORRECTIVES		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
HR11	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.	P		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha identificat cap greuge en aquest sentit.
Dimensió social: societat				
ASPECTE: COMUNITATS LOCALS		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar (FSSS) els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	P		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas ha mantingut reunions amb els seus grups d'interès per tal de poder conèixer el feedback de totes les accions dutes a terme per la companyia.
SO1	Percentatge d'operacions on s'han implantat programes de desenvolupament, (GR. 1) avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	P		Informació no disponible.
SO9	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	P		67-72
SO10	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	P		67-72

 Totalment reportat  Parcialment reportat  No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

	FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	P		29-32
	FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	P		29-32, 39-42
	ASPECTE: CORRUPCIÓ		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
	SO2	Percentatge i nombre d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció.	P		No es disposa d'aquesta informació, ja que no s'ha efectuat una anàlisi específica. Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas ha treballat per aconseguir aquest indicador.
	SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	P		No es disposa d'aquesta informació, ja que no s'ha efectuat una anàlisi específica. Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas ha treballat per aconseguir aquest indicador.
	SO4	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	P		Durant el 2013 no s'ha produït a SegurCaixa Adeslas cap incidència o sanció relacionada amb incidents de corrupció.
	ASPECTE: POLÍTICA PÚBLICA		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
	SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme.	P		SegurCaixa Adeslas no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .
	SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A		Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha dut a terme cap aportació financera d'aquest tipus.
	ASPECTE: COMPORTAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
	SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A		Durant el 2013 no s'ha produït a SegurCaixa Adeslas cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.
	ASPECTE: COMPLIMENT NORMATIU		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
	SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	P		Durant el 2013 no s'han produït a SegurCaixa Adeslas sancions, multes ni incompliments de les lleis i regulacions.



Totalment reportat



Parcialment reportat



No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Carta del President

Qui som?

Òrgans de govern

Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

Recursos adequats

Resultats financers

Aportació a la societat

Objectius i reptes

Annexos

Dimensió social: responsabilitat sobre productes

ASPECTE: SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT

	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
PR1 Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen, per si escau ser millorats, els impactes d'aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	P	●	33-34, 39,43, 152-153
PR2 Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	●	Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut cap sanció en matèria de seguretat i salut de productes i serveis.
FS15 Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	P	●	SegurCaixa Adeslas es troba adherida a les diferents Guies de Bones Pràctiques que edita UNESPA i les aplica a les notes informatives que proporciona als clients i assegurats. La publicitat de productes i les campanyes dirigides al canal bancassegurances han seguit el protocol que exigeix la pertinença de CaixaBank a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial).
FS16 Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	P	●	68-69

ASPECTE: ETIQUETAT DE PRODUCTES I SERVEIS

	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
PR3 Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	P	◐	SegurCaixa Adeslas es troba adherida a les diferents Guies de Bones Pràctiques que edita UNESPA i les aplica a les notes informatives que proporciona als clients i assegurats. La publicitat de productes i les campanyes dirigides al canal bancassegurances han seguit el protocol que exigeix la pertinença de CaixaBank a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial). Només s'informa qualitativament. No es reporta el percentatge de productes i serveis que compleixen requisits d'informació i etiquetatge. Informació no disponible.
PR4 Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	A	●	Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut sancions o resolucions contràries ni preavisos per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes i serveis.

● Totalment reportat ◐ Parcialment reportat ○ No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

Carta del President

Qui som?

Òrgans de govern

Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

Recursos adequats

Resultats financers

Aportació a la societat

Objectius i reptes

Annexos

PR5 Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.

A



35-39

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

Tipus

R

Pàgines informe / Comentaris

PR6 Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.

P



SegurCaixa Adeslas es troba adherida a les diferents Guies de Bones Pràctiques que edita UNESPA i les aplica a les notes informatives que proporciona als clients i assegurats. La publicitat de productes i les campanyes dirigides al canal bancassegurances han seguit el protocol que exigeix la pertinència de CaixaBank a Autocontrol (Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial).

PR7 Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.

P



Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut cap sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació sobre productes i serveis.

ASPECTE: PRIVACITAT DEL CLIENT

Tipus

R

Pàgines informe / Comentaris

PR8 Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.

A



Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut cap reclamació en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals dels clients.

ASPECTE: COMPLIMENT NORMATIU

Tipus

R

Pàgines informe / Comentaris

PR9 Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa respecte del subministrament i ús de productes i serveis de l'organització.

