

2017 Informe Anual Integrat



SegurCaixa Adeslas

Sumari

CARTA DEL PRESIDENT

3

SEGURCAIXA ADESLAS



Coneix-nos

6



Fites 2017

11



Govern Corporatiu

10



Pla estratègic

13

PROTECCIÓ INTEGRAL PER
ALS NOSTRES ASSEGURATS



Màxima protecció integral
per als nostres assegurats

16



Experiència de qualitat

21

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ
ALS OBJECTIUS DE
DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



Un equip professional
i il·lusionat

28



Compromesos amb el medi
ambient i col·laboració social

36



Referents en salut i
col·laboracions

32



Creixement rendible i
solvent

39



Promoció de l'esport i de la
salut

34



Gestió de riscos

41

ANNEXOS

42



Carta del President

Benvolguts amics,

El 2017 ha estat, de nou, un bon any per a SegurCaixa Adeslas, empresa integrada al Grup Mutua Madrileña i participada per CaixaBank. Hem tornat a superar els objectius que ens vam fixar per al conjunt de l'exercici i hem aconseguit, per setè any consecutiu, obtenir un creixement rendible i superior al de la mitjana del sector. Tot això, a més, ho hem assolit millorant la qualitat dels nostres serveis i l'atenció que reben els nostres ja més de 6,3 milions d'assegurats, la qual cosa és sempre el primer repte que ens marquem.

Vull, per tant, agrair a tots els homes i dones que formen part d'aquesta companyia la seva motivació, esforç i adhesió als principis que ens inspiren, que no són altres que treballar pel desenvolupament estable de la nostra empresa i oferir la millor atenció possible als qui, any rere any, ens renoven la seva confiança o decideixen dipositar-la en nosaltres davant altres opcions existents al mercat. Crec que els més de 340.000 nous clients que vam guanyar l'any passat avalen la qualitat de la nostra oferta, no solament en un àmbit tan important com és la cura de la salut, sinó en altres àrees de l'assegurança en les quals SegurCaixa Adeslas està creixent de manera molt significativa.



Javier Mira
President Executiu de SegurCaixa Adeslas

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGUERATSLA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ANNEXOS



De fet, el 2017 hem seguit avançant en el nostre procés de diversificació, de manera que una tercera part dels nostres ingressos ja provenen d'assegurances diferents de la de Salut, on en qualsevol cas hem reforçat la nostra posició de lideratge. Concretament, durant l'any passat la companyia ha consolidat el seu segon lloc en el rànquing nacional d'assegurances de la Llar i la seva primera posició en assegurances d'Accidents.

En conjunt, durant el passat exercici, SegurCaixa Adeslas va obtenir uns ingressos per primes de 3.547 milions d'euros, un 7,8% més que l'any anterior. Aquest avanç es va veure afavorit per la nostra fortalesa en assegurances de salut (vam augmentar la nostra quota de mercat fins al 29,1%) i pel vigor i eficàcia del nostre acord en bancassegurances amb CaixaBank.

Satisfacció de l'assegurat

Crec que una de les nostres capacitats més destacades ha estat saber combinar la necessària rendibilitat a què ens obliga el nostre projecte empresarial (la nostra ràtio combinada va millorar el 2017 en 0,8 punts percentuals i es va situar en el 88,4%) amb el manteniment d'una excel·lent qualitat de servei, com ho prova el fet que el nostre índex de satisfacció de

clients es va situar en finalitzar el passat exercici en 9 sobre 10. Aquestes realitats, unides a la nostra capacitat comercial i agilitat a l'hora de presentar productes innovadors, competitius i adaptats a les necessitats dels nostres clients, ens permeten encarar el futur amb optimisme.

En aquest sentit, durant l'any passat hem dissenyat el nou Pla Estratègic 2018-2020, que posa les bases per al desenvolupament de la nostra activitat en els propers tres anys. El seu principal objectiu és assegurar la sostenibilitat del nostre èxit basant-nos, novament, en la confiança dels nostres clients, per a la qual cosa reforçarem el nostre procés de transformació digital i continuarem construint el futur de la nostra empresa sobre les nostres dues grans fortaleses: el lideratge en salut i la solidesa del canal bancari-assegurador.

En definitiva, ha estat un gran any per a la companyia i un tancament brillant del Pla Estratègic 2015-2017, que hem culminat amb èxit després d'assolir tots els objectius que ens havíem proposat. Desitjo, en aquest punt, agrair també la col·laboració dels nostres mediadors, proveïdors de serveis i institucions amb les quals treballem en la consecució d'aquestes fites. Sens dubte, tots ens beneficiem d'aquest creixement, que hem de fer sostenible en el temps.

Amb la seva ajuda, amb el treball eficaç dels nostres més de 5.600 empleats i amb la confiança dels nostres clients, que sabrem mantenir de manera constant, sé que seguirem superant amb èxit els nous reptes que es plantegin en el futur. En nom del Consell d'Administració que presideixo, gràcies a tots per estar amb nosaltres.

Javier Mira

President Executiu

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGURATS

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ANNEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS



Coneix-nos

6



Govern Corporatiu

10



Fites 2017

11



Pla estratègic

13

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ANNEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS Coneix-nos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de No Vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2017 la companyia ha obtingut 314 milions d'euros de benefici, ha comercialitzat un volum de primes de 3.547 milions d'euros i ha arribat als 6,34 milions de clients.

El Grup Mutua Madrileña és el segon grup assegurador espanyol, líder en solvència i accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas, amb un 50% de l'estructura accionarial. Ha tancat l'exercici 2017 amb uns ingressos per primes superiors als 5.000 milions d'euros i un benefici net de 251,8 milions d'euros.

CaixaBank és, a través de VidaCaixa, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas. Es consolida el 2017 com a referent en banca minorista en el conjunt d'Espanya i Portugal, després d'adquirir BPI, i té un total de 15,7 milions de clients.



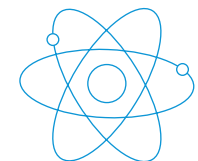
* Hi ha un 0,08% en mans d'accionistes minoritaris

La nostra cultura

SegurCaixa Adeslas estructura el seu compromís amb els seus grups d'interès –empleats, clients, accionistes, societat i medi ambient– sobre la base dels seus valors corporatius: qualitat, confiança, proximitat i dinamisme. Aquests valors conformen la cultura de la companyia, guien la presa de decisions i permeten fer patent en el dia a dia l'estratègia corporativa.

Treballar des dels valors corporatius

Qualitat. Assegurem la satisfacció del client actuant amb eficiència i excel·lència en el nostre acompliment professional.



Proximitat. Som accessibles i propers a les persones, compartint i col·laborant des de l'escolta activa i l'empatia.

Confiança. Complim els compromisos adquirits, actuant amb transparència, honestedat i respecte.

Dinamisme. Busquem el lideratge de manera proactiva, amb iniciativa, des de la innovació i promovent la millora contínua.



Societats del grup

La Societat SegurCaixa Adeslas S.A. disposa d'uns serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i Barcelona que donen suport intern a les 68 delegacions que té distribuïdes pel territori espanyol.

Pel que fa a prestacions d'assistència sanitària, la companyia és propietària de la societat Adeslas Salut S.A.U., composta per 27 centres mèdics d'atenció sanitària, i disposa també de la propietat d'Adeslas Dental S.A.U., que té una extensa xarxa

formada per 169 clíniques dentals pròpies per a l'atenció en tractaments odontoestomatològics.

Tant els centres mèdics propis com les clíniques dentals pròpies reben el suport de les delegacions de l'asseguradora.

La societat disposa també de la propietat de l'entitat AgenCaixa S.A.U., composta per una xarxa comercial especialista en assegurances d'empreses i pimes.

Les nostres marques

La companyia optimitza la seva estratègia comercial mitjançant la utilització de diferents marques en funció del canal i els productes que ofereix. En assegurances de salut s'utilitza la marca Adeslas, mentre que en el canal bancassegurances es fa servir Adeslas SegurCaixa i Adeslas. La resta d'assegurances utilitzen la marca SegurCaixa Adeslas.

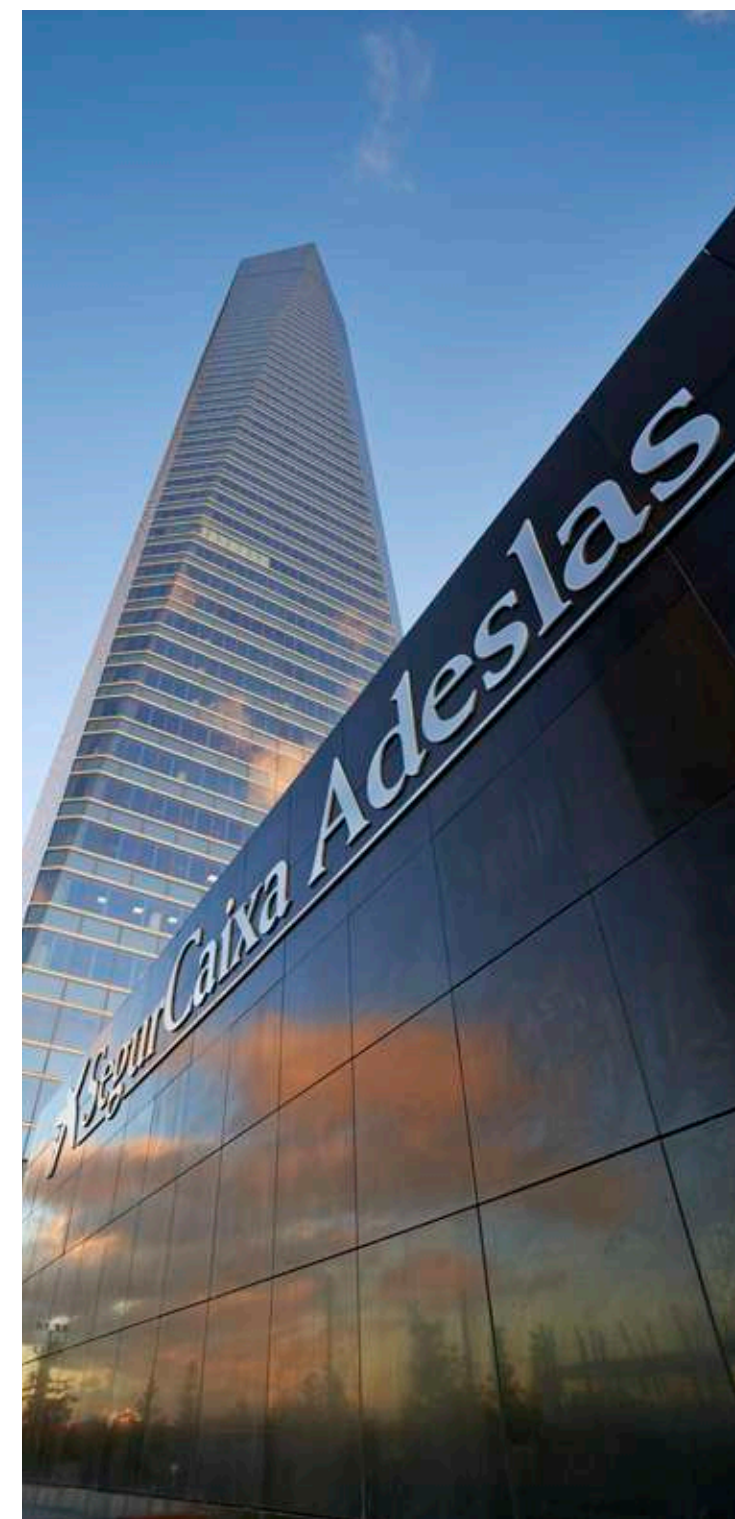
 **SegurCaixa Adeslas**

Centre Mèdic Adeslas

Clínica Dental Adeslas

Adeslas

 **Adeslas**
SegurCaixa





Els nostres accionistes

Grup Mutua Madrileña

El Grup Mutua Madrileña és el segon grup assegurador espanyol, líder en solvència i accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas.

El 2017 la companyia va culminar amb èxit el seu Pla Estratègic 2015-2017, complint les expectatives marcades tant en termes de creixement i rendibilitat com de diversificació dels seus negocis, i donant al mateix temps un fort impuls a la transformació digital de la companyia.

Entre les fites més rellevants d'aquest període destaca l'inici de la internacionalització de la companyia, amb l'adquisició del 40% de la xilena BCI Seguros, la principal asseguradora de No Vida del país andí. L'acord preveu, a més, el possible desenvolupament futur conjunt del negoci assegurador en altres països de Llatinoamèrica.

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2017 aconseguint, per primera vegada, uns ingressos per primes superiors als 5.000 milions d'euros i un benefici net de 251,8 milions d'euros. El valor dels actius del Grup Mutua superava els 7.900 milions d'euros al tancament del 2017, un any en el qual a més es va continuar reforçant la solvència del grup, un dels seus principals senyals d'identitat.

Tot això ho va fer mantenint, al mateix temps, el seu ferm compromís social a través de la Fundació Mutua Madrileña i de les diverses iniciatives que desenvolupa en l'àmbit de la cultura, la salut, la seguretat viària i l'acció social, entre les quals destaquen les seves campanyes contra la violència de gènere i l'assetjament escolar.

En aquest sentit, la seva contribució al desenvolupament sostenible de la societat l'ha fet mereixedora de diversos reconeixements públics al llarg de l'any passat. Així, Mutua s'ha consolidat entre les empreses amb millor reputació i més responsables del nostre país, situant-se en el lloc 14 del rànquing Merco Empreses i en el 12 de l'índex Merco Responsabilitat i Govern Corporatiu 2017.



Principals magnituds



Culminació
Pla estratègic 2015-2017



Ingressos per primes
+5.000 milions d'euros



Benefici net
251,8 milions d'euros



Valor d'actius per
+7.900 milions d'euros



Rànquing Merco Empreses
Posició 14a



Índex Merco Responsabilitat i
Govern Corporatiu
Posició 12a



CaixaBank

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, s'ha consolidat aquest any 2017 com a referent en banca minorista en el conjunt d'Espanya i Portugal després de l'adquisició del banc portuguès BPI, amb un total de 15,7 milions de clients, i ha estat el banc de referència per a gairebé el 27% de la població espanyola. Aquest lideratge també s'estén a l'àmbit digital, amb un 55% dels seus clients operant a través d'aquest canal.

CaixaBank guia la seva actuació d'acord amb el Pla Estratègic 2015-2018, que té com a objectiu reforçar el lideratge en el mercat espanyol i ser reconegut per la seva qualitat, solidesa financera, capacitat innovadora i un model de fer banca socialment responsable. Pel que fa al 2018, últim any del Pla, l'Entitat seguirà potenciant la diversificació d'ingressos i el manteniment d'elevats nivells de solvència, així com la consolidació del lideratge digital i de l'impuls a la formació de la plantilla.

