



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Sumari

### Carta del President

Carta del President	3
---------------------	---

### SegurCaixa Adeslas

Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	13
Fites de l'any	14
Conjuntura econòmica 2022	15
Pla Estratègic 2021-2023	16

### La protecció als nostres assegurats

La nostra oferta asseguradora	18
Canal Bancassegurances	20
Canals Asseguradors	22

### L'atenció al client

El client a l'eix de l'estratègia	25
Salut	27
Dental	29
Multiriscos	30
Autos	32
Resta de rams	33
La qualitat com a objectiu	34

### Persones

Un excel·lent lloc per treballar	36
La igualtat i la no discriminació	37
La retribució	37
La conciliació	38
La inversió en formació	38

### Contribució a la societat

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament	40
Col·laboració amb la Sanitat Pública	40
Promoció de l'educació de la salut	41
La responsabilitat fiscal	43
Altres contribucions	43
Proveïdors de serveis	44
Medi ambient	45

### Resultats, flexibilitat i rigor

Resultats de l'exercici	47
Gestió prudent i control	48

### Annexos

Cobertura i abast de l'informe	51
Matriu de Materialitat	53
Consell d'Administració i Comissions	54
Enquestes i reclamacions	56
Equip	57



## Carta del President

Benvolguts amics,

Sembla que el món estigui assistint els darrers anys a una successió de “cignes negres”, aquells fenòmens que l'economista Nassim Taleb va qualificar com a molt poc probables, però que si succeeixen tenen una enorme incidència econòmica.

Així, quan encara ens estàvem recuperant de la primera pandèmia global en més d'un segle, el 2022 va esclatar la invasió d'Ucraïna, que ha impactat de ple en la vida de les persones i en l'economia dels països, no solament europeus, sinó a nivell global.

Tots dos casos reflecteixen la complexitat de l'entorn en què ens movem, en el qual la realitat de la globalització fa que esdeveniments com els anteriors tinguin un impacte directe en el dia a dia de les empreses, ja que afegeixen incertesa sobre la demanda i pressió sobre els costos, entre altres factors rellevants.

A SegurCaixa Adeslas, el nostre objectiu sempre ha estat i serà oferir els millors serveis als nostres clients, alhora que garantim un creixement rendible i sostingut de les nostres activitats. Un context com l'actual requereix, per tant, que cada dia siguem més eficients en la gestió i creatius en la cerca de solucions per tal d'adaptar-nos a un entorn canviant i exigent.

En aquest sentit, m'agradaria destacar diverses fites assolides durant el 2022 que responen a aquests objectius. D'una banda, a començaments d'any es va formalitzar l'ampliació de l'aliança per a la distribució d'assegurances de SegurCaixa Adeslas a través de l'antiga xarxa de Bankia. Això suposa una mostra més de la confiança de tots dos socis, Mutua Madrileña i CaixaBank, en la nostra capacitat de generar valor gràcies a la fórmula de bancassegurances de més èxit a Europa.

Així mateix, a mitjans d'any vam començar a comercialitzar, de manera exclusiva, les nostres assegurances de salut per a clients particulars, a través



**Javier Mira**  
President Executiu  
SegurCaixa Adeslas

**CARTA DEL  
PRESIDENT**SEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

## PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

## RESULTATS

## ANNEXOS

de la xarxa d'El Corte Inglés Seguros, gràcies a l'acord estratègic signat entre Mutua Madrileña i el líder de la distribució a Espanya, la qual cosa ens permet arribar a més de 12 milions de clients potencials.

Durant l'exercici vam fer també els passos necessaris que ens han permès el 2023 prendre una posició de control a IMQ, grup líder en assistència sanitària al nord d'Espanya. L'operació arriba després de més de 18 anys d'estreta col·laboració com a socis i ens consolida com a líders en assegurances de salut a Espanya.

A tot això s'hi suma l'impuls que hem donat el 2022 al nostre pla de transformació tecnològica, fet que ens està permetent millorar els nostres processos i oferir nous serveis als nostres clients, basats en la digitalització.

El centre de salut digital Adeslas Salut i Benestar ja disposa de més de 740.000 clients registrats i 200.000 plans de salut activats. Els assegurats efectuen una mitjana de més de 30.000 consultes mensuals a través dels diferents canals d'orientació mèdica i gestionen una mitjana de 35.000 autoritzacions mèdiques a través de l'aplicació.

Però, tot i que les solucions digitals són cada cop més utilitzades i valorades pels clients, no ens oblidem d'aquells que prefereixen continuar fent servir els canals tradicionals. Per això, el 2022 hem seguit reforçant l'atenció als nostres assegurats per tal que, independentment de la manera que triïn per comunicar-se amb la companyia, rebin un servei ajustat als elevats estàndards de qualitat que ens caracteritzen.

El nostre compromís amb la qualitat també s'estén al model de govern intern. En aquesta línia, el 2022, ens vam convertir en la primera asseguradora d'Espanya a obtenir el certificat d'AENOR en Compliance Tributari, segons la norma UNE19602. La consecució d'aquest segell mostra el desenvolupament d'una cultura organitzativa sensible a la prevenció i gestió del risc i l'eleva als estàndards més alts de rigor i compliment.

El dinamisme de la companyia i el compromís dels equips professionals s'han vist reflectits en les bones xifres de negoci. Només un parell de dades que ho confirmen: hem tancat el 2022 amb un volum d'ingressos per primes de 4.370 milions d'euros, un 5,15% més que l'any anterior, i més de 10,3 milions d'assegurats i pòlisses. Aquesta bona evolució es fonamenta, principalment, en la nostra fortalesa en els rams de salut, multiriscos i auto.

Un nou any intens, com podeu veure, en el qual ens hem bolcat a continuar aportant valor als nostres clients i reforçar la solidesa i sostenibilitat de les nostres activitats.

Vull agrair, en nom meu i en el del Consell d'Administració, el compromís i professionalitat de totes les persones que fan que SegurCaixa Adeslas sigui un referent avui dia en el sector assegurador: empleats, mediadors i proveïdors, peces clau, tots ells, en el nostre model empresarial. I, sobretot, gràcies a tots els assegurats per la seva confiança, que ens mou a ser millors cada dia.

**Javier Mira**  
President Executiu  
SegurCaixa Adeslas

# SEGURCAIXA ADESLAS

Coneix-nos	6
Govern Corporatiu	13
Fites de l'any	14
Conjuntura econòmica 2022	15
Pla Estratègic 2021-2023	16