P



Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas no ha rebut sancions degudes a l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de la companyia.



Totalment reportat




Parcialment reportat



No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ **Annexos**



145


Impacte del producte i serveis

REVELACIONS ESPECÍFIQUES SOBRE LA GESTIÓ EN EL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS	Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
FS1 Polítiques amb component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	P	●	64-65
FS2 Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	P	●	67-73
FS3 Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	P	●	67-73
FS4 Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	P	●	67-73
FS5 Interaccions amb clients, inversors i socis quant als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	P	●	116-127


 Totalment reportat
  Parcialment reportat
  No reportat








Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos



146



INDICADORS DE GESTIÓ DEL PORTFOLIO DE PRODUCTE		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, dimensions (gran, pime, microempresa) i sector.	P		SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits comprenen més de 4,9 milions de clients.
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	P		64-65
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que la companyia no desenvolupa productes o serveis específics d'assegurament en l'àmbit del risc ambiental.
INDICADORS DE GESTIÓ DE PROCESSOS D'AUDITORIA		Tipus	R	Pàgines informe / Comentaris
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per avaluar el risc.	P		53-56
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	P		67-72
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiu o negatiu social o ambiental.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que pel tipus de negoci en què opera la gestió d'inversions no és rellevant.
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a assumptes socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret a vot o el vot de la qual assessoren.	P		Indicador no aplicable a l'activitat de SegurCaixa Adeslas, ja que la companyia no té participacions accionarial en altres organitzacions.

 Totalment reportat
  Parcialment reportat
  No reportat

Tipus P Indicador GRI G3.1 Principal **Tipus A** Indicador GRI G3.1 Addicional

- ◀ Carta del President
- ◀ Qui som?
- ◀ Òrgans de govern
- ◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta
- ◀ Recursos adequats
- ◀ Resultats financers
- ◀ Aportació a la societat
- ◀ Objectius i reptes
- ▶ Annexos



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que SegurCaixa Adeslas ha presentat la seva memòria "Informe Anual Integrat 2013" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3.1 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3.1 de GRI. Vegeu la metodologia a www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 25 abril 2014



Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Serveis
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "A+" al Nivell d'Aplicació perquè SegurCaixa Adeslas ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en aquest contingut enllaça externs, incloent-hi els que remunera a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 10 abril 2014. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

Carta del President

Qui som?

Òrgans de govern

Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta


Recursos adequats

Resultats financers

Aportació a la societat

Objectius i reptes

Annexos



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME ANUAL INTEGRAT 2013

A la Direcció de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe Anual Integrat 2013 (en endavant, IAI 2013) de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros (en endavant, SegurCaixa Adeslas) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2013:

- L'adaptació dels continguts de l'IAI 2013 a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.1 (G3.1), així com la validació dels indicadors centrals proposats en aquesta guia i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers (descrits en les pàgines 129-140 del IAI 2013).
- L'adequació dels continguts de l'IAI 2013 als principis per al desenvolupament sostenible d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma de Principis d'Accountability AA1000APS (2008) (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IAI 2013, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de SegurCaixa Adeslas, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.


Criteris i procediments aplicats per a realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma d'Asserament de Sostenibilitat AA1000 AS (2008) d'AccountAbility, sota un mètode d'assegurament moderat Tipus 2, per a proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors de compliment centrals i els continguts en el suplement sobre el Sector de Serveis Financers de la Guia G3.1 del GRI corresponents a l'any 2013, i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de SegurCaixa Adeslas que han participat en l'elaboració de l'IAI 2013, i en l'aplicació de determinats procediments analítics i proves de revisió per mostrejar, que amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de SegurCaixa Adeslas per a conèixer els enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicators i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Reunions amb el personal de SegurCaixa Adeslas per a conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió aplicats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades de Responsabilitat Corporativa presentades a l'IAI 2013.

Pàgina 1 de 3



- Anàlisi de l'adequació dels continguts de l'IAI 2013 a les indicacions de la Guia G3.1 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008), així com la comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, inclosos a l'IAI 2013, es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard, i que s'inclouen tant els no aplicables com els no disponibles.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors centrals i dels indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers corresponents a l'exercici 2013 inclosos a l'IAI 2013, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de SegurCaixa Adeslas. Per a la informació financer relativa als indicadors EC1 i EC4 inclosos en el IAI 2013 de SegurCaixa Adeslas, hem comprovat que provenen dels comptes anuals de l'exercici 2013 de SegurCaixa Adeslas auditades i l'Informe de les quals, amb data 7 de març de 2014, té una opinió favorable.