L'any 2017 destaca pel resultat anual més gran aconseguit, amb 1.684 milions d'euros de benefici atribuït al Grup, un 60,9% més respecte al 2016. D'altra banda, cal remarcar l'augment un any més de les quotes de mercat en els principals productes, amb el 26,3% en nòmines, el 26,4% en assegurances d'estalvi i el 23,5% en plans de pensions.

CaixaBank es caracteritza per un ferm compromís social, amb la contribució a la solució dels reptes socials més urgents i l'impuls a la inclusió financera. En aquest sentit, disposa d'una aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa" i compta amb MicroBank, el banc social participat íntegrament per CaixaBank i principal institució de microfinances d'Europa. Des de la seva creació el 2007, s'han creat 180.000 llocs de treball gràcies a la seva actuació. Destaca també l'Associació de Voluntaris "la Caixa", amb més de 5.500 empleats en actiu.

Principals premis i reconeixements



Millor Banc a Espanya
Euromoney

Millor Banc digital a Europa Occidental
Global Finance

BPI, Banc amb més satisfacció del client a Portugal
ECSI



Principals magnituds



CaixaBank és el banc principal per a més d'**1** de cada **4** clients particulars del país.

55% dels clients són digitals.



Xarxa comercial més gran del país, amb **4.874** oficines i **9.427** caixers.

1.684 milions d'euros de benefici atribuït al Grup (+60,9 vs. 2016).



383.186 milions d'euros d'actiu total.

11,7% CET 1 *fully loaded*, superior a la mitjana del sector.



Present en els principals índexs de **sostenibilitat**: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List.

CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



ANNEXOS



SEGURCAIXA ADESLAS

Govern Corporatiu

SegurCaixa Adeslas compleix els requisits propis del sistema de govern que la legislació exigeix i, a més, es troba adherida a la *Guia de Bon Govern Corporatiu de les Entitats Asseguradores*, editada per UNESPA.

Els òrgans de govern de la companyia els conformen, d'acord amb els Estatuts Socials de l'entitat:

- La Junta General d'accionistes, les responsabilitats de la qual són, entre d'altres: el nomenament d'administradors, l'aprovació dels comptes anuals, les modificacions estatutàries i els acords que impliquin modificacions estructurals, així com totes aquelles que, per llei, li corresponen.

La Junta General s'ha reunit 2 vegades el 2017.

- El Consell d'Administració: és l'òrgan que assumeix de manera efectiva les facultats de supervisió, direcció, control i representació de la societat. En depèn l'aprovació de l'estratègia i de l'organització de la companyia per aconseguir els seus objectius. Respon de la seva gestió davant la Junta General d'accionistes.

Disposa de dotze membres, dels quals 10 tenen consideració de dominicals i 2 d'independents. Compta amb un President Executiu, que

posseeix una delegació general de facultats. Disposa, a més, d'un Secretari i un Vicesecretari no consellers. Concorren en tots ells els nivells de prestigi, professionalitat i deontologia adequats per a l'exercici de les seves funcions.

El Consell d'Administració s'ha reunit 12 vegades el 2017. Amb l'objectiu d'assolir una major eficàcia i transparència en el compliment de les seves funcions, el Consell d'Administració ha constituït les comissions d'Auditoria i d'Inversions.

Polítiques de Govern Corporatiu

La companyia disposa, com a entitat asseguradora, de Polítiques de Govern Corporatiu que desenvolupen una estructura organitzativa transparent i apropiada per al volum i l'activitat que duu a terme, amb una clara distribució de funcions i mecanismes eficaços per a la transmissió d'informació, alhora que regulen les diverses línies de *reporting* entre les àrees operatives i els òrgans encarregats de prendre les decisions oportunes. Preveuen la implantació d'un adequat sistema de control intern, amb funcions fonamentals: auditoria interna, compliment normatiu, gestió de riscos i actuarial, sota la responsabilitat i supervisió del Consell d'Administració.

Model de Prevenció de Delictes

La companyia posseeix un model d'organització i gestió que inclou mesures de vigilància i control per prevenir delictes imputables a la persona jurídica i per reduir, amb això, el risc que se'n cometin. Disposa d'un Comitè de Compliment Normatiu, responsable del Model de Prevenció, la identificació d'activitats en la realització de les quals es podria donar la comissió d'un delicte i una definició de controls mitigadors, així com l'existència de protocols de reacció davant la comissió d'un delicte.

Annex Consell d'Administració.
Comissions d'Auditoria i d'Inversions



SEGURCAIXA ADESLAS
Fites 2017



Finalitza el Pla Estratègic 2015-2017, on la companyia ha assolit els objectius fixats amb un èxit notable, consolidant el seu lideratge en Salut i incrementant la seva diversificació en la resta de rams.



L'entrada en vigor de la Guia Tècnica 3/2017 sobre **Comissions d'Auditoria** d'entitats d'interès públic de la CNMV, afecta les competències que la Comissió d'Auditoria de SegurCaixa Adeslas, com a entitat d'interès públic, ha d'assumir, regulant el seu desenvolupament i extensió, així com el seu funcionament i composició.



El mes de desembre s'ha completat el tercer tram de la presa de participació en l'**Igualatorio Médico Quirúrgico** (IMQ) d'Astúries, i s'ha arribat al 44,91% fixat en l'Acord Marc.



La Directiva (UE) 2016/97 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de gener de 2016, sobre la **distribució d'Assegurances** estableix noves obligacions formals i materials en la distribució d'assegurances, que afecten mediadors i entitats asseguradores. El 2017 s'han revisat els requeriments exigibles que cal tenir en compte en la seva implantació per al moment de la seva entrada en vigor.



L'impacte de la pròxima entrada en vigor del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, sobre el **tractament i la lliure circulació de dades per a la protecció de les persones físiques** ha comportat el desplegament d'una gran activitat per adaptar els sistemes, polítiques i documentació al nou entorn.





Evolució 2016-2017



El **creixement en primes** és del **7,8%**, cosa que la converteix en l'entitat amb més creixement del top 10 de No Vida.



La companyia supera per primera vegada el **29%** de la **quota del mercat de Salut**.



Evolució positiva en la resta de rams, amb **creixements superiors** als del mercat.



Diversificació del negoci gràcies al creixement en la resta de rams.



6,3 milions de clients.



Mantenim la col·laboració publicoprivada en salut i som la **primera companyia pel que fa al nombre de funcionaris assegurats**.

Creixement en primes en tots els rams

	Primes	Creixement primes vs. 2016	Quota de mercat
No Vida	3.547 M€	+7,8%	10,4%
Salut	2.345 M€	+6,4%	29,1%
Multirisc	494 M€	+2,3%	7,2%
Auto	229 M€	+2,1%	2,1%
Accidents	194 M€	+59,6%	17,4%
Decessos, RC i Diversos	285 M€	+9,8% Decessos +17,6% RC	5,7% Decessos 5,2% RC



SEGURCAIXA ADESLAS Pla estratègic

SegurCaixa Adeslas ha finalitzat el seu Pla Estratègic 2015-2017 superant tots els objectius fixats amb un èxit notable.

Malgrat una pressió més gran de la competència en el mercat assegurador i un repunt de la sinistralitat com a conseqüència d'una major activitat econòmica durant aquest període, la companyia ha crescut en volum de primes de No Vida per sobre del mercat, any rere any, mantenint aquesta tendència en els seus rams principals de Salut o Multirisc.

La base de clients ha anat eixamplant-se i guanyant quota de mercat, especialment en el ram de Salut, on es consolida el lideratge; al mateix temps ha incrementat la seva diversificació, ja que ha ampliat la seva quota de mercat en assegurances No Salut.

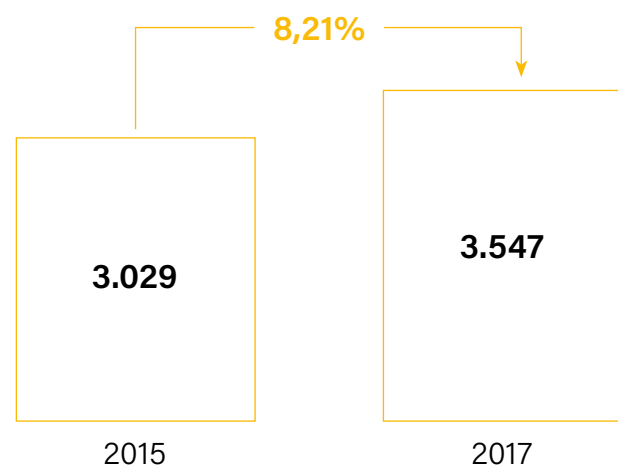
S'ha potenciat la fidelització de clients i s'han aconseguit bons resultats en la reducció de les taxes de caiguda de cartera.

A més, una acurada tasca en la selecció de riscos ha contribuït a la contenció de la sinistralitat, la qual cosa, juntament amb una major eficiència operativa en els processos de companyia, ha impulsat la reducció de la ràtio combinada.

Tot això ha contribuït al creixement del benefici després d'impostos en aquest període.

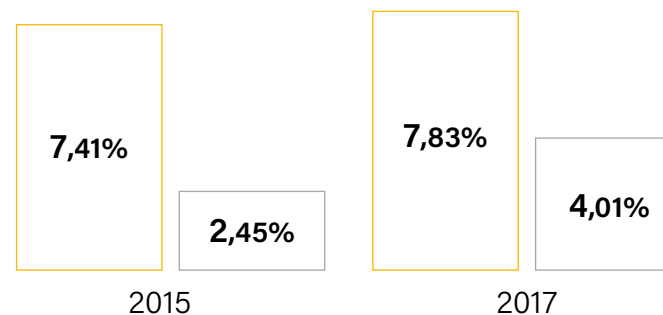
Creixement SegurCaixa Adeslas en primes

Milions de €. % Taxa de creixement anual compost (CAGR)



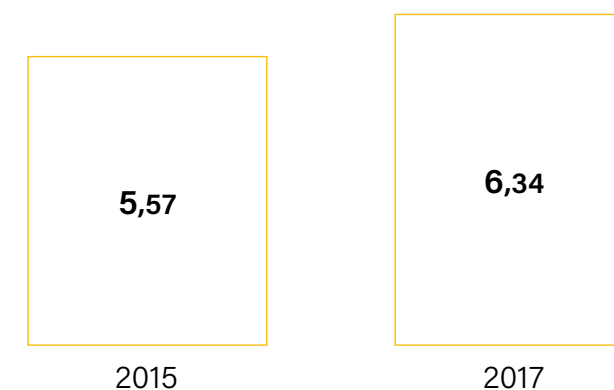
Creixement SegurCaixa Adeslas vs. Mercat

% Font: ICEA



Nombre de clients de SegurCaixa Adeslas

Milions



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ANNEXOS



A la gran activitat comercial desplegada gràcies a la xarxa de distribució bancasseguradora, així com a través dels canals asseguradors tradicionals, cal afegir-hi el constant llançament de nous productes asseguradors per cobrir les necessitats dels clients, enfocats a segments determinats (assegurances plurianuals de Llar, Autos, Salut; Ciberriscos, Dental Família, gamma de protecció per a Pimes i Autònoms, assegurances d'assistència sanitària per a expatriats, entre d'altres).

També l'eina comercial del pack d'assegurances, que ofereix descomptes per agrupar assegurances i permet fraccionar mensualment les primes sense recàrrecs, dirigida al segment de particulars, empreses i pimes, ha tingut un gran desenvolupament.

D'altra banda, s'ha arribat a acords de col·laboració a llarg termini amb els principals gestors hospitalaris del país que garanteixen a futur l'atenció als assegurats, i s'han desenvolupat innovacions d'índole digital que milloren les vies de relació amb els assegurats (noves apps a Dental, Autos, automatització d'autoritzacions a Salut...).

Al mateix temps continua l'expansió dental, amb l'obertura de noves clíniques al llarg de la nostra geografia, dotades de la tecnologia més avançada, per a la cura de la salut bucodental dels nostres assegurats i clients.

Aquest increment en el nombre d'assegurats ha comportat una major activitat assistencial, per la qual cosa la companyia ha intensificat la relació

amb els seus proveïdors de serveis per mesurar i controlar que els nivells de qualitat en l'atenció als assegurats són els adequats.

Aquest creixement en el volum de negoci i gestió ha ampliat el nombre de professionals que treballen a SegurCaixa Adeslas, que ha passat de 4.037 empleats a 31 de desembre de 2014 als 5.654 empleats a 31 de desembre de 2017. La companyia atrau i reté talent oferint plans formatius a llarg termini per a empleats i línia intermèdia, com els programes Itinere i Àgora, i es desenvolupen nous plans formatius específics per als professionals que conformen el grup SegurCaixa Adeslas: Adeslas Salut, Adeslas Dental i AgenCaixa.

Ingressos hospitalaris

Sinistres de la llar gestionats

Sinistres d'autos gestionats

315.300



2015

366.000



2017

384.300



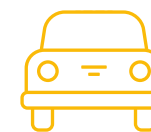
2015

464.900



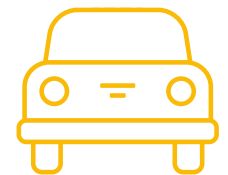
2017

178.100



2015

226.600



2017



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS



Màxima protecció integral
per als nostres assegurats

16



Experiència de qualitat

21



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

Màxima protecció integral per als nostres assegurats

Incrementem la confiança dels nostres assegurats

Un any més, la intensa activitat desplegada per SegurCaixa Adeslas ha incrementat el nombre d'assegurats fins als 6.340.000.

Són molts els factors que incideixen en la clau de l'èxit del creixement de SegurCaixa Adeslas.

Entre aquests destaquem: la proximitat desplegada pels múltiples canals comercials; la dinamització de les vendes generades per les campanyes comercials; la versatilitat en solucions asseguradores, que ofereixen un ampli *portfolio* de productes per als diferents segments; la professionalitat i la confiança mostrades en la gestió de la prestació de serveis i sinistres, que contribueixen a la fidelització de la cartera, així com el control i el treball constant que la companyia exerceix sobre la qualitat del servei ofert i el seu mesurament.

Finalment, cal destacar la voluntat de la companyia per adaptar-se i acompanyar els assegurats en els canvis que els afecten, mitjançant la innovació digital o altres formes d'innovació que contribueixen a l'èxit de SegurCaixa Adeslas.

SegurCaixa Adeslas disposa per a la comercialització dels seus productes d'una

àmplia força comercial, que desenvolupa una important activitat.

L'estructura comercial de SegurCaixa Adeslas que dona suport al canal bancari ha replicat l'estructura territorial del banc mitjançant 14 delegacions comercials que donen servei a tots els segments de negoci i figures comercials. A més, compta amb 222 gestors d'assegurances d'Agencia especialitzats en empreses i pimes, distribuïts per la geografia espanyola.