CARTA DEL  
PRESIDENT

**SEGURCAIXA  
ADESLAS**

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS





CARTA DEL PRESIDENT

**SEGURCAIXA ADESLAS**

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

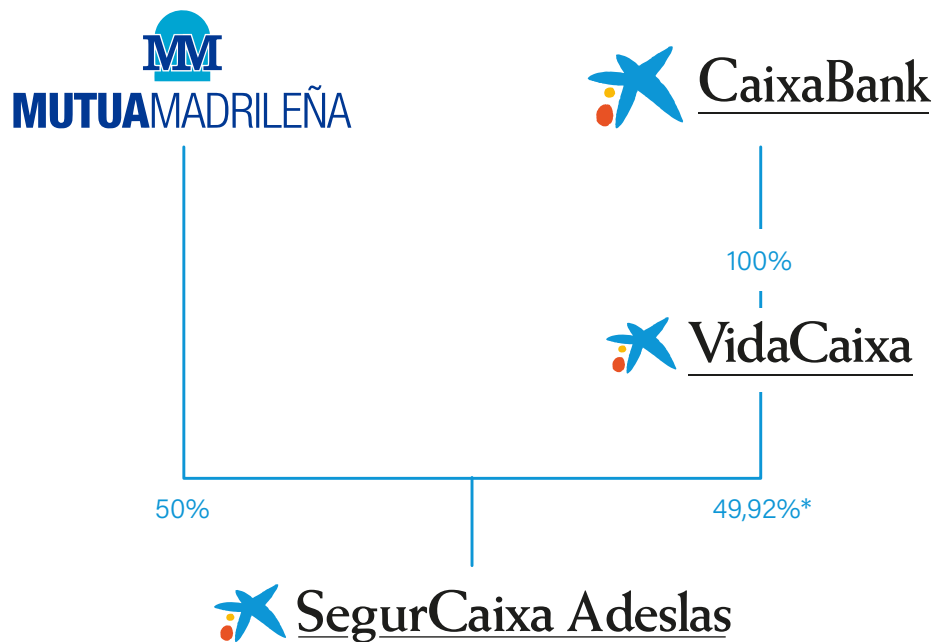
## Coneix-nos

### Mapa accionarial

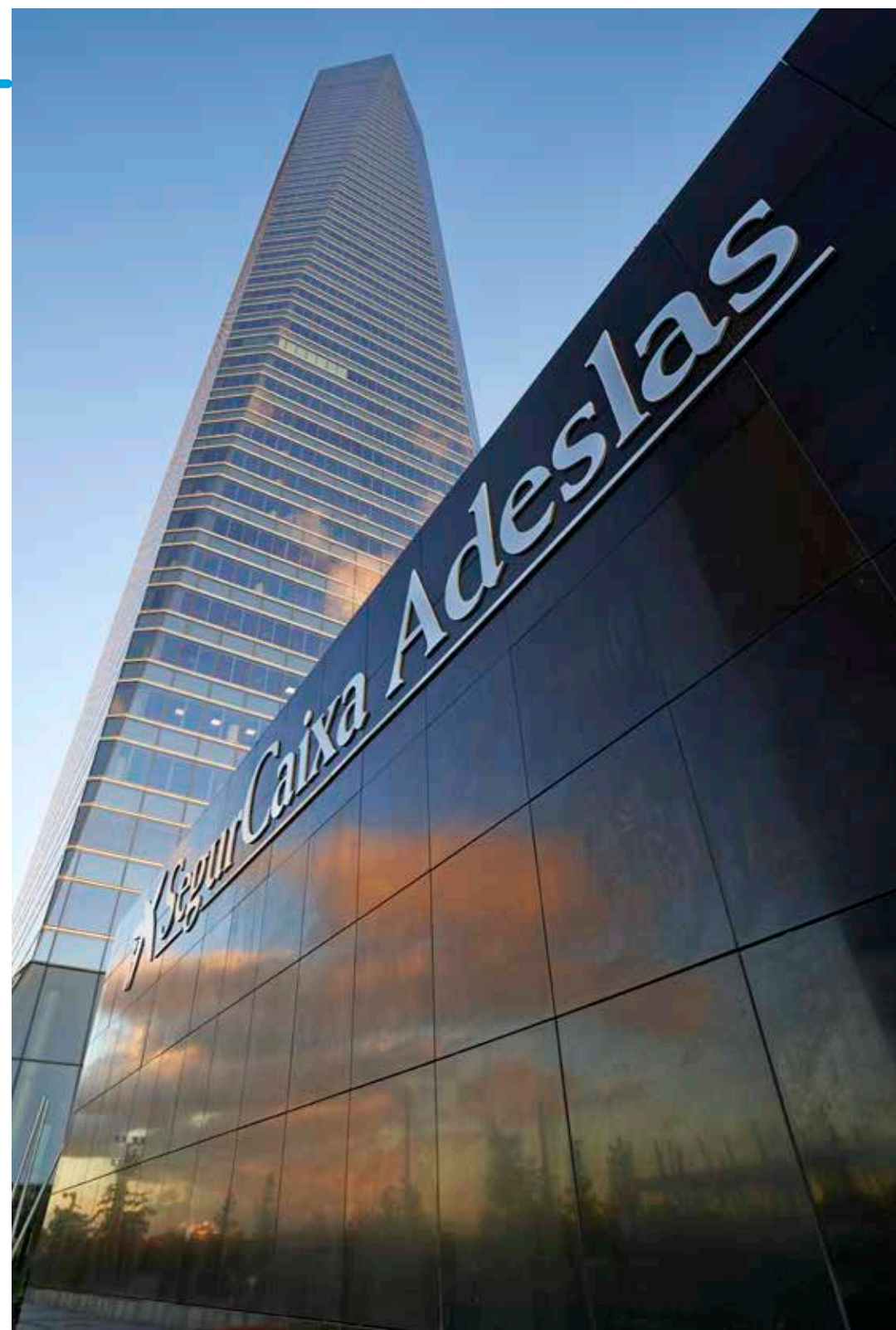
SegurCaixa Adeslas és la companyia de no vida líder a Espanya en assegurances de salut. Durant el 2022, la companyia ha obtingut 410,6 milions d'euros de benefici net i ha comercialitzat un volum de primes de 4.370 milions d'euros, un 5,15% més que en l'exercici anterior.

Mutua Madrileña és l'accionista majoritari de SegurCaixa Adeslas, ja que disposa del 50% de la propietat.

CaixaBank és el segon accionista i té el 49,92% de l'accionariat de la companyia a través de VidaCaixa. Hi ha un 0,08% de les accions de la companyia que es troben en mans d'accionistes minoritaris.



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



## Els nostres accionistes

### GRUP MUTUA MADRILEÑA

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2022, per cinquè any consecutiu, com a primera empresa d'assegurances generals a Espanya, amb una quota de mercat del 15,15%. Els ingressos totals per primes (incloent-hi els de BCI Seguros a Xile) van arribar als 7.310 milions d'euros, un 12,7% més. El nombre total d'assegurats va superar els 15,5 milions a Espanya, amb un creixement del 13%, i el benefici després d'impostos va pujar a 405,3 milions.

Aquest creixement s'explica, principalment, per la bona marxa del negoci assegurador de les diferents societats del grup. El marge de solvència del Grup Mutua Madrileña, segons els criteris de Solvència II, es va situar al tancament de l'any en el 309%, ràtio que manté la companyia al capdavant dels grups asseguradors no vida espanyols pel que fa al cas.

Mutuactivos, per la seva banda, va tancar el 2022 amb un rècord històric de 740,5 milions d'euros en captacions netes de tercers, cosa que va suposar un increment del 23,3% respecte a l'any anterior, una fita destacada, atesa la complexa situació dels mercats.



### LÍDER EN ASSEGUANCES GENERALS

Primes totals: **7.310 MM€** (+13,3%)

Benefici net: **405,3 MM€** (+7,1%)

Assegurats: **15,5 MM** d'assegurats a Espanya (+13%)

### MUTUACTIVOS, RÈCORD HISTÒRIC DE CAPTACIONS DE TERCERS EL 2022

**740,5 MM€** Captació neta de tercers (en fons d'inversió, plans de pensions i assegurances de vida)

### PRESENCIA INTERNACIONAL

**60%** BCI Seguros (Xile)

**45%** Seguros del Estado (Colòmbia)

### RECONeixEMENTS

**10<sup>a</sup> Posició** Merco Empreses

**7<sup>a</sup> Posició** Merco Responsabilitat ESG

**Empresa Top Employer**

**Empresa Familiarment Responsable (EFR)**  
amb qualificació d'Excel·lent

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



## Els nostres accionistes

### GRUP MUTUA MADRILEÑA

#### Segon any del Pla Estratègic 2021-2023

Mutua segueix desenvolupant amb èxit els eixos del seu actual Pla Estratègic 2021-2023, basats fonamentalment a continuar accelerant la transformació digital del grup, impulsar la seva activitat d'assessorament financer, promoure nous negocis relacionats amb la mobilitat i seguir diversificant-se.