L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codí Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.


Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació continguda en el IAI 2013 de SegurCaixa Adeslas conté errors significatius o no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.1 (G3.1).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació continguda en el IAI 2013 de SegurCaixa Adeslas no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En relació al principi bàsic d'**inclusivitat** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa Adeslas no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès per part del qual la Direcció identifica quins són els seus grups d'interès i completa de manera equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- En relació al principi de **rellevància** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa Adeslas no disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- En relació al principi de **capacitat de resposta** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa Adeslas no disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i a les expectatives dels grups d'interès.

Pàgina 2 de 3



Recomanacions

Adicionalment, durant el procés de verificació realitzat, han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció de SegurCaixa Adeslas en un document intern. A continuació, es presenta un resum de les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

Durant el 2013, SegurCaixa Adeslas ha mantingut reunions individuals amb representants de clients, mitjans de comunicació, el sector assegurador, acadèmic, sindicat, accionistes i entitats mediambientals i socials. Es recomana estructurar la informació obtinguda dels diferents processos de diàleg existents i intensificar la consulta externa, així com establir un Pla Director de Responsabilitat Corporativa alineat amb la estratègia de la companyia, que incorpori els aspectes rellevants per als seus grups d'interès.

Rellevància

SegurCaixa Adeslas avalua els assumptes de Responsabilitat Corporativa i desenvolupa la seva matritz de materialitat en base a consultes als principals grups d'interès, tant interns com externs. Es recomana profunditzar en l'anàlisi de materialitat, per tal d'afegir el reporting a la nova guia de GRI versió G4 i al nou març de Reporting Integrat.

Capacitat de resposta

SegurCaixa Adeslas ha mantingut reunions amb diferents grups d'interès externs. Es recomana la creació d'un Comitè de Responsabilitat Corporativa integrat per les diferents àrees de negoci que impulsi un seguiment unificat de les accions que es realitzen en matèria de Responsabilitat Corporativa i doni resposta a les expectatives dels diferents grups d'interès.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

M^a Lutz Castilla

M^a Lutz Castilla
Soci
29 d'abril de 2014

AA1000
Limited Assurance Provider
2008

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Distribució de les enquestes realitzades per ram de negoci

	2012		2013	
	Unitats	%	Unitats	%
Llar	47.460	46,7%	38.380	48,0%
Autos	16.764	16,5%	14.224	17,8%
Negoci	2.273	2,2%	2.196	2,7%
Salut	18.773	18,5%	5.946	7,4%
Clíniques Dentals pròpies	15.125	15,0%	13.517	16,9%
Centres Mèdics propis (Adeslas Salut)	–	–	5.748	7,2%
TOTAL	101.516	(100%)	80.011	(100%)

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Defensor del Client i Servei d'Atenció al Client (percentatge)

	2012	2013
Resolució de les reclamacions tramitades davant el Defensor del Client (1r sem. 2013)		
Favorable Reclamant	6,1%	27,1%
Desfavorable Reclamant	34,4%	32,2%
Parcialment Fav. Reclam.	4,9%	11,6%
Art. 38	-	16,1%
Via judicial	0,8%	1,0%
No admeses a tràmit	8,1%	12,1%
Pendents de resolució	15,7%	0,0%
Resolució de les reclamacions tramitades davant el Servei d'Atenció al Client (2n sem. 2013)		
Favorable Reclamant	-	9,1%
Desfavorable Reclamant	-	80,0%
Parcialment Fav. Reclam.	-	3,0%
No admeses a tràmit	-	0,6%
Pendents de resolució	-	7,3%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

	2012	2013
Nre. total de reclamacions tramitades a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions	141	189
Resolució de les reclamacions tramitades davant la DGAFP		
A favor SCA	70,2%	15,9%
En contra SCA	10,5%	3,2%
Parcial	4,9%	3,7%
Aplanament	5,3%	4,2%
Art. 38	0,8%	3,7%
Omet pronunciar-se	3,5%	2,1%
No admeses a tràmit	-	0,0%
Pendents de resolució	-	67,2%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

SegurCaixa Auto: Riscos Assegurats (percentatge)