1r Curs en col·laboració amb la Universitat de Barcelona i ICEA per a 480 gestors de negoci de CaixaBank.

Distribució bancasseguradora



4.678 oficines de Banca Retail

1 centre de Banca Corporativa

20 centres de Banca Institucional

114 centres de Banca d'Empreses



1.371.000 operacions d'assegurança



75.800 formularis electrònics enviats i gestionats per Call Center



808.000 FAQ consultades a la intranet de CaixaBank sobre assegurances



Pel que fa als canals asseguradors tradicionals, s'han dotat d'una nova estructura comercial les Direccions Regionals Comercials (DRC) i les Direccions d'Àrea Comercial (DAC) per potenciar la seva activitat.

S'han obert 29 noves Oficines d'Atenció Comercial (OAC), fins a arribar a les 163. Aquestes oficines suposen la culminació del pla de carrera dels agents, ja que disposen de l'experiència i la capacitat adequades per a l'obertura d'oficines a peu de carrer per tal d'oferir un millor servei als assegurats, buscant una major proximitat.

A més, s'han millorat i automatitzat els processos de vinculació de mediadors.

L'activitat dels Canals Asseguradors és també rellevant per al negoci assegurador de la companyia, pel fet que es duen a terme despatxos i reunions periòdiques del seguiment de l'activitat i es busquen noves formes més eficients per a la gestió del dia a dia. SegurCaixa Adeslas ha estat la primera companyia de salut a implementar les funcionalitats de descàrregues EIAC per a corredors, que optimitzen la comunicació i gestió amb la companyia.

Acord de col·laboració entre SegurCaixa Adeslas i l'agrupació Espanor.

Distribució de canals asseguradors



68 delegacions amb **103** gestors comercials

163 Oficines d'Atenció Comercial

1.321 assessors de xarxa pròpia

1.684 corredors i **1.128** agents externs

37 executius de comptes de Grans Empreses

79 brokers



8.600 peticions electròniques cursades i gestionades pel Contact Center



678.000 altes d'assegurats en canals asseguradors el 2017





Principals campanyes comercials el 2017

Com a elements dinamitzadors de l'activitat comercial s'han dut a terme diferents campanyes el 2017, enfocades a diferents segments de cada canal. Entre totes aquestes campanyes en destaquem algunes.

Campanyes del canal bancassegurances

Campanyes d'assegurança vinculades al pack multiAssegurances, dirigides als segments de Banca Particulars, Banca Premier, Negocis i Empreses.



Campanyes del canal assegurador



La campanya de salut del 2017 va tenir el lema "El més important és saber el que és important". Es va llançar a les principals cadenes privades de televisió amb anuncis de 20" i de 10" de durada. El seu objectiu va ser impulsar la notorietat de la marca Adeslas i reforçar la seva imatge de lideratge.



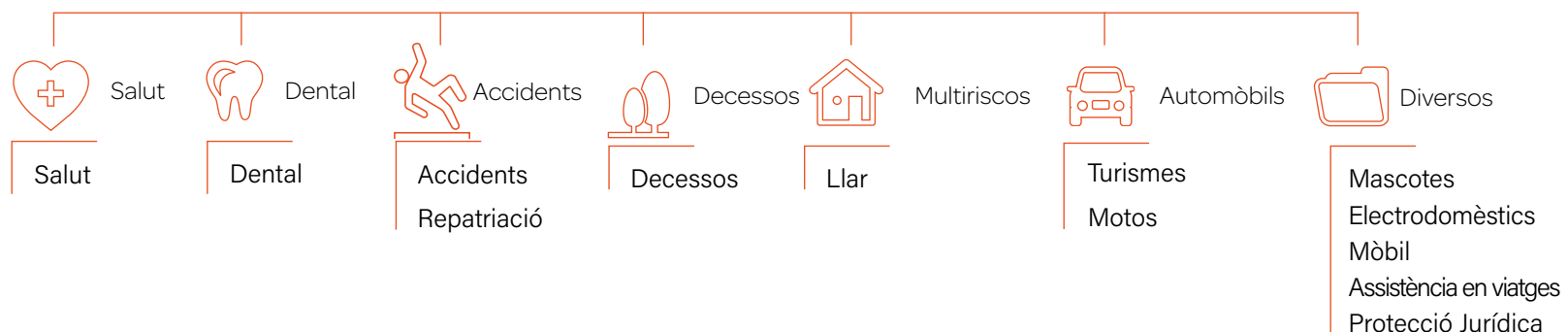
ENLLAÇ "El més important és saber el que és important"



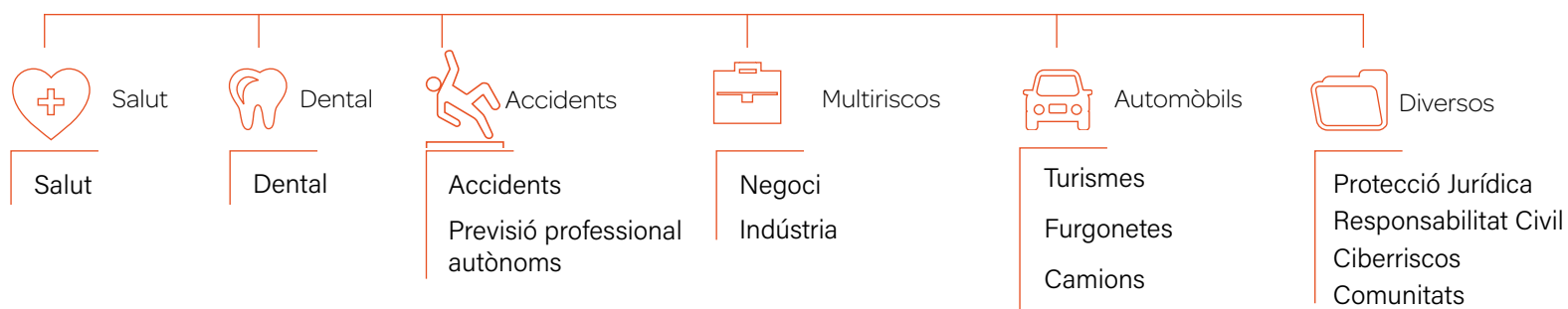
Àmplia oferta asseguradora per a cada segment

SegurCaixa Adeslas ofereix solucions asseguradores a les diferents necessitats de cadascun dels segments als quals s'adreça. L'àmplia oferta de protecció inclou des de l'assistència sanitària o odontològica fins als accidents o decessos, i empara també el patrimoni en assegurances d'automòbil, habitatges, indústries, responsabilitat civil o assegurances per a comunitats.

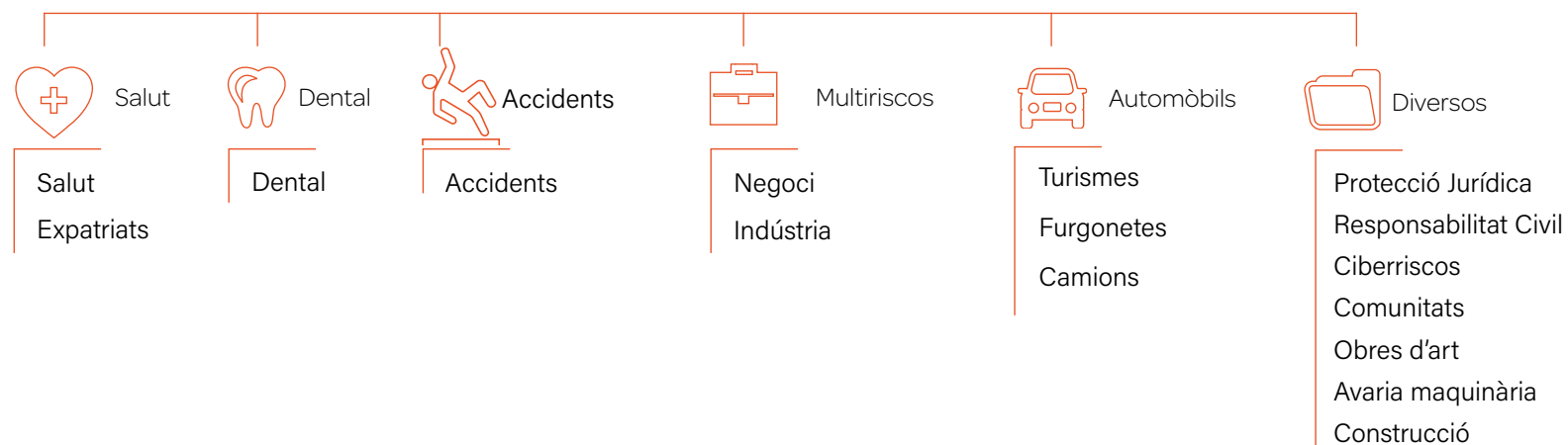
Particulars



Pimes i autònoms



Empreses



SegurCaixa Adeslas disposa d'una oferta d'assegurances pròpia a tot Espanya.



Nous productes i millores en els existents

La constant innovació en solucions asseguradores amb la creació de nous productes, així com la millora en els ja existents, és una bona mostra del dinamisme de SegurCaixa Adeslas, un dels seus valors corporatius. La interacció de la xarxa comercial amb els clients permet a la companyia conèixer de primera mà les

necessitats dels seus clients i traslladar-les al disseny de productes i serveis. També s'utilitzen diferents estudis de mercat per conèixer les actituds generals dels consumidors, tendències en cobertures dels principals rams, etc.

Nous llançaments



A Astúries s'han llançat el Dental Família i Bàsic Família; a Cantàbria, l'Adeslas Plena, mentre que a Navarra s'ha llançat l'Adeslas Empreses o l'Empreses i Dental.



Ha continuat el llançament de la gamma d'assegurances plurianuals, com el SegurCaixa Accidents Complet, el Dental Família o el SegurCaixa Auto Negoci.



També per al canal assegurador s'ha llançat la gamma de "microassegurances", amb el llançament del SegurCaixa Electrodomèstics, SegurCaixa Protecció Jurídica i SegurCaixa Mascotes.



Per a empreses i negocis s'ha llançat el SegurCaixa Responsabilitat Civil Ciberriscos, per cobrir les reclamacions d'una empresa després de patir un atac cibernètic o pel robatori de dades de clients o proveïdors.

Millores en els existents



En les assegurances d'Assistència en Viatge s'ha dotat el producte de més versatilitat pel que fa a la durada, els capitals assegurats o la possibilitat d'assegurar tota la família, incloent-hi els menors, en un mateix producte.



En les assegurances de la Llar s'ofereix un descompte en la prima d'assegurança si el prenedor té assegurat el seu primer habitatge amb la companyia.



En les assegurances d'Auto Negoci s'han incorporat noves cobertures i s'han eliminat franquícies.



Pel que respecta a Responsabilitat Civil General, s'ha millorat la tarifa i s'han ajustat les cobertures en certes garanties.



En les assegurances d'empreses, SegurCaixa Indústria s'ha segmentat per ajustar l'assegurança en sectors específics com el d'hostaleria, agrari, alimentació i begudes, automoció i metal·lúrgia.



En el SegurConstruc s'han incrementat els capitals assegurats en Responsabilitat Civil i s'ha ampliat la inclusió en la pòlissa de la maquinària i els equips de construcció.



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS NOSTRES ASSEGURATS

Experiència de qualitat

L'atenció i la cura als nostres assegurats

Salut

La companyia, líder en assegurances de salut, ofereix la màxima protecció als seus 3,8 milions d'assegurats a través d'un ampli quadre mèdic distribuït per tot Espanya. Per això estableix acords de col·laboració amb professionals sanitaris, policlínics i grups hospitalaris, la qual cosa garanteix una atenció professional i excel·lent en tot moment.

Així, el Quadre Mèdic de SegurCaixa Adeslas arriba als 43.000 professionals sanitaris, el quadre mèdic més gran d'Espanya, amb més de 1.200 centres mèdics concertats.

També té una xarxa de 27 centres mèdics propis, que disposen dels professionals sanitaris de les principals especialitats mèdiques, i cada any s'incorporen noves especialitats i serveis.

El 2017 s'han dut a terme diferents millores als centres mèdics propis, com la inauguració del nou centre de Tenerife, i s'ha ampliat el de Còrdova, amb una àrea quirúrgica de cirurgia menor ambulatoria.

En total s'han invertit en immobles més de 470.000 €.

Com a elements innovadors en l'atenció a clients s'han posat en marxa dues experiències pilot de monitoratge domiciliari en diferents centres mèdics Adeslas, l'objectiu de les quals és la detecció precoç d'exacerbacions de pacients amb MPOC (malaltia pulmonar obstructiva crònica) i ICC (insuficiència cardíaca congestiva) a través de programes de monitoratge continu i actuacions clíniques domiciliàries en cas de necessitat. Així es prevenen futures complicacions, alhora que es millora la qualitat de vida i la satisfacció del pacient.

També s'ha posat en marxa la prova pilot del nou model de gestió diabetològica, amb un important focus en l'atenció preventiva i en el grau de control de la malaltia.

La inversió en equipaments de tecnologia sanitària ha superat els 560.000 € el 2017.

Principals magnituds en Salut



+43.000
professionals de la
salut



27 centres
mèdics propis

+1.200
centres mèdics i
212 hospitals
concertats

25.800.000 consultes ateses

10.098.000 proves diagnòstiques

506.400 intervencions quirúrgiques

625.600 ressonàncies magnètiques i TAC

25.000 parts atesos

214.900 serveis ambulatoris atesos

366.000 ingressos hospitalaris



Dental

Per a la cura de la salut bucodental, la companyia disposa de 169 clíniques pròpies, pertanyents a Adeslas Dental, distribuïdes per tot Espanya. A més de donar cobertura als assegurats de la companyia, les clíniques estan obertes al públic en general i ofereixen les especialitats més sol·licitades, com odontologia general, endodòncia, cirurgia oral, implantologia, odontopediatria, ortodòncia, periodòncia, prostodòncia, radiologia i odontologia general, entre d'altres.

Al llarg del 2017 s'ha invertit en reformes, trasllats i en l'obertura de noves clíniques dentals per un valor de més de 12 milions d'euros. La totalitat de les 169 clíniques pròpies disposen de tecnologia de diagnòstic 3D. A més, s'han incorporat nous tractaments, com l'ortodòncia lingual d'incògnit, una ortodòncia d'alt nivell estètic.

A més, s'ha treballat en la definició i prova de nou material i equipament per a l'assistència dental, com el bisturí elèctric Piezo Surgery, que permet el tall de teixits tous sense afectar els durs, el làser de teixit dur per a obturacions, microscopis per a endodòncies, etc. La inversió en tecnologia en clíniques dentals ha pujat a més de 4,6 milions d'euros durant l'exercici.