El 2022 vam formalitzar una de les operacions més importants en el sector assegurador espanyol, l'aliança estratègica entre Mutua Madrileña i El Corte Inglés per a la venda d'assegurances, així com per al futur desenvolupament del negoci de gestió d'actius. A partir d'aquesta data, Mutua Madrileña va començar a distribuir a través de la xarxa de Seguros El Corte Inglés els seus productes asseguradors.

D'altra banda, a finals d'any vam posar en marxa Voltio, la companyia de car-sharing. Amb aquest nou projecte, que se suma a la integració de les plataformes de mobilitat El Parking i Imbric, Mutua reforça el seu objectiu de continuar diversificant-se i créixer en l'àmbit dels serveis de mobilitat urbana.

#### Reforçament de la sostenibilitat i de la responsabilitat social

El 2022, Mutua Madrileña va llançar el seu Pla Director de Sostenibilitat 2022-2026, amb el qual impulsarà, amb nous reptes i objectius, les diferents línies d'acció que durant els últims deu anys ha estat desenvolupant en les àrees de bon govern, compromís social i mediambiental. El pla d'acció marca el full de ruta per als propers anys i busca augmentar la seva contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de Nacions Unides, així com el seu compromís amb les persones i la societat en general.

Pel que fa a la Fundació Mutua Madrileña, que enguany celebra el seu 20è aniversari, l'entitat va centrar la seva activitat l'any passat en les seves quatre grans àrees d'actuació: acció social, ajudes a la recerca científica en matèria de salut a Espanya, suport a la cultura i promoció de la seguretat viària.

 **Enllaç**  
Mutua Madrileña  
Fundació Mutua Madrileña





## Els nostres accionistes

### CAIXABANK

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de Vida-Caixa, ha culminat un any amb gran èxit després del procés d'integració amb Bankia, la fusió més gran de la història del país, amb la qual s'ha consolidat com el grup financer de referència a Espanya i Portugal.

El mes de maig va llançar el seu nou Pla Estratègic 2022-2024, amb la vocació i la capacitat de prestar a més de 20 milions de clients un servei financer i assegurador inclusiu i de qualitat.

El benefici obtingut per l'entitat després d'impostos ha arribat als 3.145 milions d'euros, un 29,7% superior al resultat comparable de l'exercici anterior. Pel que fa al nombre de clients vinculats, aquest representa el 70,4% de la base de clients retail a Espanya. La cartera de crèdit sana va créixer un 2,4% i la producció de finançament a famílies i empreses va augmentar un 34%. En estalvi a llarg termini, la quota de mercat combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi es va situar en un 29,7%, amb un saldo de més de 212.000 milions d'euros.

La ferma aposta en matèria de sostenibilitat per part de l'entitat s'ha impulsat el 2022 a través de la mobilització de més de 23.500 milions d'euros en finances sostenibles, un 37% de l'objectiu marcat per al període 2022-2024. Addicionalment, des de l'any 2018, l'entitat és neutra en carboni en la seva petjada operativa i, el 2022, ha fixat els seus objectius de descarbonització com a signatària de la Net Zero Banking Alliance, a fi de reduir abans del 2030 un 30% la intensitat mitjana de la seva cartera creditícia del sector elèctric i un 23% les emissions finançades al sector de petroli i gas. Així mateix, ha estat l'única entitat financera espanyola a adherir-se a la Declaració sobre Biodiversitat promoguda per Nacions Unides i el primer banc espanyol a adherir-se als Principis de Posidó, establerts pel Global Maritime Forum, a més de mantenir el seu ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

### TRANSVERSAL



**1,00% aportació**  
al PIB

**13.323 MM€ de aportació** directa i indirecta al PIB espanyol

**17% valor afegit brut** de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

**23.583 MM€ mobilització**  
de finances sostenibles

Dels quals **11.543 MM€ finançament** sostenible lligat a variables de sostenibilitat



**Enllaç**

Impacte socioeconòmic del Grup CaixaBank

CaixaBank

Obra Social "la Caixa"

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



## Els nostres accionistes

CAIXABANK



### AMBIENTAL



**8.074 MM€** finançament verd

**2.000 MM€** de bons verds propis



Màxima qualificació en **CDP A list**



16è banc a nivell global - **Global Top Tier Green & ESG Loans** i 3r banc d'EMEA - **Top Tier Green & ESG Loans**



3r banc a nivell global - **Global Top Tier Green Use of Proceeds** y 1r banc d'EMEA<sup>1</sup> - **Top Tier Green Use of Proceeds**

### SOCIAL



**1.016 MM€** en microcrèdits i altres finances amb impacte social

**1.000 MM€** de bons socials propis emesos

**62.928** llocs de treball generats a Espanya a través de l'efecte multiplicador de compres de proveïdors<sup>1</sup>

**17.455** llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank

**92%** dels ciutadans espanyols disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)

**25 MM€** de la Fundació "la Caixa" dirigits a entitats socials s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines



Inclusa per 5è any consecutiu al **Bloomberg Gender Equality Index**



Primera entitat certificada per AENOR com a **organització compromesa amb les persones grans**

### GOVERNANÇA



**41,8%** de dones en posicions directives<sup>2</sup>

**1.051 MM€** invertits en desenvolupament i tecnologia

**+60 MM€** invertits en seguretat de la informació

Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG



Top 10% **S&P Global ESG Score 2022** pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat



Certificació de l'**Índex de Bon Govern Corporatiu**, obtenint la qualificació màxima de G++



Màxima qualificació en **els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides**

(1) CaixaBank Research, a partir del valor afeïdit de la activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, la ocupació segun Contabilitat Nacional i les dades de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* del Institut Nacional de Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

(2) A partir de subdirecció de oficina A y B.



## Model de negoci

SegurCaixa Adeslas opera en el sector d'assegurances a Espanya i està especialitzada en assegurances de no vida, desplegant la seva activitat en diferents rams: salut, multiriscos, autos, decessos, accidents o responsabilitat civil, entre d'altres.

La comercialització dels seus productes d'assegurança es duu a terme a través d'una estratègia multicanal, en què el principal canal és el de bancassegurances, que opera a través de la xarxa de distribució de CaixaBank, per mitjà del qual distribueix els seus productes al conjunt de clients de CaixaBank. Així mateix, comercialitza els seus productes a través dels canals tradicionals del sector assegurador, integrats per agents de xarxa pròpia, agents externs, corredors, brokers, canals de comercialització directa, i també opera mitjançant acords de distribució amb grans companyies.

SegurCaixa Adeslas desenvolupa la seva activitat al territori espanyol i té serveis centrals i operatius ubicats a Madrid i Barcelona, i una sèrie de delegacions ubicades a la resta del país. És propietària de diverses empreses que conformen el grup SegurCaixa Adeslas i que, a data 31 de desembre de 2022, eren les següents:

- **SegurCaixa Adeslas S.A.:** la capdavantera del grup, centrada en la comercialització d'assegurances i que disposa de delegacions distribuïdes per tot el país.
- **Adeslas Salud S.A.U.:** amb 25 centres mèdics, repartits al llarg de tot el territori nacional, i que ofereix atenció sanitària als assegurats de SegurCaixa Adeslas.
- **Adeslas Dental S.A.U.:** amb una àmplia xarxa formada per 188 clíniques dentals, repartides per tot Espanya. Centra la seva activitat en l'atenció a pacients amb tractaments odontostomatològics, tant a assegurats de SegurCaixa Adeslas com a clients no assegurats que necessitin els seus serveis.