	2012	2013
Tot Risc	42%	40%
Tercers ampliat	36%	38%
Tercers amb vidre	22%	22%

SegurCaixa Moto: Riscos Assegurats (percentatge)

	2012	2013
Tot Risc	14%	1%
Tercers	86%	99%

SegurCaixa Negoci: Riscos Assegurats (percentatge)

	2012	2013
Tot Risc	1%	13%
Tercers	99%	87%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Sinistres (percentatge)

	2012	2013
SegurCaixa Autos: principals causes de sinistres a l'any	-	
Tipologia 1	-	9.270
Tipologia 2 (afegir línies segons tipologies)	-	97.107
Altres	-	106.377
SegurCaixa Autos: sinistres gestionats	-	
Nre. total de sinistres gestionats durant l'any	109.142	146.714

Distribución de pólizas del ramo auto (porcentaje)

	2012	2013
Turismes	91%	91%
Motocicletes	6%	4%
Furgonetes	4%	5%

SegurCaixa Llar: principals causes de sinistre durant l'any (percentatge)

	2012	2013
Danys per aigua	41%	38%
Vidres	20%	19%
Danys elèctrics	17%	17%
Robatori	8%	8%
Fen. atmosfèrics	6%	8%
Altres	8%	10%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Nre. total d'empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas

	2012	2013
Serveis Centrals	575	794
Oficines pròpies	686	677
Centres mèdics i dentals	1.605	2.293
TOTAL	2.866	3.764

Edat mitjana de la plantilla (mitjana anys)

	2012	2013
Serveis Centrals	42	44
Oficines pròpies	44	45
Centres mèdics i dentals	35	34
Edat mitjana del Grup	38	38

Distribució de la plantilla per gènere (nombre total)

	2012	2013
Homes	756	986
Dones	2.110	2.778

Distribució de la plantilla per grups d'edat (nombre total)

	2012	2013
Serveis Centrals		
Fins a 30 anys	28	42
Entre 31 i 40 anys	225	282
Entre 41 i 50 anys	211	278
Més grans de 51 anys	111	192
Oficines pròpies		
Fins a 30 anys	33	34
Entre 31 i 40 anys	225	212
Entre 41 i 50 anys	231	233
Més grans de 51 anys	197	198
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	560	958
Entre 31 i 40 anys	702	921
Entre 41 i 50 anys	223	278
Més grans de 51 anys	120	136

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Antiguitat de la plantilla (anys)

	2012	2013
Directius	14	11
Plantilla Serveis Centrals	11	13
Plantilla Oficines pròpies	13	14
Plantilla Centres mèdics i dentals	3	3

Distribució de la plantilla per tipus de contracte (nombre total)

	2012	2013
Empleats amb contracte fix / temps complet	1.571	1.963
Empleats amb contracte fix / temps parcial	916	1.374
Empleats amb contracte temporal / temps complet	162	164
Empleats amb contracte temporal / temps parcial	217	263

Distribució de l'equip directiu per gènere (nombre total)

	2012	2013
Homes	131	35
Dones	33	5

Distribució de la plantilla per categoria professional (nombre total)

	2012	2013
Directius	16	40
Quadres intermedis	148	133
Resta plantilla	2.702	3.591

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Distribució geogràfica de la plantilla (nombre total)

	2012	2013
Catalunya	645	971
Madrid	867	1.150
País Basc - Astúries	3	3
València	186	245
Canàries	93	116
Aragó - La Rioja - Navarra	64	83
Galícia	208	248
Andalusia	487	557
Balears	27	44
Extremadura	36	40
Castella i Lleó	135	176
Castella-la Manxa	79	83
Múrcia	36	48

Nacionalitats de la plantilla (nombre total)

	2012	2013
Nacionalitats existents a la plantilla	11	27
Empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	78	109

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Índex de rotació no desitjada per sexe (percentatge)

	2012	2013
Serveis Centrals		
Homes	2,7%	1,2%
Dones	1,6%	0,9%
Total general	2,1%	1,0%
Oficines pròpies		
Homes	2,6%	1,2%
Dones	0%	1,0%
Total general	0,9%	1,0%
Centres mèdics i dentals		
Homes	3,5%	18,2%
Dones	6,7%	11,4%
Total general	10,3%	12,6%

Índex de rotació no desitjada per edat (percentatge)