El 2017 s'ha creat la figura de l'assessor de tractaments dins de cada clínica dental, el qual reforça l'atenció al pacient per resoldre dubtes i aclarir consultes.

Principals magnituds en Dental



169 clíniques
dentials pròpies



1.058 butaques
en clíniques dentals

664.500 pacients diferents atesos

192.000 actes d'odontopediatria

299.500 higiènes bucals

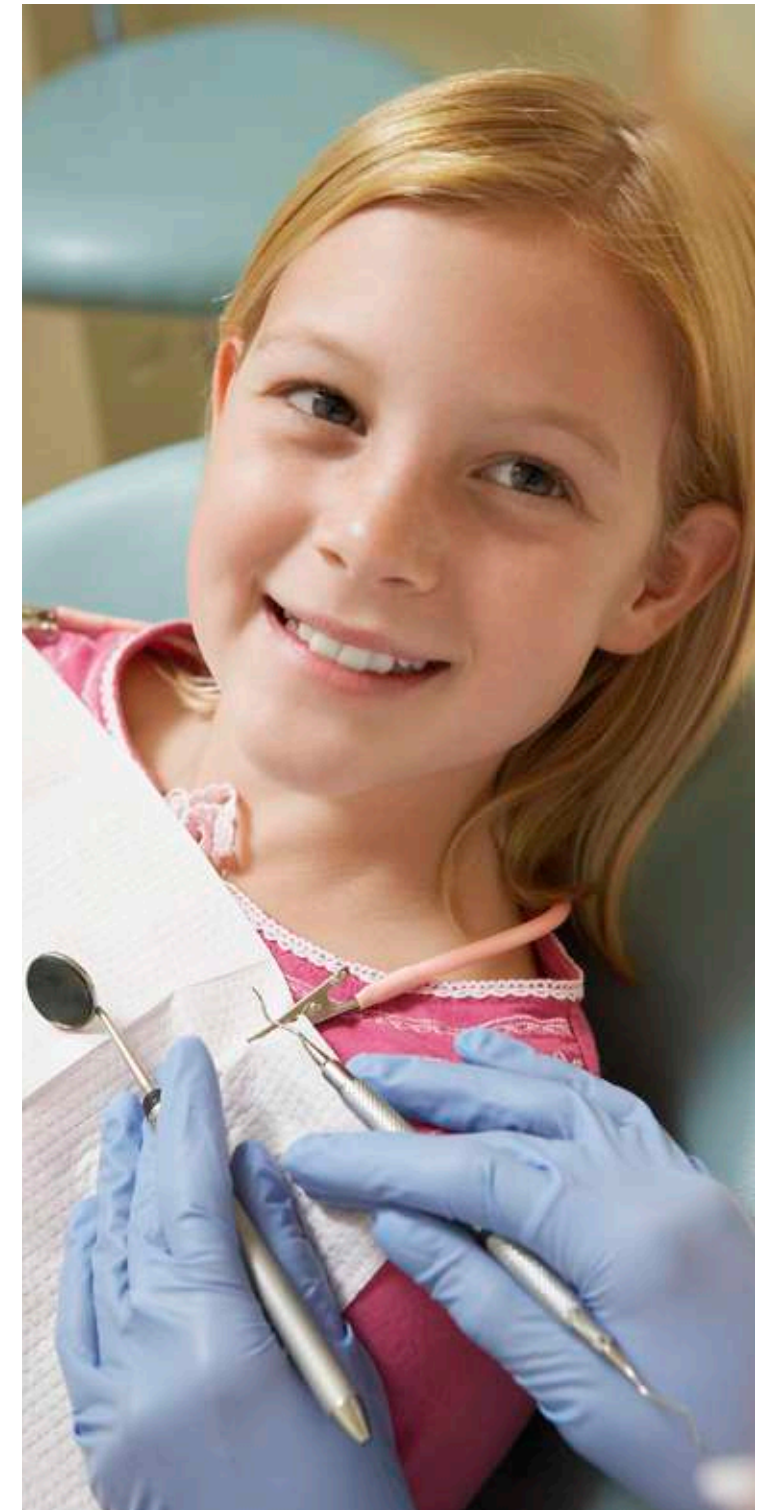
334.000 obturacions i reconstruccions

51.300 endodòncies

24.500 tractaments d'implantologia

54.000 implants col·locats

L'activitat aquí recollida correspon a la realitzada per les clíniques dentals pròpies d'Adeslas. No inclou els actes d'odontòlegs col·legiats que actuen sota el paraigua de la cobertura d'assistència sanitària que ofereixen les pòlisses de salut.





Multiriscos

El 2017 s'ha arribat a gestionar més de 500.000 sinistres de multiriscos. La companyia ofereix a l'assegurat la cobertura d'assistència, col·laborant amb diverses empreses d'assistència, perquè en cas de sinistre pugui, si ho desitja i la naturalesa del sinistre ho permet, encomanar-li la reparació dels danys. D'aquesta manera, la companyia abonarà directament als professionals l'import de les reparacions efectuades, la complexitat de les quals pot ser alta, en funció dels gremis que hi hagin hagut d'intervenir (lampista, paleta, fuster, pintor...), llevat que l'assegurat decideixi encarregar la reparació a altres professionals de la seva confiança; en aquest cas, la companyia abonarà directament a l'assegurat la indemnització, tan bon punt finalitzi el procés d'anàlisi i verificació, si escau.

S'ha creat la figura de l'"implant" a les empreses d'assistència, per tal que pugui vetllar i defensar els interessos dels assegurats amb l'obtenció de la millor qualitat del servei contractat.

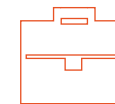
Aquesta figura, juntament amb altres mesures preses, com ara el reforçament del seguiment i control de sinistres amb intervenció pericial, així com de sinistres d'especial complexitat, contribueixen a l'obtenció de la millor qualitat en la prestació del servei als nostres assegurats.

Activació de protocols especials

El 2017 es van viure diversos episodis meteorològics adversos en diferents zones de la geografia espanyola. Les tempestes de principis d'any, la tempesta ciclònica Kurt i la tempesta Ana van comportar importants precipitacions en forma de pluja, pedra i neu, a més de fortes ratxes de vent. Es van obrir gairebé 15.000 expedients de sinistres per aquestes causes, i es van activar els protocols de monitoratge i seguiment de les zones afectades. Es van reforçar els serveis pericials i de reparadors desplaçant professionals des d'altres punts d'Espanya per atendre els assegurats damnificats.



Principals magnituds en Multiriscos¹



177.000 sinistres de danys per aigua

80.300 sinistres de trencament de vidres

56.200 sinistres de danys elèctrics

33.900 sinistres per danys meteorològics

22.500 sinistres de robatori

10.700 sinistres de danys per aigua en negocis

7.400 sinistres de trencament de vidres en comerços

¹ Sinistres de la llar, si no s'indica el contrari.



Autos

Durant l'any 2017 s'han gestionat un total de 226.600 sinistres d'autos, de manera que la ràtio de sinistralitat s'ha mantingut estable al llarg dels últims tres anys. El 2017, ha millorat la comunicació de l'estat del sinistre amb l'assegurat a través de notificacions SMS o via *e-mail*, a més de disposar de l'*app* de declaració de sinistres, posada en marxa en anys anteriors.

Cal destacar el reforçament en tallers col·laboradors a les zones d'Andalusia i Navarra, atès que aquestes zones requerien més demanda després de l'adquisició del negoci de Banca Cívica. Al llarg del 2017, entre altres avanços, s'han millorat els temps d'assignació automàtica d'advocats i metges que intervenen en sinistres de lesions.



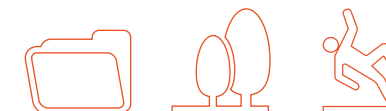
Principals magnituds en Autos

- 132.400** assistències en viatge
- 29.400** reparacions en tallers concertats
- 21.300** reparacions de vidres
- 38.800** sinistres de danys propis
- 59.500** sinistres de danys a tercers
- 12.000** sinistres amb **17.699** lesionats
- 57.400** sinistres peritats
- 820** sinistres per impacte amb animals cinegètics

Resta de rams

La companyia ha establert acords de col·laboració amb proveïdors de serveis per atendre els seus assegurats quan es requereixi el servei garantit en la resta de rams.

Així, disposa d'acords amb serveis funeraris en el ram de Decessos, amb advocats en els casos de protecció jurídica o de responsabilitat civil, serveis de repatriació en cas de defunció de l'assegurat i deure de retornar les restes mortals al país d'origen, acords amb veterinaris, d'assistència en viatge, etc.



Principals magnituds en la Resta de rams

- 7.600** decessos a la mateixa localitat de l'òbit
- 1.800** decessos amb trasllats dins del territori nacional
- 21** decessos amb trasllat internacional
- 534** sinistres declarats de mascotes
- 353** sinistres de danys causats per animals
- 1.300** consultes sobre la vacuna de la ràbia
- 273** repatriacions gestionades. El continent africà ha tingut **103** repatriacions
- 15.000** sinistres de mòbils gestionats
- 17.800** sinistres declarats de RC de Grans Empreses i Directius¹
- 10.300** sinistres d'assegurances d'indústria i danys materials

¹Inclou RC General, Directius, Sanitària, Professional i Explotació.

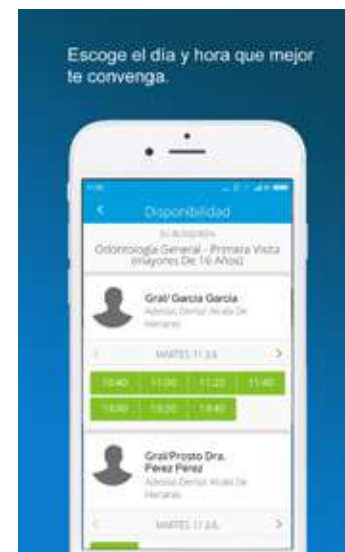
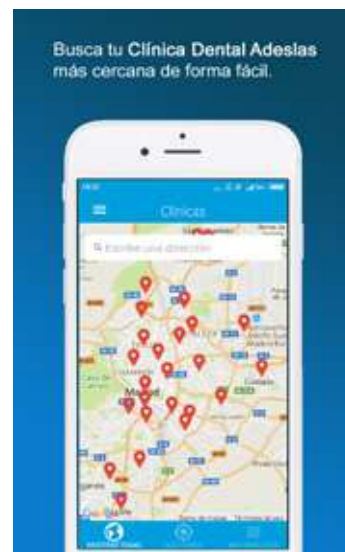


Innovació per potenciar l'experiència de client

El 2017 s'han emprès múltiples accions tendents a millorar l'experiència dels assegurats, entre les quals destaquem les següents:

- Llançament del servei de citació *online* per a clíniques dentals, que facilita la consulta, modificació i cancel·lació de les cites de manera més àgil per al client.
- Incorporació de tecnologia 3D de diagnòstic per imatge en la totalitat de les 169 clíniques dentals.
- Digitalització de les autoritzacions per a les proves de ressonància magnètica i TAC, la qual cosa permet reduir el temps de resposta al client.
- Millores en el cercador del Quadre Mèdic al web d'Adeslas, simplificant el procés de cerca i potenciant la geolocalització i l'adaptació a l'entorn mòbil.
- Introducció del videoperitatge en sinistres de la llar a Madrid i el País Valencià, la qual cosa permet agilitar el temps de tramitació del sinistre.
- Potenciació de les comunicacions via SMS i *e-mail* en els rams de Llar i Autos per millorar la informació sobre els sinistres als assegurats.
- Vinculació del web d'advocats amb l'aplicació de sinistres en Multiriscos i en Autos, amb la qual cosa s'optimitza l'assignació automàtica d'advocats i metges en sinistres amb lesionats.
- 38 *microsites* d'empreses per a una comunicació més fluida i àgil amb la companyia en la gestió de les seves pòlisses.

- Enviament de les cartes de renovació de Salut en format digital a clients bancaris a través de Línia Oberta (portal client de CaixaBank), i als clients del canal assegurador a través de l'àrea privada del web d'Adeslas.
- Digitalització de les condicions generals en el segment de particulars i publicació d'aquestes als webs de SegurCaixa Adeslas i CaixaBank.
- Redirecció automàtica de trucades en sinistres de la llar al servei sol·licitat a partir del DNI.
- Major efectivitat en el primer contacte a Call Center, ja que s'ha millorat el catàleg de serveis, processos i la gestió de coneixement dels agents.
- Millores en l'accés a informació dels operadors del Contact Center, la qual cosa permet augmentar la resolució de consultes durant el primer contacte.



Adeslas Salut i Benestar

Desenvolupament d'una plataforma digital per a la cura de la salut que ofereix programes personalitzats i específics de prevenció, comunica consells de salut i disposa de vídeos formatius i d'eines per a la prevenció, la gestió de la salut i el foment d'hàbits saludables.

Disposa també del servei de *coach* de salut personal, per acompanyar l'assegurat en el seguiment i consecució dels seus objectius de salut.

Encriptat de valisa digital

L'encriptació de la documentació per valisa electrònica entre oficines del canal bancari i SegurCaixa Adeslas està operativa des del setembre del 2017.

L'encriptació es duu a terme des del mateix moment del seu escaneig i impossibilita la seva consulta fins que es procedeix a la seva desencriptació al lloc de destinació.

Aquest desenvolupament permet la protecció de les dades sensibles dels assegurats, ja que es preserva en tot moment la confidencialitat, complint les exigències que marca l'LOPD, i millora els temps de contractació i resposta a clients de manera ràpida, segura i fiable.



Mesurament de la Qualitat

La companyia va implantar el 2015 el seu Model de Mesurament de l'Experiència de Client, basat en enquestes telefòniques realitzades al llarg de l'any. A partir d'aquestes enquestes s'obté l'NPS de companyia i el grau de satisfacció del client, tant pel que fa a proposta de valor (en temes relatius a preu i cobertures) com en les diferents interaccions (contractació, atenció, prestacions i renovació).

Durant el 2017, el Model de Mesurament ha iniciat la seva evolució cap a una metodologia d'enquesta basada en la tecnologia *online* 'SMS'. Permet un mesurament més pròxim a l'experiència de client i un control directe sobre la prestació del servei.

Al mateix temps, facilita el mesurament directe de les iniciatives implantades en la millora de l'experiència de client.

El desenvolupament d'aquest nou model s'efectua de manera gradual, i el 2017 es va prosseguir amb les enquestes telefòniques per tal de mantenir la comparabilitat de les dades històriques i les actuals.

D'altra banda, s'ha consolidat la nova sistemàtica de gestió de Qualitat Assistencial, que permet monitorar i avaluar la qualitat de la pràctica assistencial que es presta als clients del ram de Salut.