- **AgenCaixa S.A.U.:** composta per una xarxa d'agents comercials especialistes en assegurances de pimes i empreses i que donen suport al canal de bancassegurances.

El grup SegurCaixa Adeslas disposa d'un equip de 6.208 professionals, que presten el seu servei distribuïts per tot el territori nacional, i es palanqueja en el seu lideratge en assegurances de salut i en el seu model de distribució bancasseguradora, per consolidar any rere any un creixement rendible, sostenible i a llarg termini.

La companyia té acords de col·laboració amb proveïdors sanitaris externs, entre els quals hi ha grans grups hospitalaris, clíniques, policlínics, centres mèdics i consultes mèdiques, que presten atenció sanitària als seus assegurats arreu del territori.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas té una participació significativa en els Igualatorios Médicos Quirúrgicos d'Astúries i del País Basc, la qual cosa facilita la distribució d'assegurances en aquests territoris, a través d'acords de reassegurança de prestació de servei<sup>1</sup>.

En la resta de rams, la companyia manté acords de col·laboració amb una extensa gamma de proveïdors que presten els seus serveis als assegurats en el moment en què es produeix un sinistre, entre els quals destaquen: empreses de reparació per a multiriscos, serveis de grues en assistència en carretera en auto, tallers de reparació de vehicles i acords amb serveis funeraris en decessos, entre d'altres.

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





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Les nostres marques

Per dur a terme la seva estratègia comercial, la companyia fa servir diferents marques en funció dels productes que ofereix. Adeslas és la marca que s'utilitza en les assegurances de salut, mentre que SegurCaixa Adeslas és la utilitzada en la resta de productes d'assegurança dels diferents rams que la companyia comercialitza.

Per a la prestació de serveis sanitaris i odontològics, la companyia utilitza marques específiques per als centres mèdics i per a les clíniques dentals pròpies.


### LES NOSTRES MARQUES



## Adeslas

**Centro Médico Adeslas**

**Clínica Dental Adeslas**

 **Annex**  
**Materialitat**

## Els nostres valors

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.



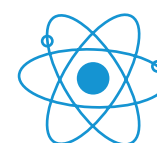
#### Confiança

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



#### Proximitat

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



#### Dinamisme

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



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Govern Corporatiu

El model de govern corporatiu de SegurCaixa Adeslas ve definit en els Estatuts de la Societat, que estableixen les funcions i responsabilitats de la Junta General d'Accionistes i del Consell d'Administració.

El sistema de governança s'ha establert tenint en compte la regulació del sector assegurador i la naturalesa, complexitat i volum de les operacions del negoci de SegurCaixa Adeslas. Aquest sistema comprèn, entre altres elements, una separació de funcions, mecanismes eficaços per garantir la transmissió de la informació i polítiques i pràctiques coherents amb la gestió de riscos, garantint així una gestió sana i prudent de l'activitat.

La Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració exerceixen les seves funcions de direcció, administració i control de la Societat amb el suport de la Comissió d'Auditoria i la Comissió d'Inversions. Aquests òrgans reben el suport també per a la realització de les seves funcions del President Executiu, el Director General i del Comitè de Direcció. A més de complir els requisits propis del sistema de govern que la legislació exigeix, l'entitat es troba adherida a la Guia de Bon Govern Corporatiu de les Entitats Asseguradores, editada per UNESPA, que regula els principis i regles de bon govern a què se subjecten les entitats asseguradores adherides a aquesta.

## Junta General d'Accionistes

D'acord amb els estatuts de la companyia, la Junta General d'Accionistes és el màxim òrgan sobirà de la Societat i responsable del nomenament d'administradors, de l'aprovació dels comptes anuals, i de l'aprovació de les modificacions estatutàries o dels acords que impliquin modificacions estructurals. L'Entitat disposa d'una pàgina web en la qual fa pública la informació relativa a les convocatòries de la seva junta d'accionistes.

## Consell d'Administració

És el màxim òrgan de gestió i representació de la Societat i té la responsabilitat màxima i última del sistema de govern, tenint en compte criteris d'eficàcia i transparència que possibilitin una gestió sana i prudent de l'activitat asseguradora. L'organització i el funcionament del Consell d'Administració estan regulats en els Estatuts de la societat i en el seu Reglament, on es detallen les competències i funcions que assumeixen les dues Comissions, la d'Inversions i la d'Auditoria, aquesta última amb la preponderància en la seva composició dels Consellers independents, ja que el seu president té, com a tal, vot decisor, i l'esmentada comissió té atribuïdes les competències que indica l'article 529 quaterdecies de la Llei de Societats de Capital.

 **Annex**  
Polítiques de Govern Corporatiu

 **Annex**  
Consell d'Administració i Comissions



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Fites de l'any

### DADES 2022

**4.370** MM€ en primes d'assegurança

**410,6** MM€ de benefici net

**87%** de ràtio combinada

**Núm. 1** en el rànquing d'assegurances de salut

**30%** de quota de mercat en salut

**+29** millions de consultes efectuades en atenció sanitària

**+534.400** intervencions quirúrgiques efectuades

**6.208** empleats

**+565.500** sinistres de la llar declarats

**Núm. 1** en el rànquing d'assegurances d'accidents

Inici de l'operació d'adquisició de participació significativa en l'**IMQ Seguros** (País Vasco)

### PRIMES I QUOTA DE MERCAT

#### TOTAL NO VIDA

**4.370** MM€ **10,9%**



#### Salut

**3.167** MM€ **30%**



#### Multirisc<sup>1</sup>

**627** MM€ **7,3%**



#### Llar

**534** MM€ **10,4%**



#### Autos

**252** MM€ **2,2%**



#### Accidents

**109** MM€ **9,6%**



#### Decessos

**123** MM€ **4,7%**



#### Resta

**92** MM€ **1,5%**

Primes Quota

(1) Les primes de multirisc inclouen les primes de les assegurances de multirisc de la llar.





CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Conjuntura econòmica 2022

L'any 2022 serà recordat per l'inici del conflicte a Ucraïna, que, en l'àmbit econòmic, ha tingut un greu impacte en els preus de les matèries primeres. Això, unit a altres factors com els desequilibris entre oferta i demanda derivats de la pandèmia, que van evolucionar favorablement durant l'exercici, o els efectes de polítiques monetàries expansives, entre d'altres, ha motivat una forta escalada de la inflació.

Al seu torn, l'evolució dels preus va motivar que els principals bancs centrals comencessin a revertir les polítiques monetàries dels darrers anys, fet que ha suposat l'increment dels tipus d'interès al ritme més alt en dècades, així com la finalització de diversos programes d'injecció de liquiditat en els mercats. A més, des d'aquests organismes s'ha traslladat la idea que, per estabilitzar la inflació en nivells desitjables, caldrà mantenir els tipus d'interès elevats durant un temps prolongat.