	2012	2013
Serveis Centrals		
Fins a 30 anys	3,6%	2,4%
Entre 31 i 40 anys	2,2%	1,1%
Entre 41 i 50 anys	2,4%	1,1%
Més grans de 51 anys	0,9%	0,5%
Total general	2,1%	1,0%
Oficines pròpies		
Fins a 30 anys	3%	0,0%
Entre 31 i 40 anys	1,8%	1,4%
Entre 41 i 50 anys	0%	1,7%
Més grans de 51 anys	0,5%	0,0%
Total general	0,9%	1,0%
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	13,6%	18,3%
Entre 31 i 40 anys	9,7%	9,0%
Entre 41 i 50 anys	4,9%	8,6%
Més grans de 51 anys	8,3%	5,1%
Total general	10,3%	12,6%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Formació

	2012	2013
Inversió total en formació (milers d'euros)		
Serveis Centrals	357	423
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	4	632
Total	361	1.055
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial		
Serveis Centrals	0,6	1,3
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,02	1,2
Mitjana invertida per empleat		
Serveis Centrals	293	561
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	3	889
Subvencions i compensacions rebudes per a formació		
Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats	1.512	48.921
Nre. total d'accions de formació realitzades		
Serveis Centrals		
Formació presencial	131	140
Formació <i>online</i> + distància	42	3

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Formación

	2012	2013
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
Formació presencial	45	128
Formació <i>online</i> + distància	4	13
Total formació presencial	176	268
Total formació <i>online</i> + distància	222	16
Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna		
Serveis Centrals	270	314
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	392	844
Total	662	1.158
Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla		
Serveis Centrals	47,0%	39,6%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	17,1%	28,4%
Hores de formació impartides		
Nre. total d'hores de formació presencial impartides		
Serveis Centrals	5.274	4.187
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	5.842	10.531
Total	11.116	14.718

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Formació

	2012	2013
Nre. total d'hores de formació <i>online</i> impartides		
Serveis Centrals	1.542	731
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	310	871
Total	1.852	1.602
Mitjana d'hores de formació		
Serveis Centrals		
% d'hores de formació impartides a directors	0,8%	8,9%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	24,6%	21,1%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	74,6%	69,9%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
% d'hores de formació impartides a directors	0%	0,3%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	55%	2,2%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	45%	97,4%
Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe		
Hores dedicades a formació (homes)	5.830	6.224
Hores dedicades a formació (dones)	7.137	15.268
Hores de formació per empleat (homes)	8	6
Hores de formació per empleat (dones)	3	5

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Selecció, noves incorporacions i promoció interna (nombre total)

	2012	2013
Nre. total de vacants publicades internament	95	49
Nre. total de nous professionals incorporats	658	1.395
% d'homes sobre les noves incorporacions	21,9%	24,6%
% de dones sobre les noves incorporacions	78,1%	75,4%
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	6	0
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	100	56
% d'homes sobre les promocions	35,0%	19,6%
% de dones sobre les promocions	65,0%	80,4%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Integració laboral

	2012	2013
Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat	10	23
% d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total	0,4%	0,6%
Inversió total en donacions o accions de patrocini (euros)	n.d.	n.d.

n. d.: No disponible.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Distribució de la retribució fixa i variable (percentatge)

	2012	2013
Empleats amb retribució fixa individual		
Serveis centrals	100%	100%
Oficines pròpies	100%	100%
Centres mèdics i dentals	0%	0%
Empleats amb retribució fixa mínima en base a taules salarials		
Serveis centrals	0%	0%
Oficines pròpies	0%	0%
Centres mèdics i dentals	82,9%	83,4%
Empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals		
Serveis centrals	100%	100%
Oficines pròpies	100%	100%
Centres mèdics i dentals	7,3%	7,4%
Empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa		
Serveis centrals	100%	100%
Oficines pròpies	100%	100%
Centres mèdics i dentals	32%	40,6%
Retribució variable sobre la massa salarial		
Serveis centrals	10,1%	16,1%
Oficines pròpies	10,1%	15,2%
Centres mèdics i dentals	23,4%	21,4%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Representants dels treballadors

	2012	2013		2012	2013
Serveis centrals			Centres mèdics i dentals		
Comitès d'empresa	44	41	Comitès d'empresa	15	3
Delegats de personal	0	n.d.	Delegats de personal	3	3
CCOO	32	29	CCOO	18	18
UGT	12	12	UGT	0	n.d.
CSI	0	n.d.	CSI	0	n.d.
Independents	0	n.d.	Independents	0	n.d.
Oficines pròpies					
Comitès d'empresa	0	5			
Delegats de personal	27	19			
CCOO	11	12			
UGT	14	10			
CSI	2	2			
Independents	0	n.d.			