Certificacions





El 2017, s'ha renovat el Certificat del Sistema de Gestió de Qualitat dels 26 centres mèdics d'Adeslas Salut, segons la nova versió de l'ISO 9001:2015.

S'ha obtingut el Certificat del Sistema de Gestió Mediambiental, segons l'ISO 14001:2015, als 26 centres mèdics.

S'ha ampliat el Certificat de Sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient, segons l'ISO 9001:2015 i l'ISO 14001:2015, a totes les clíniques dentals obertes el 2017, excepte a les clíniques dentals obertes el desembre del 2017, que es troben en procés d'obtenció d'aquesta certificació.

Satisfacció global per ram

66.171 enquestes realitzades

	Salut	93,06%	+0,96 p. p. Millora la valoració en contractació, autoritzacions i reemborsos.
	Dental	89,00%	La satisfacció sobre la prestació assistencial en Clínicas Dentals continua amb un percentatge superior al 97%.
	Llar	82,67%	+1,27 p. p. Es mantenen els valors de la gestió dels sinistres per sobre del 91%.
	Autos	90,22%	S'incrementa el percentatge de clients satisfets amb les prestacions de servei d'assistència en carretera i gestió de sinistres.





LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

	Un equip professional i il·lusionat	28
	Referents en salut i col·laboracions	32
	Promoció de l'esport i de la salut	34
	Compromesos amb el medi ambient i col·laboració social	36

	Creixement rendible i solvent	39
	Gestió de riscos	41



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Un equip professional i il·lusionat

SegurCaixa Adeslas ha continuat creant ocupació, un 10% més que el 2016, i la seva plantilla ja la conformen un total de 5.654 empleats. SegurCaixa Adeslas basa la gestió de les persones en els principis de respecte, diversitat, no discriminació i igualtat d'oportunitats, i treballa per impulsar el talent i el desenvolupament professional, l'alineament de les conductes amb els valors i l'estratègia de la companyia, i la millora del benestar al lloc de treball.

5.654 persones treballen a SegurCaixa Adeslas



90% amb contracte indefinit



76% de dones conformen la plantilla



797.000 € invertits en formació



3,8 p. p. més de presència de dones a l'equip directiu



95.461 hores de formació *online* i a distància rebudes



38 nacionalitats a la plantilla



252 empleats d'altres nacionalitats diferents de l'espanyola





Un equip altament capacitat

SegurCaixa Adeslas ha aconseguit consolidar el seu lideratge en l'assegurança de salut i convertir-se en la companyia d'assegurances no vida amb més creixement del top 5. Aquesta fita s'ha assolit en gran manera gràcies a l'esforç de tots els professionals de la companyia per focalitzar-se a oferir una experiència diferencial i d'alt valor per al client.

És per això que SegurCaixa Adeslas ha seguit apostant per la formació de la plantilla i la retenció de talent.

El 2017 es van impartir un total de 95.461 hores de formació en tot el grup, de les quals 53.699 van ser hores de formació presencial i 41.762, hores de formació *online*.

Un any més ha continuat el programa de formació "Itinere" per a la totalitat de la plantilla de SegurCaixa Adeslas, en el qual han participat 1.150 persones. També s'ha prosseguit el programa "Àgora", dirigit a 159 quadres intermedis de SegurCaixa Adeslas.

A més, als Centres Mèdics d'Adeslas Salut s'imparteixen cursos dirigits a professionals molt especialitzats, com el destinat a operadors i directores de radiodiagnòstic, o bé cursos *online*, com l'abordatge integral dels factors de risc cardiovascular en l'Atenció Primària, Seguretat del pacient a urgències o Comunicació específica amb pacients oncològics.

Pel que fa als professionals de les Clíriques Dentals d'Adeslas Dental, també s'han impartit cursos a odontòlegs i prostodoncistes, com el

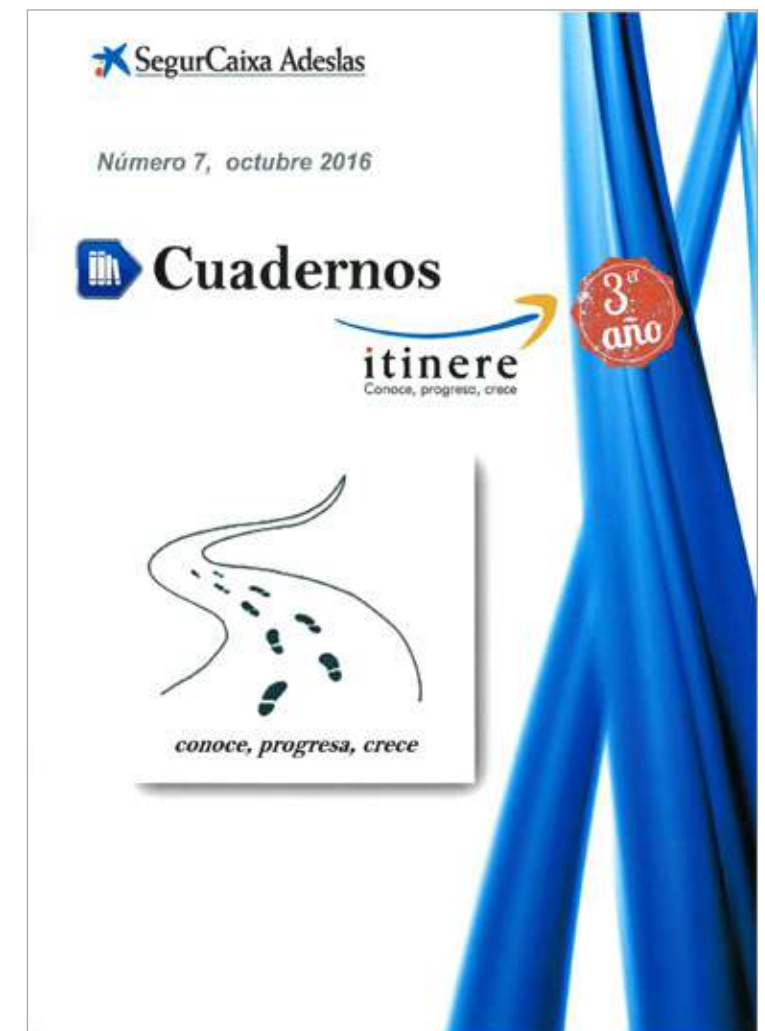
d'Orthoapnea o el d'All Ceramics i sistemes de cementació.

S'han habilitat programes específics comercials dirigits als empleats de canals asseguradors, canals bancaris i d'AgencCaixa, en els quals es busca la millora de les competències relacionades amb el negoci.

Dins del marc del pla de transformació cultural, es potencia el desenvolupament per generar una major sensibilització en l'atenció al client mitjançant accions com:

- "Un Dia amb el Client", en què empleats que no tenen contacte directe amb l'assegurat visiten els centres d'atenció al client i delegacions per tal d'identificar bones pràctiques i oportunitats per millorar la seva experiència.
- La incorporació a la intranet de nous mòduls formatius sobre experiència de client.

9 sobre 10 en el nivell de satisfacció de la formació.





SegurCaixa Adeslas disposa d'un Pla d'Igualtat signat el 2016 juntament amb les centrals sindicals majoritàries.



Creant oportunitats per al creixement

El Pla d'Igualtat de la companyia té com a principals objectius:

- Garantir la igualtat de tracte entre homes i dones, amb les mateixes oportunitats d'ingrés, exercici de la seva activitat laboral i desenvolupament professional.
- Establir un entorn favorable facilitant a dones i homes l'atenció a la seva vida personal, familiar i laboral, evitant qualsevol tipus de discriminació o tracte desfavorable relacionat amb l'embaràs, la maternitat i la lactància.

- Assegurar que la gestió de Recursos Humans sigui conforme als requisits legals en matèria d'igualtat d'oportunitats.
- Prevenir i penalitzar l'assetjament sexual.

El 2017 s'ha avançat en els àmbits de selecció i contractació, remuneració justa i compensada, avantatges i beneficis socials, respecte als drets col·lectius i integració laboral de persones amb discapacitat.

Remuneració justa i compensada

Incrementos superiors a la mitjana per a empleats amb menys nivell de retribució i major avaluació d'acompliment

Selecció i contractació

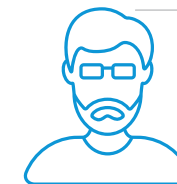
56,9% de les contractacions a l'asseguradora han estat dones



75,8% de les promocions amb canvis de categoria professional han estat dones



100% dels empleats de l'activitat asseguradora coberts per conveni col·lectiu



298 empleats van gaudir del permís de maternitat/paternitat



Drets col·lectius



Un excel·lent lloc per treballar

SegurCaixa Adeslas duu a terme múltiples iniciatives per potenciar la vinculació dels seus empleats amb la companyia i afavorir el seu benestar físic, psíquic i emocional al lloc de treball.

Al llarg del 2017 s'han llançat diferents accions per potenciar la comunicació interna amb la finalitat de comunicar l'estratègia i que els èxits de la companyia es difonguin i es comparteixin entre tots els empleats:

- “Comunicar en Equip”, consistent en un procés a través del qual els directors d'àrea i els executius informen els equips sobre l'evolució de la companyia.
- Butlletins “En Marxa”, en els quals s'informa sobre l'evolució de les àrees de negoci.
- Revista digital “Importants”.

A més, a l'organització es duu a terme l'avaluació de l'acompliment de tots els empleats de la plantilla, la qual cosa garanteix una valoració objectiva de la seva contribució als objectius, permet conèixer a més el potencial de cada professional a curt, mitjà i llarg termini, i facilita a l'empleat un coneixement més gran dels nivells d'acompliment que espera la companyia.

En línia amb el sistema d'avaluació de competències, SegurCaixa Adeslas estableix un model de remuneració basat en un component fix i un altre de variable en funció de l'assoliment d'objectius corporatius, grupals i individuals.

A nivell de grup, la companyia disposa també de polítiques de remuneració específiques per a

cadascuna de les societats, en les quals es defineix la retribució fixa i variable.

Per salvaguardar els drets dels empleats, tant SegurCaixa Adeslas com la resta de companyies del grup, Adeslas Salut, Adeslas Dental i AgenCaixa, disposen d'un Codi Ètic, amb una bústia ètica i un procediment de gestió de comunicacions i consultes, amb la finalitat d'identificar i resoldre els incompliments definits al mateix codi.

El codi ètic defineix i comunica els valors, principis i pautes de conducta que han de regir el comportament de tots els empleats en el seu àmbit professional, així com les relacions que s'estableixin amb altres empleats, professionals externs, clients, accionistes, proveïdors i competidors.

SegurCaixa Adeslas ha llançat el programa “Adeslas Salut i Benestar”, per conscienciar els seus empleats sobre la importància de cuidar-se i adoptar millors hàbits de vida. Aquest programa ha obtingut un gran èxit de participació, amb més del 75% de la plantilla inscrita. Més del 95% dels enquestats van declarar que els ha ajudat a ser més conscients de la seva salut i a millorar els seus hàbits de vida saludables.

Finalment, dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, SegurCaixa Adeslas disposa d'una política definida per a cadascuna de les seves societats. Cal esmentar que en l'exercici 2017 s'ha auditat el sistema de prevenció dels serveis centrals de SegurCaixa Adeslas, així com en les seves delegacions, i s'ha obtingut el certificat d'excel·lència preventiva, la màxima qualificació

que es pot aconseguir en els processos d'auditoria d'aquesta naturalesa.

Adeslas Salut i Benestar

Premi a la millor campanya de comunicació interna, concedit per INESE.

1.303

usuaris registrats

8,6 sobre 10

de valoració

87%

de participació en els plans de salut

30%

va visitar la plataforma diàriament





LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Referents en salut i col·laboracions

Com a companyia líder en l'assegurança de salut, SegurCaixa Adeslas promou la difusió de la necessitat de l'assegurament de la salut en la nostra societat i al mateix temps defensa models de col·laboració publicoprivada, buscant la sostenibilitat del sistema. També col·labora amb el sector i amb altres entitats en la promoció de l'assegurança privada, per fomentar una cultura a favor de l'assegurament a Espanya.

Adeslas va organitzar el 6è Fòrum de Salut: "Liderant la salut del futur".

Promovent activament els valors de la salut

El Fòrum de Salut, en la seva sisena edició sota el títol "Liderant la salut del futur", va abordar com l'envelliment de la població, la cronicitat i les noves tecnologies són els reptes que afronta la cura de la salut i va reflexionar també sobre la importància del rol empresarial en la promoció d'hàbits saludables en les seves plantilles. L'esdeveniment va aplegar més de 350 directius d'empresa vinculats amb els recursos humans i equips de prevenció i salut, així com mediadors, consultors o directors mèdics relacionats amb el sector assegurador i l'assistència sanitària.

El President Executiu de SegurCaixa Adeslas, Javier Mira, va destacar que l'assegurança de salut és el benefici social més ben valorat a les empreses i com es prepara la companyia davant els nous reptes que suposarà el canvi demogràfic i l'augment de les expectatives de vida. Per la seva banda, el Conseller-Director General, Javier Murillo, va insistir en la idea de la sanitat privada com a complement imprescindible per a la preservació del sistema públic.

6è Fòrum de Salut

En l'esdeveniment hi van participar Àlex Rovira, expert en psicologia del lideratge adaptatiu i impulsor de l'autocura; Íñigo de Barrón, President de l'Associació de Periodistes d'Informació Econòmica i Corresponsal Financer d'*El País*; Manel Peiró, Director de l'Institute of Healthcare Management d'ESADE; Remedios Orrantia, Directora General de Recursos Humans i Immobles de Vodafone Espanya, i Fernando Belasteguín, jugador professional de pàdel i núm. 1 del rànquing al WPT.



Intervenció del Conseller-Director General en el 6è Fòrum de Salut.



Col·laboració publicoprivada

Al llarg de quatre dècades, SegurCaixa Adeslas ha apostat per la col·laboració publicoprivada com a model que contribueix a la sostenibilitat del sistema de salut del país, l'eficiència en la gestió sanitària i la satisfacció dels usuaris.

En aquest sentit, SegurCaixa Adeslas col·labora amb la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU). SegurCaixa Adeslas gaudeix de la confiança de més de 800.000 funcionaris que l'han triat per protegir la seva salut, enfront de la cobertura de la sanitat pública o la d'altres asseguradores que tenen també concertats els serveis d'atenció mèdica amb aquestes mutualitats.