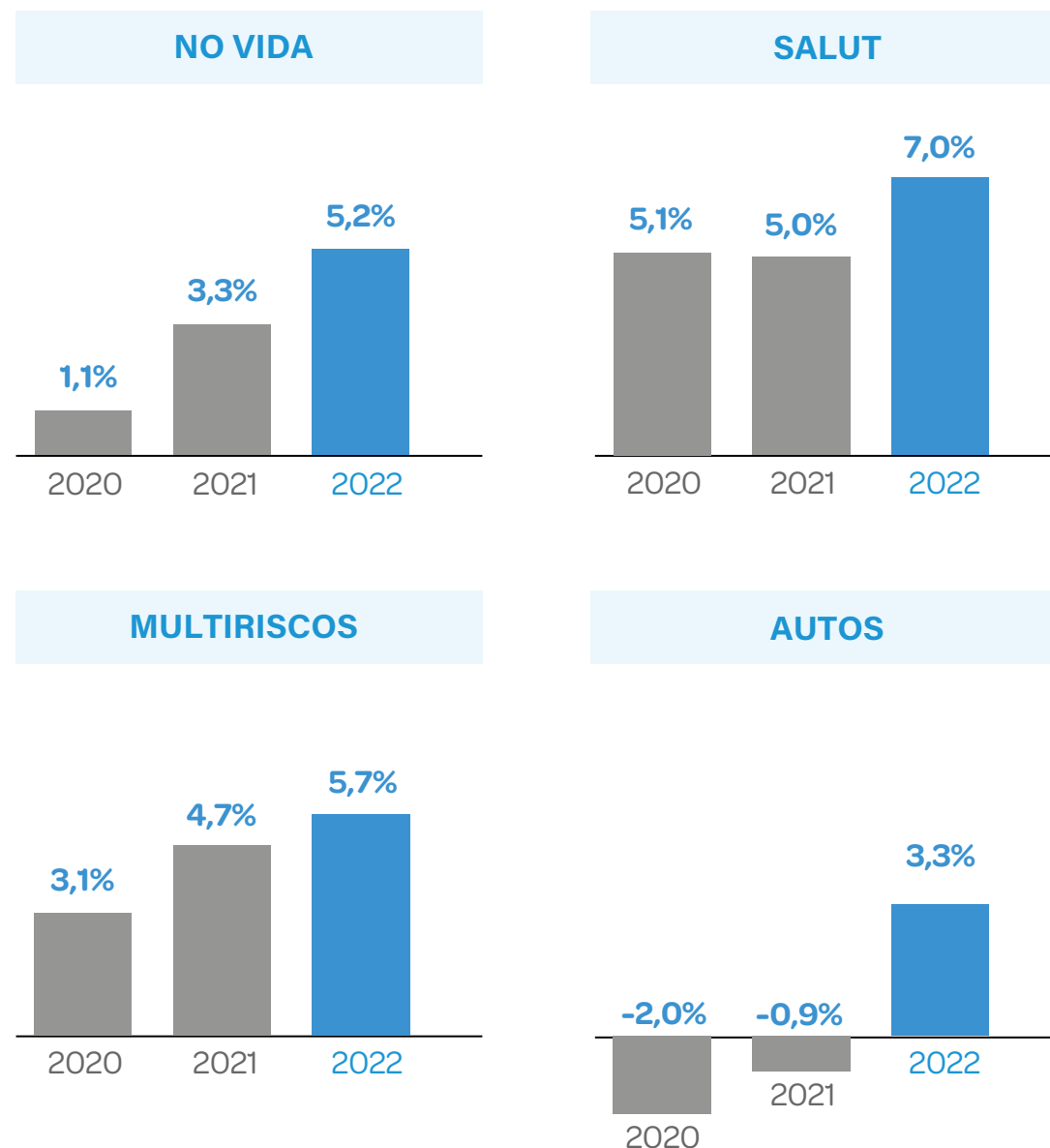
En aquest context, el PIB espanyol va créixer un 5,5%, situant-se encara per sota dels nivells pre-pandèmia. El mercat laboral va evolucionar favorablement, ja que la taxa d'atur va disminuir en 0,5 punts percentuals, fins a situar-se en el 12,9%. La bona evolució del mercat laboral, juntament amb els nivells d'estalvi postpandèmia, ha servit per mantenir de moment el consum privat.

En l'entorn descrit, el sector assegurador de no vida va experimentar una evolució favorable, amb un creixement en primes del 5,2%. El 2022 va ser testimoni de l'aportació positiva de tots els rams principals, on auto va tornar a terreny positiu després de dos exercicis impactat per les restriccions de mobilitat. En aquest sentit, el ram automobilístic va créixer a un ritme del 3,3%. Per la seva banda, el mercat de multiriscos va créixer al 5,7%, amb un bon acompliment de llar, impulsat pels nivells de compravenda d'habitatges més elevats dels últims 15 anys. Finalment, l'assegurança de salut ha tornat a situar-se al capdavant, amb un creixement del 7,0%.

En el cas de SegurCaixa Adeslas, els creixements van ser del 7,0% en salut, del 5,9% en multiriscos i del 5,3% en auto.

### EVOLUCIÓ DEL MERCAT NO VIDA

% de creixement en primes



Font: ICEA, INE



CARTA DEL PRESIDENT

**SEGURCAIXA ADESLAS**

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Pla Estratègic 2021-2023

En el segon any d'implementació del Pla Estratègic de SegurCaixa Adeslas, s'han continuat desplegant les mesures en els tres eixos: modernització de la companyia, impuls del lideratge en salut i consolidació del model en bancassegurances.

La modernització de la companyia va en paral·lel al seu creixement rendible i, per això, busca la transformació operativa i tecnològica de l'organització amb l'objectiu d'oferir la millor experiència al client i aconseguir la màxima eficiència, de manera que repercuteixi positivament en el negoci i els resultats de la companyia.

En l'àmbit de la salut, SegurCaixa Adeslas busca reforçar el seu lideratge amb solucions diferencials per als seus assegurats, oferint-los la millor atenció sanitària i el millor servei.

Finalment, en l'àmbit de les bancassegurances, després de la finalització de la integració de l'antiga Bankia a CaixaBank, SegurCaixa Adeslas ha treballat per aprofitar les oportunitats potencials que es deriven d'aquest procés.

Al llarg d'aquest segon any d'implementació del Pla Estratègic, SegurCaixa Adeslas ha donat prioritat a la captació i retenció de talent, amb la incorporació i potenciació de perfils clau per avançar en la transformació digital de la companyia, que ha de permetre donar resposta a l'increment del nombre d'assegurats que cada any experimenta l'organització.

Així mateix, s'ha continuat amb la implementació de metodologies àgils mitjançant l'organització de grups de treball integrats per professionals de diferents àrees, que han col·laborat conjuntament en projectes per millorar el servei al client i l'eficiència de l'organització. En aquest sentit, els resultats han estat positius, entre els quals cal destacar la reducció de la taxa de caiguda de clients en els diferents rams, com salut, multiriscos, autos, o decessos, accidents i diversos.

Els resultats de la companyia avalen el treball efectuat i l'alt grau de compliment assolit després d'aquest segon any d'implementació del Pla Estratègic 2021-2023, i situen la companyia en el camí del creixement a llarg termini i sostenible, malgrat la dificultat i complexitat de l'entorn.