n. d.: No disponible.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Absentisme

	2012	2013
Absentisme per accidents al centre de treball		
Accidents sense baixa laboral	64	84
Accidents amb baixa laboral	24	19
Accidents amb baixa laboral in itinere	11	21
Jornades perdudes per accident al centre de treball	930	765
% taxa d'absentisme per accidents (homes)	0,08%	0,07%
% taxa d'absentisme per accidents (dones)	0,17%	0,11%
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Jornades perdudes per absentisme	15.792	34.684
Baixes per malaltia comuna	621	863
% taxa d'absentisme per malaltia (homes)	0,4%	4,1%
% taxa d'absentisme per malaltia (dones)	1,7%	3,7%
Reincorporació a la feina i retenció després de la baixa per maternitat/paternitat		
Baixes per maternitat/paternitat	147	182
Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat	9.097	10.551
Empleats que van gaudir del permís de paternitat	26	32
Empleades que van gaudir del permís de maternitat	121	150

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Absentisme

	2012	2013
Empleades reincorporades després de la baixa de maternitat	116	147
Empleats reincorporats després de la baixa de paternitat	26	32
Empleades reincorporades després de la baixa de maternitat que es van mantenir a l'empresa més d'1 any	115	111
Empleats reincorporats després de la baixa de paternitat que es van mantenir a l'empresa més d'1 any	26	20
% empleades reincorporades després de la baixa per maternitat	96%	97%
% empleats reincorporats després de la baixa per paternitat	100%	100%
% empleades reincorporades després de la baixa de maternitat que es van mantenir a l'empresa més d'1 any	100%	97%
% empleats reincorporats després de la baixa de paternitat que es van mantenir a l'empresa més d'1 any	100%	91%

Salut i seguretat a la feina

	2012	2013
Comitès de seguretat i salut		
Nre. total de comitès de seguretat i salut	4	3
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	49%	65%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la Companyia	8	8

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Energia

	2012	2013
Total energia elèctrica consumida (GJ)	14.278,9	15.581
Total energia elèctrica consumida per empleat (GJ)	11,7	10,6
Variació en el consum d'energia elèctrica (%)	-1,9%	9,1%

Paper

	2012	2013
Total paper consumit (t)	63,6	82,8
Total paper consumit per empleat (kg)	52,2	56,3
Variació en el consum de paper (%)	-14%	30,3%
% de paper reciclat sobre total consumit	5,7%	3,7%

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ Annexos

Aigua (m³)

	2012	2013
Total aigua consumida	6.563,5	7.067,9
Total aigua consumida per empleat	5,4	4,8
Variació en el consum d'aigua (%)	5,0%	3,7%

Emissions de CO₂ (t)

	2012	2013
Total transport	129,8	384,8
Total viatges amb avió	106,1	321,0
Total viatges amb tren	23,7	63,9
Total viatges amb automòbil	n. d.	n. d.
Total electricitat	1.154,2	1.259,4
Total paper	74,4	104,5

n. d.: No disponible.

Nota: Les dades d'emissions s'han calculat mitjançant la metodologia GHG Protocol (GreenHouse Gas Protocol) i amb els factors de conversió actualitzats de la IEA (International Energy Agency) per al 2013.

◀ Carta del President

◀ Qui som?

◀ Òrgans de govern

◀ Impuls a l'estratègia comercial i adaptació a l'oferta

◀ Recursos adequats

◀ Resultats financers

◀ Aportació a la societat

◀ Objectius i reptes

▶ **Annexos**

Recollida i tractament de residus (kg)

	2012	2013
Total paper	113.474,8	139.090,9
Total plàstic	1.303	1.441,0
Total piles	33,6	28,5
Total cartutxos de tòner (unitats)	3.568,8	1.299,7
Total material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics)	44,8	5.392,1

Per a més informació

General

SegurCaixa Adeslas

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05

Adreça a Internet: www.segurcaixaadeslas.es

Responsabilitat Corporativa

Iñigo Ortiz Arraiza

Director d'Àrea de Desenvolupament Corporatiu i Comunicació

Paseo de la Castellana, 259 C. 28046 Madrid

Telèfon: 91 566 79 66 / Fax: 91 411 61 13