**+800.000 funcionaris
confien en Adeslas per
protegir la seva salut.**

Participació i col·laboració amb altres institucions

La companyia participa i col·labora activament amb entitats del sector i amb altres institucions, fundacions o organitzacions que promouen la divulgació de l'assegurament i la salut:

- SegurCaixa Adeslas forma part de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa més de 80 companyies del sector assegurador de la salut de 22 països. El 2017, SegurCaixa Adeslas va organitzar la jornada de l'"Executive Development Programme" de la IFHP, en la qual van participar directius de companyies d'assegurances de salut de diversos països.

- SegurCaixa Adeslas és patró de la Fundació IDIS, que promou la millora de la sanitat privada al nostre país, i també és patró de la Fundació Edad & Vida, l'objectiu de la qual és millorar la qualitat de vida de les persones grans.
- Així mateix, ha col·laborat activament amb els diversos comitès de l'associació empresarial de l'assegurança UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores).
- Col·labora també amb l'associació d'entitats d'assegurances ICEA (Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions).





LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Promoció de l'esport i de la salut

El canvi demogràfic al qual s'enfrontarà la nostra societat en les properes dècades, juntament amb una major longevitat de la població, comportaran unes necessitats creixents en l'atenció sanitària. SegurCaixa Adeslas encara aquest repte a través de tres eixos d'actuació: dotar els assegurats dels coneixements i eines que els permetin adoptar hàbits de vida saludables, fomentar l'activitat física i oferir una atenció constant als malalts crònics.

Programes de prevenció i hàbits de vida saludable

El 2017 s'ha posat en marxa el programa Salut i Benestar, creat per metges i experts d'Adeslas basant-se en metodologies que busquen el canvi de comportaments fomentant l'activació i el manteniment d'hàbits de vida saludables. Consta de diferents plans per millorar els hàbits alimentaris, l'activitat física i l'acompanyament durant l'embaràs, en els quals s'ofereixen consells, vídeos formatius i eines per assolir els objectius.

També s'han dut a terme campanyes preventives adscrites a MUFACE en els àmbits de prevenció del càncer de mama, amb una participació de 58.269 assegurades, i de coll uterí, on van participar un total de 95.551 assegurades.

Així mateix, s'ha continuat la tasca de sensibilització dels clients d'Adeslas, mitjançant la difusió de consells, articles i notícies al web,

en revistes o en accions de comunicació en empreses client sobre temàtiques com: l'obesitat infantil, consells per a l'embaràs, prevenció de lesions d'esquena, prevenció primària i secundària del càncer, la importància de les vacunes en la infància i atenció a malalts crònics.

Així mateix, en col·laboració amb el quadre mèdic d'Adeslas, s'han dut a terme accions divulgatives per a clients corporatius en diverses ciutats sobre nutrició, protecció solar, prevenció del càncer de pell, higiene del son, prevenció del càncer de mama, prevenció del risc cardiovascular, deshabitació tabàquica i gestió de l'estrès.

Més de 150.000 participants en les campanyes de prevenció del càncer de mama i de coll uterí.

4,72 sobre 5 de satisfacció en les accions divulgatives per a clients empresa.

20 tallers de prevenció i benestar en grans empreses.

+200 articles, consells i notícies sobre temàtiques d'educació per a la salut.



Foment de l'esport

Mitjançant el patrocini del World Padel Tour i del Circuit Amateur Adeslas, la companyia vol refermar els valors positius associats a l'activitat física per tenir una vida saludable. El 2017 s'ha signat el patrocini de la parella guanyadora de la categoria femenina del WPT 2016, que se suma al de la parella masculina.



Les parelles femenina Salazar-Marrero i masculina Belasteguín-Lima, patrocinades per Adeslas.

Coaching de Salut sobre malalties cròniques

SegurCaixa Adeslas és conscient de la creixent incidència de les malalties cròniques associades a l'envelliment de la població i, per donar resposta a les necessitats dels seus assegurats, posa a la seva disposició un servei telefònic atès per professionals sanitaris d'Adeslas, amb la finalitat de mantenir els hàbits saludables i controlar les malalties cròniques. A través d'aquest servei s'atenen patologies com la diabetis, les malalties cardiovasculars, el colesterol, el sobrepès, el sedentarisme i el tabaquisme, entre d'altres. Un total de 1.610 assegurats amb patologies diverses han estat atesos el 2017.

1.610 usuaris han utilitzat el servei de Coaching de Salut.

El 88% dels participants han deixat de fumar o han reduït el consum habitual.

Claves para **prevenir el cáncer de colon.**

Adeslas
Nº 1 en Seguros de Salud



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Compromesos amb el medi ambient i col·laboració social

SegurCaixa Adeslas està compromesa amb els objectius de desenvolupament sostenible en tots aquells aspectes de la seva activitat que estan relacionats amb la protecció del medi ambient.

Malgrat que l'impacte en el medi ambient de l'activitat asseguradora és limitat, la companyia segueix posant els seus recursos i capacitats per aconseguir la màxima eficiència en els consums d'energia, la reducció de les emissions i la disminució dels residus.







D'altra banda, la companyia desenvolupa activitats a favor de la societat, a través de la col·laboració amb les fundacions dels seus accionistes o realitzant accions puntuals en benefici de la societat.

Mesures per reduir l'impacte ambiental







Dins del pla d'oficines s'han continuat aplicant mesures i actuacions per aconseguir un ús més eficient dels recursos i millorar la gestió dels residus, com el canvi d'instal·lacions d'il·luminació tipus LED, la instal·lació de sistemes de climatització més eficients i la instal·lació

de contenidors específics per gestionar la destrucció de documentació confidencial. Com a resultat d'aquestes mesures, s'ha reduït el consum d'energia, el de paper i els consumibles com els cartutxos de tòner i s'ha incrementat la recollida de paper i plàstic.

Consums totals

	2016	2017
Energia (GJ)	 14.104,8	 14.041,2
Paper (t)	 63,9	 62,9
Aigua (m³)	 7.662,7	 8.806,2

Reciclatge

	2016	2017
Tònners (kg)	 1.390	 1.078
Paper (kg)	 78.908,5	 120.542,0
Plàstic (kg)	 2.682,5	 3.246,5

El perímetre de les dades a informar inclou Serveis Centrals de Madrid i Barcelona i Delegacions de SegurCaixa Adeslas.



Pel que fa a la política de qualitat i medi ambient dels centres mèdics d'Adeslas Salut, se segueixen els compromisos següents:

- Fer compatible l'eficàcia del servei amb la preservació del medi ambient.
- Complir la normativa vigent i futura, així com la millora contínua de l'acompliment ambiental.
- Prevenir la contaminació, reduir els residus i utilitzar racionalment els recursos naturals en tot el cicle de prestació de servei.
- Promoure entre els empleats un major grau de sensibilització, responsabilitat i consciència.
- Mantenir un canal de comunicació mediambiental, intern i extern.

A Adeslas Salut s'efectuen auditories internes periòdiques en tots els seus emplaçaments. L'auditoria externa del seu Sistema Integral de Gestió

(ISO 9001 i ISO 14001 versió 2015) es va dur a terme el mes d'octubre del 2017, amb el resultat de 0 no conformitats.

Pel que respecta a les clíniques dentals d'Adeslas Dental, disposen també d'una política de qualitat i medi ambient, en la qual es basa el seu sistema integrat de gestió. Aquesta política defineix que la companyia es compromet a garantir la protecció del medi ambient a través dels principis següents:

- Millorar l'acompliment ambiental de manera contínua mitjançant la racionalització del consum de recursos naturals i energia, promovent-ne una utilització eficient i fomentant l'ús de les millors tecnologies disponibles que permetin assolir els objectius.
- Minimitzar els impactes derivats de les activitats odontològiques (gestió de residus, radiacions ionitzants...).



Consums d'Adeslas Salut el 2017

Energia (GJ)



7.925,6

Paper (t)



10,3

Consums d'Adeslas Dental el 2017

Energia (GJ)

26.268,1



Aigua (m³)

22.436



Paper (t)

40,7



Reciclatge d'Adeslas Dental el 2017

Paper (kg)



13.325

Tònners (unitats)



911



Col·laboració amb fundacions

Durant el passat exercici, els professionals del quadre mèdic d'Adeslas han participat en la XIV Convocatòria d'Ajudes a la Investigació Mèdica de la Fundació Mutua Madrileña. Els diferents projectes d'investigació seleccionats han estat els següents:

- Vitamina D i deteriorament cognitiu en l'esclerosi múltiple.
- Inducció de tolerància mitjançant l'ús de progenitors hematopoètics en un model experimental de trasplantament intestinal al·logènic.
- Moduladors de l'heterogeneïtat fenotípica en la síndrome de Brugada.

- Disseny, desenvolupament i avaluació d'una App destinada a professionals de la salut amb deficiències auditives per configurar l'Smartphone com a fonendoscopi.
- Determinació de la zona avascular foveal i densitat vascular central mitjançant angio-OCT (angioplex) en població de voluntaris sans i en pacients diabètics.

SegurCaixa Adeslas ha donat suport novament al projecte Desafiament Emprèn de la Fundació Bancària "la Caixa", apadrinant un equip de l'Institut Galileo Galilei d'Astúries que va treballar en una aplicació que llançarà la companyia per millorar la condició física dels assegurats. A més, ha donat suport un any més a l'Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), liderada a Espanya per la Fundació Bancària "la Caixa".

També va col·laborar en la campanya de recollida de llet "Cap nen sense bigoti" als serveis centrals de Juan Gris, fent donació de 334 litres de llet al Banc dels Aliments.

D'altra banda, i emmarcada en el programa de Salut i Benestar, es va llançar l'activitat solidària entre els empleats inscrits destinada a recaptar un quilo d'aliment per cada quilòmetre recorregut, en la qual es van superar els 20.000 quilòmetres recorreguts. Aquesta acció va fer possible que SegurCaixa Adeslas efectués una donació a favor de la Federació Espanyola de Bancs dels Aliments (Fesbal), que ha permès la distribució de 62.500 racions de menjar.





LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Creixement rendible i solvent

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha crescut per sobre del mercat i ha arribat als 3.547 milions d'euros en primes, un 7,8% més que el 2016.

Aquest volum de primes s'ha aconseguit gràcies a l'impuls comercial, que ha portat a captar valor per 754 milions d'euros en primes de nova producció, un 11,2% més que en l'exercici anterior. Els creixements en primes s'han produït en els principals rams de la companyia: Salut, Multiriscos, Autos, Accidents i Decessos.

Així mateix, s'ha arribat als 6,3 milions d'assegurats, i entre el 2015 i el 2017, període de durada del present pla estratègic, s'ha

augmentat en un milió el nombre de nous assegurats a la companyia.

El benefici net ha pujat a 314 milions d'euros, xifra que suposa un increment del 23,3% respecte al 2016. D'altra banda, cal destacar el creixement sostingut i robust que manté SegurCaixa Adeslas des de fa anys, la qual cosa mostra la capacitat de la companyia de generar resultats sostenibles a llarg termini.

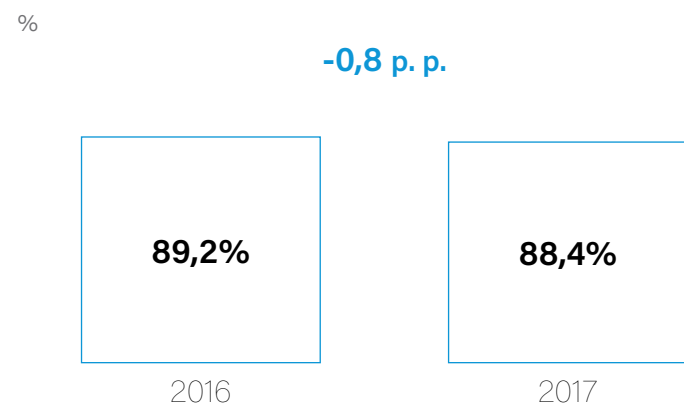
Així mateix, la ràtio combinada, l'indicador que posa en relació les despeses en què incorre una companyia asseguradora per fer front als sinistres generats i el seu volum d'ingressos per primes,

s'ha situat en el 88,4%, reduint-se en 0,8 punts percentuals, fet que reforça la seva rendibilitat.

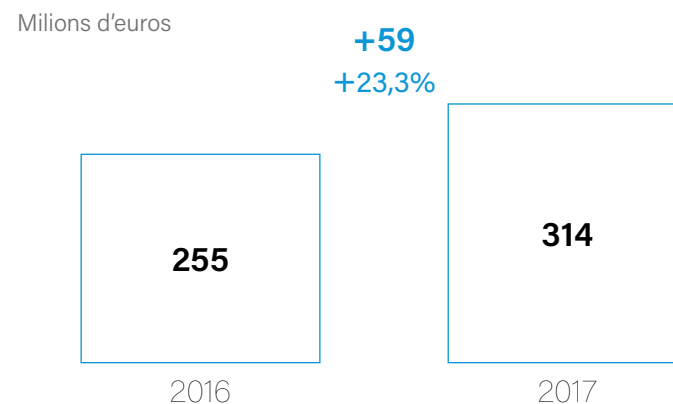
Finalment, pel que fa a solidesa de companyia, la ràtio de solvència de l'entitat s'ha situat en el 158,4%.

La prestigiosa publicació internacional *Global Banking & Finance* ha premiat SegurCaixa Adeslas com la "Millor companyia asseguradora a Espanya 2017".

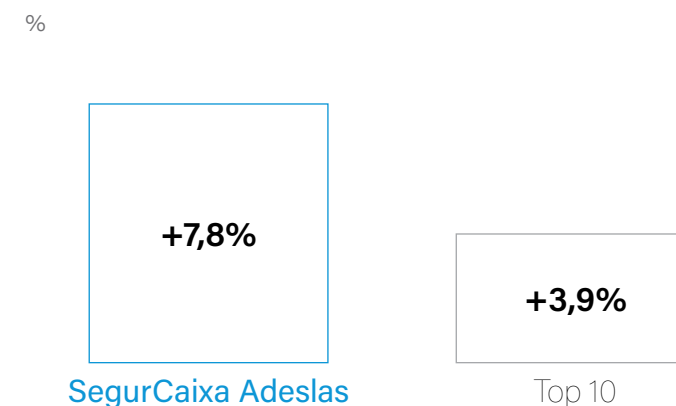
Ràtio combinada



Benefici net



Creixement primes 2016-2017





Consolidació del lideratge en Salut

L'assegurança de salut, a través de la marca Adeslas, ha experimentat un creixement notable el 2017, ja que s'ha aconseguit un volum de primes que ha pujat a 2.345 milions d'euros, la qual cosa suposa un creixement del 6,4% respecte a l'exercici anterior, dos punts percentuals per sobre del sector. La quota de mercat se situa en el 29,1%.

El nombre d'assegurats en aquest ram ha pujat a 3,2 milions, xifra que suposa el 50,7% dels assegurats de SegurCaixa Adeslas.