### ELS TRES EIXOS DEL PLA ESTRATÈGIC



# LA PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

La nostra oferta asseguradora	18
Canal Bancassegurances	20
Canals Asseguradors	22

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

**PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS**

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS





CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

**PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGUATS**

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

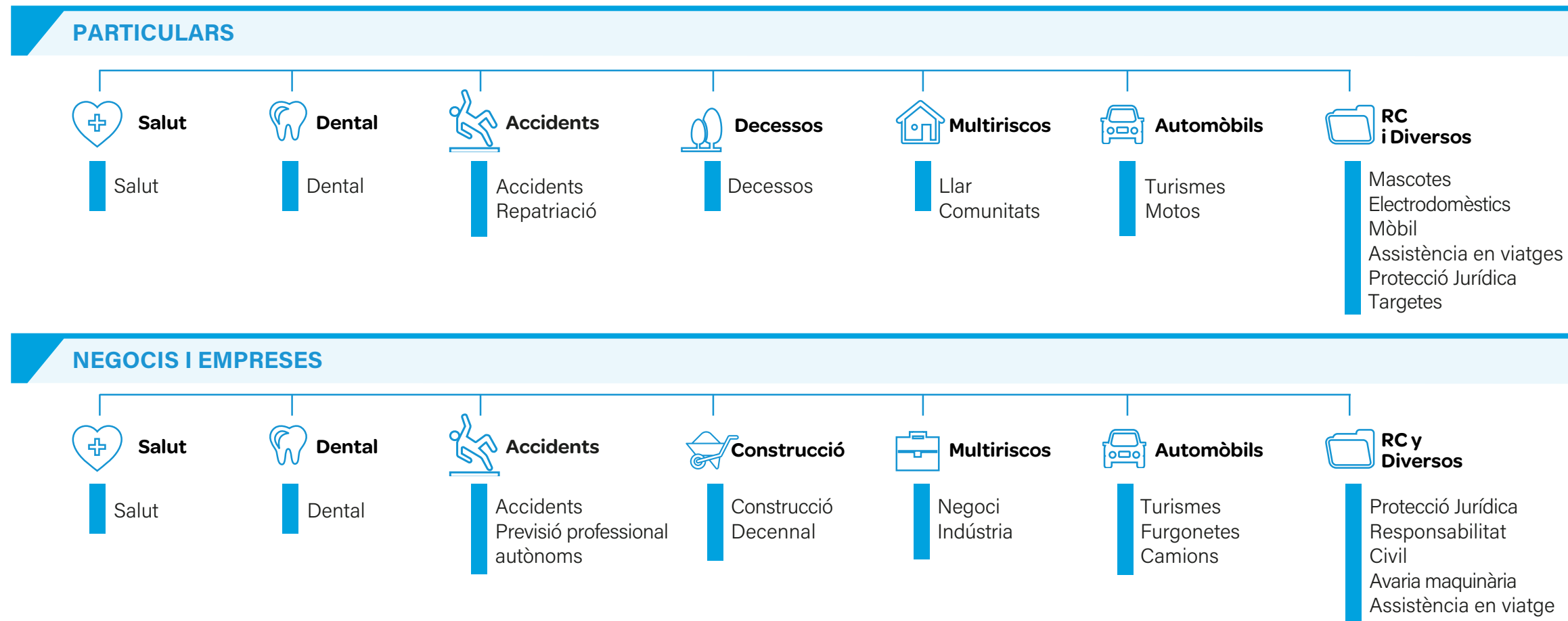
ANNEXOS

## La nostra oferta asseguradora

SegurCaixa Adeslas posa a disposició dels seus assegurats una àmplia varietat d'assegurances que garanteixen la protecció de la salut de les persones, així com la protecció del seu patrimoni.

Per a la cura de la salut dels seus assegurats presenta diferents fórmules d'assegurament, que van des de la possibilitat d'escollir el Quadre Mèdic de professionals sanitaris més ampli d'Espanya en els seus productes d'assistència sanitària, a la lliure elecció de professionals de la salut en les seves pòlisses de reembors de despeses. A més, ofereix solucions asseguradores adreçades a diferents segments de població, com famílies, autònoms, pimes i col·lectius de grans empreses, així com la col·laboració amb les mutualitats de funcionaris de l'Estat.

La companyia no és aliena a la protecció del patrimoni de les persones, tant físiques com jurídiques. És per això que ha dissenyat i promou l'assegurament d'un ampli ventall de possibles danys que es poden produir tant en els entorns privats com professionals. Les assegurances de multiriscos, que ofereixen una àmplia protecció davant riscos molt diversos, inclouen des d'habitatges unifamiliars o comunitats de veïns, fins a comerços, negocis i empreses. A més, ofereix assegurances d'accidents, assistència en viatges, automòbils, responsabilitat civil o decessos, entre d'altres, que defensen el patrimoni dels assegurats en el cas que es materialitzin els diferents riscos.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLAS**PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## La creació i comercialització de productes

El desenvolupament de nous productes és un bon exemple del dinamisme que la companyia manté al llarg dels anys. El desenvolupament de la gamma MyBox ha continuat la seva bona evolució i el 2022 s'han creat nous productes per al canal bancari, com el MyBox Salut Negocis i Empreses, un producte d'assistència sanitària sense copagaments amb cobertura dental i revisió mèdica anual gratuïta, o el MyBox Decessos Sèniors Flexible, que permet la contractació d'un producte de decessos de pagament únic pagant la prima en 36 quotes. També a determinats clients a qui els vencia el seu producte MyBox en finalitzar el seu tercer any, se'ls ha ofert la possibilitat de renovació per un nou MyBox. El 2022 s'ha llançat el producte SegurCaixa Assistència en Viatge Empreses, que ofereix protecció als professionals davant imprevistos que es puguin produir durant els seus desplaçaments professionals. En el canal assegurador s'ha llançat el producte Adeslas Dental Total, que ofereix, mitjançant un únic pagament inicial, àmplies cobertures durant 3 anys.

El llançament d'aquests productes per als diferents canals es fonamenta en el coneixement que la companyia té dels seus clients i de les seves necessitats. D'una banda, hi ha la proximitat que les xarxes comercials mostren amb els clients, tant en el canal assegurador, mitjançant la seva extensa xarxa d'assessors i agents, com en el canal bancari, on els seus responsables de segment del banc faciliten el transvasament d'aquest coneixement dels seus clients. I, d'altra banda, també es recorre a estudis d'usos, actituds i benchmark dels principals productes, o estudis de mercat específics sobre clients o productes.

La transparència i la confiança que SegurCaixa Adeslas transmet als seus assegurats s'inicia precisament des del mateix moment en què es dissenyen els productes d'assegurança. Així, la companyia està adherida a la Guia de Bones Pràctiques d'UNESPA i continua participant en el projecte "friendly", que CaixaBank desenvolupa en els documents contractuals, en els quals es reforça l'ús d'un llenguatge més comprensible i clar, com en els productes MyBox Salut i MyBox Negoci.

La companyia, complint les exigències legals, vetlla pels interessos dels seus assegurats a l'hora de dissenyar els diferents productes d'assegurança. El Consell d'Administració va aprovar una Política de Control i Governança de Producte que atribueix al Comitè Tècnic de Governança, i al Comitè de Producte al qual reporta, les competències necessàries per desenvolupar aquesta tasca.

SegurCaixa Adeslas posa en marxa també un ambiciós pla de campanyes comercials per a particulars i empreses que tenen com a objectiu dinamitzar l'activitat comercial i aconseguir fer arribar la proposta de valor de la companyia a tots els públics objectiu. En la comunicació comercial dels productes oferts a través del canal bancari se segueixen les directrius de CaixaBank, entitat adherida a Autocontrol, l'objectiu de la qual és treballar per una publicitat responsable, verídica, legal, honesta i lleial.

La cerca d'aquesta transparència també es fa extensiva a aquells assegurats estrangers que resideixen al nostre país i que necessiten protecció, raó per la qual s'ofereixen condicionats d'assegurances de la llar i auto en llengua anglesa, per facilitar-ne la comprensió als clients d'HolaBank.



**MyHome**

Seguros MyBox

**En carretera, conduce tranquilo con MyBox Auto**

Contrátalo ahora y obtén un 20 % de descuento directo.

Y además, al contratar un nuevo seguro MyBox Hogar<sup>1</sup>, obtendrás un 5 % de bonificación<sup>2</sup> en la prima de tu seguro de auto.

Solo hasta el 29/07/2022

 Simulamos tu precio en una llamada



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Canal Bancassegurances

SegurCaixa Adeslas comercialitza els seus productes a través de la xarxa de distribució de CaixaBank. Aquesta força comercial suposa una aliança de caràcter estratègic fonamental, on la companyia focalitza els seus esforços a atendre les necessitats del canal.