Creixements significatius en la Resta de rams

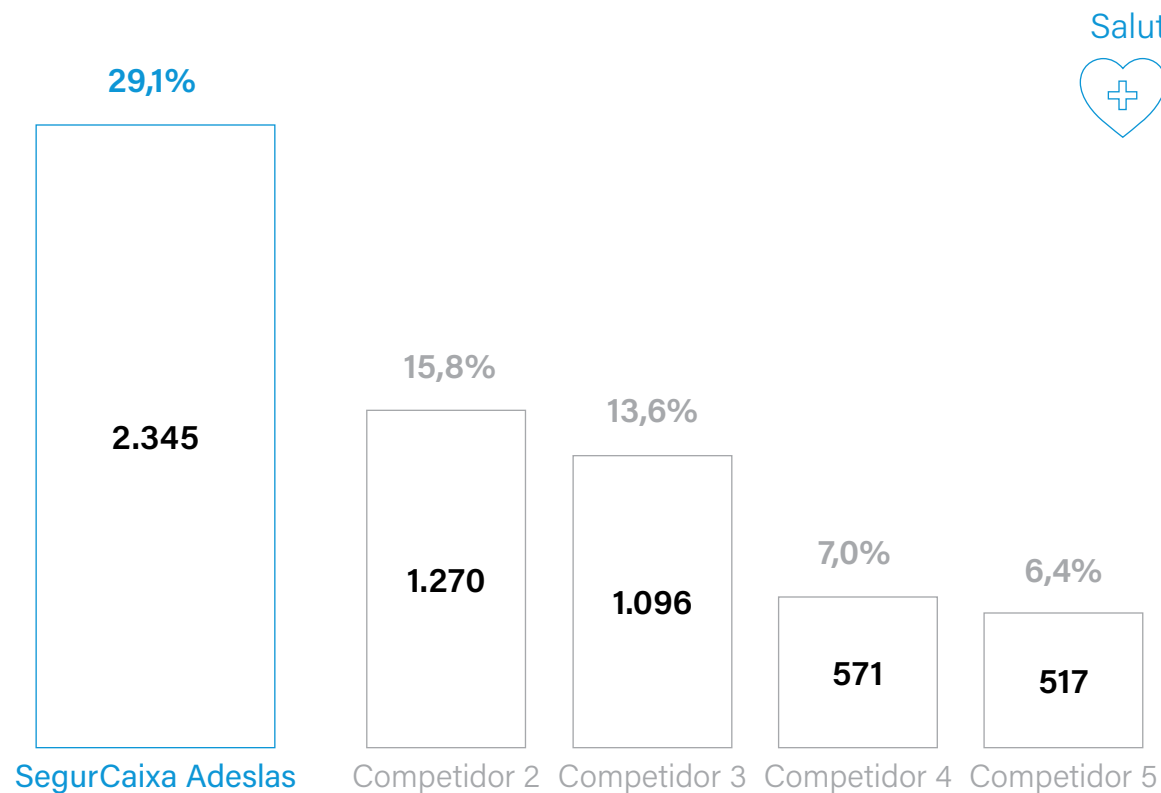
En la resta de rams de la companyia s'han aconseguit resultats rellevants, atès que no tan sols reforcen la posició de la companyia en cadascun d'aquests rams, sinó que a més contribueixen a la diversificació del negoci assegurador de SegurCaixa Adeslas.

El volum de primes aconseguit per la resta de rams ha arribat als 1.202 milions d'euros, i suposen un volum d'assegurats molt proper al 50% del total d'assegurats de la companyia.

Volum de primes i quota de mercat

Volum en milions d'euros. Quota de mercat en %

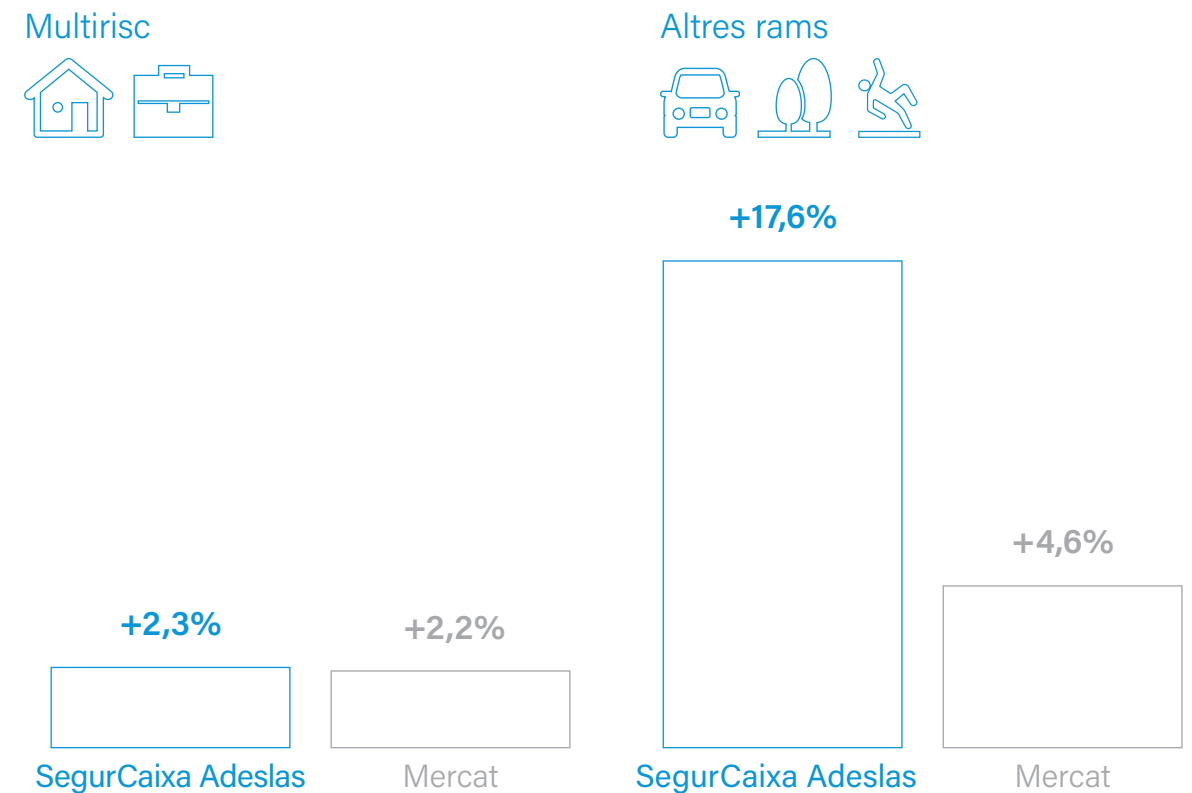
Font: ICEA



Creixement per rams

Creixement 2016-2017 en %

Font: ICEA





LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Gestió de riscos

SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat un Sistema de Gestió de Riscos l'objectiu final del qual és garantir la seva solvència contribuint a la consecució dels objectius estratègics.

El Sistema de Gestió de Riscos comprèn les estratègies i els processos i procediments necessaris per identificar, mesurar, vigilar, gestionar i comunicar de manera periòdica els riscos als quals, a nivell individual i agregat, està o podria estar exposada la companyia i les seves interdependències.

Els principals elements que conformen la gestió del risc són:

- **Estratègia del negoci.** Es troba totalment alineada amb l'estratègia de riscos, materialitzada fonamentalment a través dels límits de tolerància i propensió a cadascun dels riscos.
- **Govern del Risc.** Es realitza a través de les diferents comissions i comitès de SegurCaixa Adeslas, suportat per una gestió del risc basada en el model de les "Tres Línies de Defensa".
- **Procés de Gestió de Riscos.** A través dels processos d'identificació, mesurament, gestió, monitoratge i informació dels riscos als quals està exposada la Societat.

Els riscos identificats de SegurCaixa Adeslas es poden agrupar en quatre grans grups:

1. **Risc de negoci.** Són els derivats de l'operativa asseguradora de subscripció de contractes d'assegurança.
2. **Risc financer.** Són els generats per una altra activitat important que duu a terme SegurCaixa Adeslas i que es correspon amb la gestió dels actius i la seva relació amb els passius.
3. **Risc operacional.** És el risc de pèrdua derivat de la inadequació o la disfunció de processos interns, del personal o dels sistemes, o de successos externs.
4. **Risc d'entorn.** Es defineix com aquells riscos que impacten en el negoci de la companyia

a mitjà i llarg termini i que no tenen una relació directa amb l'operativa general del negoci.

Aquest sistema de gestió de riscos es basa en un sòlid Sistema de Control Intern constituït pels processos i procediments que guien el personal en tots els nivells de l'organització durant l'exercici de les seves responsabilitats.

Al llarg de l'exercici 2017, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de Gestió de Riscos, bàsicament, a través de les iniciatives següents:

- Enfortiment de les funcions fonamentals que componen la seva segona línia de defensa.
- Desenvolupament de procediments de control i seguiment de riscos.



CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



ANNEXOS



ANNEXOS



Informe de Materialitat 43



Consell d'Administració.
Comissions 46



Enquestes de satisfacció i
gestió de les reclamacions 47



Equip 48



ANNEXOS Informe de Materialitat

■ [Tornar a Referents en salut i col·laboracions](#)

Per dur a terme l'Informe Integrat de SegurCaixa Adeslas, s'ha realitzat un treball d'anàlisi i consulta als grups d'interès interns i externs de la companyia. Per identificar els temes reportats i oferir així informació rellevant, s'ha utilitzat la metodologia AA1000 d'Accountability, que consisteix a:

- Tenir en compte els aspectes més destacats del sector financer i assegurador mitjançant els informes anuals, així com revisar els aspectes més importants dels principals competidors de SegurCaixa Adeslas i els informes corresponents als accionistes majoritaris de la companyia.
- Identificar propostes de millora futures a través de la consulta als grups d'interès de SegurCaixa Adeslas sobre l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat 2016.
- Realització de 40 enquestes *online* a diversos empleats de SegurCaixa Adeslas, com ara caps de departament, directors d'àrea i directors.
- Realització d'una anàlisi qualitativa sobre una mostra de les notícies vinculades a la companyia publicades durant l'any, així com una anàlisi de tendències en el sector assegurador a Espanya utilitzant l'eina Google Trends.
- Revisar i actualitzar la matriu de materialitat de la companyia.

Conclusions dels experts en responsabilitat social corporativa

Els experts consultats recalquen la importància de seguir avançant en la claredat de la informació i amb un èmfasi especial en els temes de governança. La informació interna de la companyia és reportada de manera clara i amb un llenguatge adequat per al públic al qual s'adreça.

Un altre aspecte valorat pels experts consultats és el compromís de la companyia amb la seva estratègia a llarg termini, ja que genera valor compartit per a tots els seus grups d'interès, en línia amb les millors pràctiques del sector i amb els objectius de desenvolupament sostenible.

Pel que fa al disseny i la navegabilitat de l'informe, destaquen la idoneïtat de l'ús de pàgines en format horitzontal, si bé demanen més presència d'hipervincles externs.

Grup d'Interès

- Acadèmia: ESADE
- Associacions de consumidors: Consultor/a expert/a
- Mitjans de comunicació: Corresponsables
- Entitats socials i mediambientals: Fundació Edad & Vida

Els principals temes sobre l'acompliment del sector assegurador en els quals els experts detecten possibles avanços són:

- Una millor oferta d'assegurances per a col·lectius en risc d'exclusió o vinculades a temes mediambientals.
- Major coherència entre les polítiques de Responsabilitat Social Empresarial i el negoci, vinculant l'acció social a l'impacte de la seva activitat.
- La integració en la Responsabilitat Social Empresarial dels Objectius del Desenvolupament Sostenible i els acords sobre el canvi climàtic de París.

Riscos potencials

Els possibles riscos potencials amb relació a SegurCaixa Adeslas que remarquen els experts són:

- L'entrada en vigor del Reglament General de Protecció de Dades, la nova normativa que regula la protecció de les dades dels ciutadans que visquin a la Unió Europea. Aquesta nova normativa determina que totes les empreses han de complir-la si recullen, guarden, tracten, utilitzen o gestionen algun tipus de dades dels ciutadans de la Unió Europea, i han d'adaptar-s'hi si no volen exposar-se a fortes sancions.
- L'envelliment de la població i la capacitat per oferir productes i serveis adequats a la piràmide poblacional.

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGURATSLA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ANNEXOS



ANNEXOS Informe de Materialitat

■ Tornar a [Referents en salut i col·laboracions](#)

Metodologia en l'anàlisi de tendències en el sector financer i d'assegurances

L'elaboració de l'anàlisi de tendències en el sector financer i d'assegurances consta de dues parts:

- Les tendències en el sector mitjançant l'eina Google Trends, que permet observar l'impacte de SegurCaixa Adeslas respecte a la competència i identificar les notícies que han tingut més repercussió.
- Les notícies sobre el sector i sobre SegurCaixa Adeslas, per conèixer quins temes rellevants relacionats amb la companyia i el sector han estat notícia durant el 2017.

El volum més gran de cerques a Google sobre SegurCaixa Adeslas a Espanya se situa a les comunitats de Madrid, Catalunya, Andalusia i Galícia. A més, igual que en els anys anteriors, les principals cerques d'Adeslas a Google es vinculen al quadre mèdic, al negoci dental, a adreces i a telèfons.