Per facilitar aquesta comunicació, l'estructura comercial de l'asseguradora s'adapta seguint l'estructura territorial del banc de cara a buscar les màximes sinergies. El 2022 la companyia ha passat de tenir 15 Delegacions Comercials (inclosa la Direcció Territorial In Touch per a l'atenció de clients en remot del banc) a 14, per la unificació de les dues territorials d'Andalusia en una única Direcció Territorial.

La companyia presenta l'estructura següent:



El **Delegat Comercial**, màxim responsable del Canal en la seva Direcció Territorial. Lidera la implantació i el desenvolupament de les estratègies i polítiques que s'impulsen per part de la Direcció del Canal Bancari.



Los **Executius Comercials de Bancassegurances** (ECOB). Entre altres funcions tenen la de formar, orientar i facilitar la venda a la xarxa d'oficines de banca comercial retail, creant dinàmiques de comercialització sostenibles.



Els **Executius d'Empreses**. Com a funcions principals tenen la venda directa de productes complexos de grans empreses, però amb un focus especial en col·lectius de salut.



Els **gestors d'AgencCaixa**, que s'encarreguen de vendre de manera directa i ajudar les oficines i centres d'empreses en la venda d'assegurances per a negocis i empreses.

### DISTRIBUCIÓ BANCASSEGURADORA

**3.817** Oficines de **Banca retail**

**1** Centre de **Banca Corporativa**

**146** Centres de **Banca d'Empreses**

**17** Centres **Institucionals**

**923.213.000** € en **primes comercials**  
de **nova producció**<sup>1</sup>

**918.300** operacions d'**assegurances**

**583.000** converses amb **l'assistent cognitiu**

(1) Fins al seu primer venciment.





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

També el 2022 s'han sistematitzat i millorat els processos de retenció que contribueixen a la cura i manteniment de la cartera, la qual cosa redunda en la generació de valor.

Per mantenir la seva xarxa de distribució preparada i formada de manera contínua, CaixaBank sol·licita a SegurCaixa Adeslas la preparació dels diversos itineraris de formació, on la companyia aporta els recursos formatius tant humans com materials per confeccionar-los, complint d'aquesta manera els mandats formatius que com a distribuïdors d'assegurances exigeix la normativa. El 2022 es van posar a disposició dels empleats del banc més de 30 itineraris formatius voluntaris amb més de 70 hores de formació i, addicionalment, es van dur a terme els itineraris obligatoris de formació contínua en assegurances per reforçar i actualitzar el coneixement dels productes estratègics per a cada segment, arribant als 27.860 empleats de Banca Comercial, als 2.881 de Negocis i als 1.609 de Banca d'Empreses.

Dins dels pilars de l'estratègia comercial, el 2022 ha tingut un pes específic important el fet d'ajudar a convergir la corba d'aprenentatge de tots els equips comercials als estàndards necessaris de producció amb els quals

s'havia estat treballant amb caràcter previ a la integració de Bankia. S'ha mantingut l'extensió de les bones pràctiques comercials en tot moment durant aquest procés per garantir el ple coneixement dels productes per part dels nous empleats i la conveniència del producte ofert per al client.

Com a suport important al canal bancari pren una rellevància especial la tasca que es desenvolupa a través del Contact Center, que utilitza les mateixes eines del banc, com el Service Now, que ha gestionat 207.517 sol·licituds generades des de les oficines. També la intel·ligència artificial del banc es nodreix amb la preparació i actualització de continguts en el seu assistent cognitiu, on només el 17% de les consultes efectuades han acabat en consulta telefònica.

Finalment, els gestors comercials d'AgenCaixa també han demostrat un any més la seva rellevància reforçant l'impuls de la comercialització del nou MyBox Salut Negocis i Empreses. Aquesta xarxa pròpia de la companyia ja és una xarxa madura, molt ben valorada pel banc i en expansió, i en la seva especialització en operacions amb persones jurídiques serveix de suport al banc.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Canals Asseguradors

La companyia també disposa d'una força de distribució comercial molt diversa conformada pels canals asseguradors que engloben les formes de comercialització tradicionals en una companyia asseguradora. Juntament amb la seva experiència comercial, aporten un coneixement profund dels diferents productes que comercialitzen.

### EMPLEATS



**Gestors comercials:** desplegats a les delegacions. Comercialitzen productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



**Executius de Gestió Comercial:** en Bases de vendes i delegacions. Són dinamitzadors comercials i comercialitzen productes de Col·lectius, Particulars i Pimes de Salut i Dental, i Particulars Multiram.



**Executius de Canal Empreses i de Brokers:** especialistes en assegurances de Pimes i Col·lectius.

### EXTERNOS



**Agents de xarxa:** agents exclusius que comercialitzen productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram.



**Oficines d'Atenció Comercial:** agents exclusius que combinen la venda de Particulars i Pimes de Salut i Dental, i també de Particulars Multiram, amb l'atenció al client de la companyia.



**Corredors:** col·laboradors mercantils independents. Comercialitzen i assessoren sobre productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, Col·lectius de Salut, i en Particulars Multiram.



**Brokers:** corredors especialitzats en la comercialització de Col·lectius de Salut i productes focalitzats a empreses.



**Acords de Distribució** amb grans empreses, per a la comercialització massiva de productes de Particulars de Salut i Multiram, a través de les figures de distribució legalment establertes.



**Mediadors Tecnològics:** agents exclusius i vinculats, que comercialitzen i assessoren sobre productes de Particulars i Pimes de Salut i Dental, Col·lectius de Salut, i en Particulars Multiram, en l'entorn digital, venda telefònica, etc.

## CANALS ASSEGURADORS

### EMPLEATS

**88** gestors comercials propis en **64** delegacions<sup>1</sup>

**123** executius de Gestió Comercial

**16** executius de Grans Empreses

### EXTERNOS

**217** oficines d'Atenció Comercial

**910** agents de xarxa

**2.020** corredors

**581** agents externs

**59** brokers

**18** mediadors tecnològics

(1) Inclou Bases de Vendes.

**271.956.000** € primes comercials de nova producció<sup>2</sup>

**67.100** consultes telefòniques ateses pel Contact Center

**12.500** peticions electròniques rebudes i gestionades a la companyia

(2) Fins al seu primer venciment.





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLAS**PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

El 2022 destaca el llançament de l'Escola Comercial, que té com a objectiu augmentar el nivell de professionalització de la xarxa d'agents. Suposa un canvi en els procediments i l'esquema de captació i formació, que a més incorpora canvis per millorar la productivitat dels agents, accelerar el seu creixement professional i assegurar la seva continuïtat en la professió.

Al seu torn, l'Escola Comercial ha garantit el compliment dels mandats normatius derivats de la Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD) en matèria de Formació a la xarxa de mediadors exclusius de SegurCaixa Adeslas. Al llarg de l'any, els continguts, recursos i metodologies d'impartició dels diferents itineraris formatius que ha cursat la xarxa s'han actualitzat, amb l'objectiu d'alinejar les necessitats d'actualització i nous coneixements de la xarxa Agencial amb els objectius i estratègia de negoci definits per SegurCaixa Adeslas. El conjunt d'accions de formació desenvolupades per l'Escola Comercial ha representat un total de 2.614 mediadors, formats en 24 cursos de formació inicial i contínua.

D'altra banda, el procés de Certificació d'Excel·lència del 2022, dins del Programa Som ONE, per a les Oficines d'Atenció Comercial, ha certificat un total de 118 oficines. Aquest any, el nombre d'oficines que han complert els requisits per obtenir aquesta distinció suposa un 13% més respecte a l'any anterior.