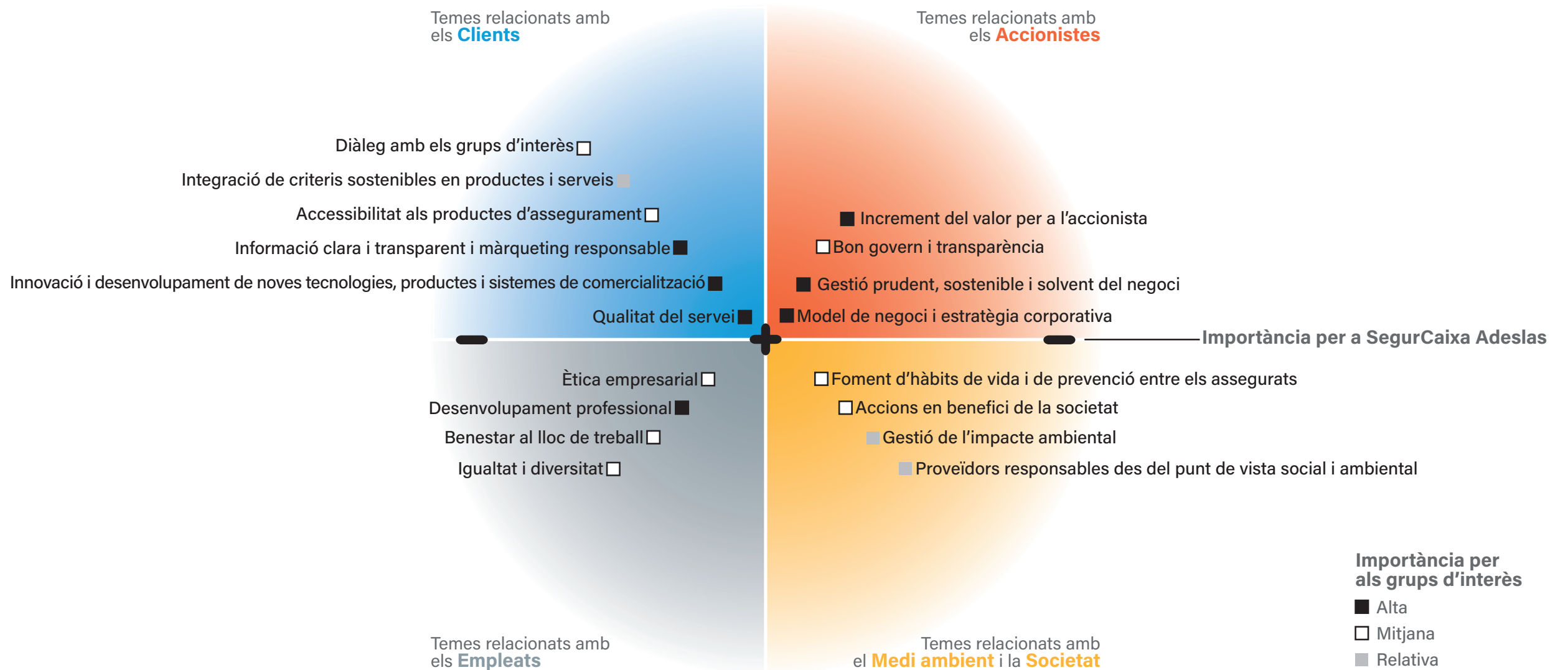
Per a la revisió i l'anàlisi qualitativa de les notícies aparegudes als mitjans sobre SegurCaixa Adeslas i el sector assegurador a Espanya, s'ha agafat un univers de 3.669 notícies i se n'han analitzat un total de 300, amb un error del 5,4% i un nivell de confiança del 95%. Les notícies s'han classificat segons els temes als quals feien referència i s'han ordenat per notorietat. Així, segons la seva reiteració, s'han classificat les notícies en: temes poc notoris, temes mitjanament notoris i temes molt notoris. Finalment, també s'ha considerat el to de la notícia (positiu, neutre o negatiu).



ANNEXOS Informe de Materialitat

■ Tornar a Referents en salut i col·laboracions

Matriu de Materialitat



CARTA DEL
PRESIDENT



SEGURCAIXA ADESLAS



PROTECCIÓ INTEGRAL PER ALS
NOSTRES ASSEGURATS



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



ANNEXOS



ANNEXOS **Consell d'Administració. Comissions d'Auditoria i d'Inversions**

■ [Tornar a Govern Corporatiu](#)

Amb l'objectiu d'aconseguir més eficàcia i transparència en el compliment de les seves funcions, el Consell d'Administració ha constituït les comissions següents:

- **Comissió d'Auditoria:** es regeix a través del Reglament del Consell i de l'article 529 *quaterdecies* de la Llei de Societats de Capital. La formen quatre membres, nomenats pel Consell d'Administració, dos dels quals són independents, i disposa de la figura d'un President i un Secretari. Entre altres funcions la seva missió és supervisar la informació financera i no financera, així com informar sobre el resultat de l'auditoria de la companyia i de la supervisió de l'eficàcia del control intern, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos de la Societat.
- **Comissió d'Inversions:** integrada per quatre membres, nomenats pel Consell d'Administració. Disposa de la figura d'un President i un Secretari. La Comissió d'Inversions informa el Consell d'Administració dels assumptes i decisions rellevants que prengui en les seves sessions. Entre les seves funcions hi ha la de proposar al Consell d'Administració la política d'inversions i els límits de risc, d'acord amb els requeriments dels accionistes i la normativa legal i de govern aplicables, així com supervisar el pressupost i el seguiment dels resultats financers i del seu impacte en el patrimoni.

Consell d'Administració

Nom	Càrrec
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President Executiu
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Jesús Javier Murillo Ferrer	Conseller-Director General
Sr. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Consellera
Sr. Ernesto Mestre García	Conseller
Sra. Milagros Villa Oliveros	Consellera
Sr. Juan Manuel Granados Curiel	Conseller
Sr. Rafael Arnedo Rojas	Conseller
Sr. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Conseller
Sra. Carmina Ganyet Cirera	Consellera Independent
Sr. Javier de Busturia Rodríguez-Escudero	Conseller Independent
Sr. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretari no Conseller
Sr. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretari no Conseller



ANNEXOS Enquestes de satisfacció i gestió de les reclamacions

■ Tornar a [Experiència de qualitat](#)

Distribució de les enquestes realitzades per ram de negoci	Unitats	Percentatges
Llar	13.458	20,3%
Autos	21.893	33,1%
Negoci	794	1,2%
Salut	13.768	20,8%
Dental	16.258	24,6%
Total	66.171	100%

Queixes i reclamacions notificades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	113	2,2%
Multirisc i RC Particulars i Negocis	68	3,8%
Multirisc i RC Empreses	3	13,5%
Personals	38	2,1%
Autos	10	2,0%
Total	232	2,5%

Nombre total de queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	8.826	173,2
Multirisc i RC Particulars i Negocis	2.422	135,7
Multirisc i RC Empreses	42	189,7
Personals	678	38
Autos	465	92,9
Total	12.433	135,3

Queixes i reclamacions tramitades a SegurCaixa Adeslas	Exercici 2017
Desestimades	4.701
Estimades	6.189
SCA omet pronunciar-se	1.518
No admeses a tràmit	7
Pendents de resolució	18
Total	12.433

Queixes i reclamacions per ram presentades davant el Servei d'Atenció al Client	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	609	11,9
Multirisc i RC Particulars i Negocis	181	10,1
Multirisc i RC Empreses	4	18,1
Personals	29	1,6
Autos	21	4,2
Total	844	9,2

Queixes i reclamacions resoltes pel Servei d'Atenció al Client	Exercici 2017
Desestimades	423
Estimades	309
SCA omet pronunciar-se	99
No admeses a tràmit	-
Pendents de resolució	-
Total	831



ANNEXOS Equip

■ Tornar a [Un equip professional i il·lusionat](#)

Nre. total d'empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas	2016	2017
Serveis Centrals	864	894
AgenCaixa	201	224
Oficines pròpies	768	781
Centres mèdics i dentals	3.290	3.755
Total	5.123	5.654

Distribució de la plantilla per gènere	2016	2017
Nre. total d'homes	1.269	1.368
Nre. total de dones	3.854	4.286
Total	5.123	5.654

Edat mitjana de la plantilla	2016	2017
Serveis Centrals	44	45
AgenCaixa	42	42
Oficines pròpies	46	46
Centres mèdics i dentals	35	35
Edat mitjana del Grup	39	39

Nre. total d'empleats a la plantilla de SegurCaixa Adeslas	2016	2017
Serveis Centrals		
Fins a 30 anys	43	33
Entre 31 i 40 anys	265	247
Entre 41 i 50 anys	355	403
Més grans de 51 anys	201	211
AgenCaixa		
Fins a 30 anys	6	8
Entre 31 i 40 anys	73	85
Entre 41 i 50 anys	96	98
Més grans de 51 anys	26	33

Oficines pròpies	2016	2017
Fins a 30 anys	18	14
Entre 31 i 40 anys	220	209
Entre 41 i 50 anys	276	297
Més grans de 51 anys	254	261
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	1.263	1.400
Entre 31 i 40 anys	1.356	1.554
Entre 41 i 50 anys	445	549
Més grans de 51 anys	226	252

Antiguitat de la plantilla	2016	2017
Directius	12	11
Plantilla Serveis Centrals	12	14
AgenCaixa	11	10
Plantilla Oficines pròpies	14	12
Plantilla Centres mèdics i dentals	3	3

Distribució de la plantilla per tipus de contracte	2016	2017
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.625	2.786
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	2.067	2.308
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	179	259
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	252	301

Distribució de la plantilla per categoria professional	2016	2017
Directius	44	46
Quadres intermedis	178	187
Resta plantilla	4.901	5.421

ANNEXOS **Equip**■ [Tornar a Un equip professional i il·lusionat](#)

Nacionalitat de la plantilla	2016	2017
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	45	38
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	199	252

Rotació no desitjada. Índex de rotació no desitjada per sexe	2016	2017
Serveis Centrals		
Homes	2,9%	2,6%
Dones	1,9%	2,2%
Total general	2,3%	2,3%
AgenCaixa		
Homes	0,01%	0,00%
Dones	0,01%	0,63%
Total general	0,01%	0,45%
Oficines pròpies		
Homes	2,1%	2,7%
Dones	1,5%	1,8%
Total general	1,7%	2,2%
Centres mèdics i dentals		
Homes	26,8%	24,8%
Dones	18,1%	19,7%
Total general	19,5%	20,6%

Selecció, noves incorporacions i promoció interna	2016	2017
Nre. total de vacants publicades internament	46	40
Nre. total de nous professionals incorporats	1.549	1.898
% d'homes sobre les noves incorporacions	20,0%	20,9%
% de dones sobre les noves incorporacions	80,0%	79,1%
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	3	10
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	86	99
% d'homes sobre les promocions	19,1%	24,2%
% de dones sobre les promocions	80,9%	75,8%

Formació	2016	2017
Inversió total en formació		
Serveis Centrals i AgenCaixa	1.261	264
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	138	533
Total	1.399	797
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial		
Serveis Centrals i AgenCaixa	2,1%	0,6%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,4%	0,4%
Mitjana invertida per empleat		
Serveis Centrals i AgenCaixa	589,3 €	326,5 €
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	46,3 €	115,3 €
Subvencions i compensacions rebudes per a formació		
Subvencions i compensacions totals rebudes per a la formació d'empleats	71.004 €	0 €
Nre. total d'accions de formació realitzades		
Serveis Centrals i AgenCaixa		
Formació presencial	141	151
Formació <i>online</i> + distància	189	117
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
Formació presencial	274	151
Formació <i>online</i> + distància	234	189
Total formació presencial	415	302
Total formació <i>online</i> + distància	423	306
Nre. total d'empleats que han realitzat accions de formació interna		
Serveis Centrals i AgenCaixa	1.022	730
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	2.204	2.767
Total	3.226	3.497
Percentatge d'empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla		
Serveis Centrals i AgenCaixa	99,5%	90,5%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	54,0%	60,0%



ANNEXOS **Equip**

■ [Tornar a Un equip professional i il·lusionat](#)

Hores de formació impartides		
Nre. total d'hores de formació presencial impartides		
Serveis Centrals i AgenCaixa	1.359	1.358
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	2.235	2.411
Total	3.594	3.769
Nre. total d'hores de formació <i>online</i> impartides		
Serveis Centrals i AgenCaixa	741	312
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	786	861
Total	1.527	1.173

Mitjana d'hores de formació		
Serveis Centrals i AgenCaixa		
% d'hores de formació impartides a directores	0,4%	0,4%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	5,0%	5,0%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	94,6%	94,6%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals		
% d'hores de formació impartides a directores	0,0%	0,2%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	19,7%	5,0%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	80,3%	94,8%
Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe		
Hores dedicades a formació (homes)	33,8%	35,0%
Hores dedicades a formació (dones)	66,2%	65,0%
Hores de formació per empleat (homes)	3,0%	16,6%
Hores de formació per empleat (dones)	8,0%	17,4%

Integració laboral	2016	2017
Nre. total d'empleats amb algun tipus de discapacitat	41	42
% d'empleats amb algun tipus de discapacitat sobre el total	0,8%	0,7%

Taula de retribució	2016	2017
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals		
Serveis Centrals	100%	100%
AgenCaixa	100%	100%
Oficines pròpies	100%	100%
Centres mèdics i dentals	6,0%	6,1%
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa		
Serveis Centrals	100%	100%
AgenCaixa	100%	100%
Oficines pròpies	100%	100%
Centres mèdics i dentals	40,1%	39,6%
% de la retribució variable sobre la massa salarial		
Serveis Centrals	23,4%	27,1%
AgenCaixa	54,6%	142%
Oficines pròpies	14,2%	18,5%
Centres mèdics i dentals	24,5%	25,4%

Representants per empresa	2016	2017
Serveis Centrals		
Comitès d'empresa	2	2
Delegats de personal	30	30
CCOO	22	22
UGT	8	8
CSI	0	0
Independents	0	0
AgenCaixa		
Comitès d'empresa	1	1
Delegats de personal	15	15
CCOO	15	15



ANNEXOS Equip

■ Tornar a [Un equip professional i il·lusionat](#)

UGT	0	0
CSI	0	0
Independents	0	0
Oficines pròpies		
Comitès d'empresa	3	2
Delegats de personal	34	33
CCOO	20	20
UGT	13	13
CSI	1	0
Independents	0	0
Centres mèdics i dentals		
Comitès d'empresa	3	3
Delegats de personal	32	34
CCOO	29	31
UGT	3	2
CSI	0	0
Independents	0	1

Comitès de seguretat i salut	2016	2017
Nre. total de comitès de seguretat i salut	8	3
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	23%	17%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la companyia	22	12

Absentisme	2016	2017
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	129	148
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	44	29
Nre. total d'accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i>	36	46
Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball	548	1.217
Taxa d'absentisme per accidents (homes)	0,04%	0,04%
Taxa d'absentisme per accidents (dones)	0,07%	0,11%

Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Nre. total de jornades perdudes per absentisme	36.688	37.048
Nre. total de baixes per malaltia comuna	1.587	1.836
Taxa d'absentisme per malaltia (homes)	2,2%	1,8%
Taxa d'absentisme per malaltia (dones)	2,7%	2,5%
Reincorporació i retenció després de la baixa per maternitat o paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	262	298
Jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat	22.330	25.977
Empleats que van gaudir del permís de paternitat	44	59
Empleades que van gaudir del permís de maternitat	218	239
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat	193	231
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat	44	59
Empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any	201	188
Empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any	46	38
Percentatge d'empleades que es van reincorporar després de la baixa per maternitat	89%	97%
Percentatge d'empleats que es van reincorporar després de la baixa per paternitat	100%	100%
Percentatge d'empleades que es van reincorporar a la feina després de la baixa de maternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any	94%	86%
Percentatge d'empleats que es van reincorporar a la feina després de la baixa de paternitat i es van mantenir a l'empresa més d'1 any	100%	90%

2017 Informe Anual Integrat



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



SegurCaixa Adeslas