El projecte Enterprise té una clara vocació d'oferir possibilitats de desenvolupament professional als agents més consolidats per avançar cap a un model empresarial i retenir i ajudar a desenvolupar-se els de més èxit. Posa a disposició dels agents la possibilitat d'instal·lar-se en una oficina pròpia de vendes sense servei d'atenció al client i dotar-se d'una estructura pròpia enfocada al seu creixement i consolidació en la professió d'agent d'assegurances.

Al llarg de l'any 2022 s'ha pilotat una primera promoció d'agents Enterprise i s'ha treballat en el desenvolupament i adaptació d'aquesta figura, tant des d'un punt de vista de negoci com dels seus principals indicadors.

Com a innovació remarcable que ha afavorit l'agilitat en la comercialització dels productes de salut, cal destacar la implantació de la digitalització del qüestionari de salut. La senzillesa del seu ús, juntament amb l'obtenció d'eficiències, millora notablement la tradicional impressió en paper i posterior enviament per valisa un cop formalitzat, alhora que s'ofereix una traçabilitat del seu estat en tot moment. D'altra banda, s'ha reforçat la seguretat en l'entorn de l'Escriptori Comercial, així com les obertures en aquesta eina del producte Dental Total plurianual o la de la simulació i contractació de l'assegurança de decessos a prima única a tota la xarxa.



FINS A  
**3 MESOS GRATIS\*** **Adeslas**





# L'ATENCIÓ AL CLIENT

El client a l'eix de l'estratègia	25
Salut	27
Dental	29
Multiriscos	30
Autos	32
Resta de rams	33
La qualitat com a objectiu	34

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## El client a l'eix de l'estratègia

L'atenció als seus assegurats ha estat sempre l'eix que ha vertebrat l'actuació de SegurCaixa Adeslas en el seu dia a dia. La companyia no és aliena a les necessitats canviants de la societat, on cada vegada són més els clients que volen comunicar-se de manera més àgil, ràpida i eficaç amb la seva companyia per resoldre els seus dubtes o interactuar amb ella.

Durant els darrers anys, SegurCaixa Adeslas ha anat donant resposta a aquestes noves necessitats, mitjançant el desenvolupament de diferents solucions tecnològiques i digitals que han millorat sensiblement l'experiència dels seus assegurats, al mateix temps que han permès obtenir eficiències en la gestió dels processos operatius de la companyia, així com un coneixement més gran dels nostres clients, que ens permetrà buscar al seu torn noves millores. Aquests canvis es troben immersos en la transformació tecnològica de SegurCaixa Adeslas i estan integrats en l'actual Pla Estratègic 2021-2023.

Dins d'aquest procés de canvi cal entendre la creació dels diferents Centres d'Excel·lència creats en aquest pla estratègic:

- **Experiència de Client:** que té com a missió posar els clients al centre dels processos i les decisions, així com mesurar la seva experiència amb precisió en consonància amb el posicionament de l'asseguradora i les expectatives dels clients. Duen a terme els dissenys i la gestió dels diferents customers journeys, o l'execució de projectes orientats a la gestió de l'experiència de clients.
- **Advanced Analytics:** que té com a objectiu transformar l'organització en una companyia data-driven a través del desenvolupament de nous casos d'ús i nous models analítics, així com per mitjà de l'execució de projectes, per exemple de speech analytics.
- **Productivitat i Eficiència:** el seu objectiu és la transformació, el redisseny i l'automatització dels processos a SegurCaixa Adeslas per articular els requisits de clients i digitalitzar l'operativa, entre d'altres. Des d'aquesta unitat es creen i llancen nous programes robotitzats, que proporcionen solucions a diferents àrees.

- **Agile:** busquen la implementació de noves metodologies de treball més àgils que permetin l'obtenció de resultats en el mínim temps possible i un lliurament de valor continu. Aporten més flexibilitat i rapidesa i milloren la capacitat de donar resposta a les necessitats dels clients i a les àrees de negoci.

A més, aquests Centres d'Excel·lència donen resposta als squads, equips de treball multifuncionals, d'òrgens transversals a diferents àrees de la companyia, i que s'autoorganitzen per impulsar diferents projectes. Aquests s'agrupen en "tribus" amb visió de negoci i són guiats per un responsable o líder que defineix els objectius, la visió i les prioritats que cal seguir.

**AMB TU**

Ara pots dormir tranquil des de **0,99 €/dia** durant els tres primers anys

**MyBox Auto**





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Per millorar l'experiència de client, els diversos canals de contractació tenen cada cop més rellevància en el llançament dels productes. En el Canal Bancari, i especialment per als MyBox, els llançaments, a més d'estar disponibles en el Canal Assistit de CaixaBank, cal poder disposar-ne en els Canals Digitals com CaixaBankNow. A més, després de la contractació és necessari dissenyar, desenvolupar i oferir solucions digitals per al moment en què el client necessiti contactar amb la companyia durant la vida de la seva pòlissa. Dins dels processos de digitalització que s'han dut a terme el 2022, s'han assolit les següents fites, que milloren l'experiència de client:

- El llançament del nou web públic de SegurCaixa Adeslas, que millora l'experiència d'usuari al web i l'optimització del posicionament SEO.
- La creació d'un nou procés de registre online per a clients i assegurats que amplia la seva funcionalitat a tots els rams i productes.
- El desenvolupament d'una nova pantalla inicial d'accés, "Posició global", que permet a l'assegurat visualitzar totes les seves pòlisses contractades amb la companyia i l'actualització de les seves dades de contacte.
- Per als canals asseguradors s'ha posat en marxa el qüestionari de salut digital, que permet la rapidesa a l'hora d'enviar-lo i la seva recepció de manera segura i que millora els processos de gestió.
- La posada en marxa de la signatura digital en la sol·licitud de l'assegurança de salut a Adeslas Go i Dental Max.
- La implementació de la signatura diferida (Stop & Go), així com en la renovació de l'Auto Plurianual, MyBox Auto i MyBox Llar.
- A través del LAB d'Assegurances Generals s'ha habilitat la comunicació per permetre l'accés als clients de salut que accedeixin des de Now (àrea privada del web de CaixaBank) al portal de SegurCaixa Adeslas i a la plataforma d'Adeslas Salut i Benestar, de manera que puguin dur a terme accions de gestió i postvenda<sup>1</sup>.
- El nou CRM, que permet el llançament i seguiment de campanyes comercials, accions de fidelització i gestionar els customer journeys. Redunda en la qualitat del servei als clients, així com el foment d'accions de personalització en els canals digitals.



**LA TRANQUIL·LITAT D'ESTAR  
SEMPRE BEN PROTEGIT**

**EMPORTA'T FINS A  
100€  
PER ASSEGURANÇA  
EN UNA TARGETA REGAL<sup>1</sup>**



(1) Lab d'Assegurances Generals, que té com a objectiu impulsar l'omnicanalitat en tots els processos d'assegurances de no vida en el marc de CaixaBankNow, que comprèn tant el web com l'app, i persegueix l'increment de la venda digital.





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGUATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Salut

El 2022 ha estat un any de tornada a la normalitat en aspectes d'assistència sanitària, en el qual hem anat veient com els efectes ocasionats per la pandèmia han anat remetent i, tot i que encara s'han produït casos positius, els indicadors registrats a la companyia d'ingressats a planta, a l'UCI, o el nombre de defuncions, estan lluny del que va passar els dos anys anteriors.

Aquest retorn a la normalitat es detecta en els creixents nivells de servei i atenció sanitària sol·licitats pels assegurats. Cal destacar que els processos de digitalització duts a terme al llarg dels darrers anys, així com la racionalització dels processos, han permès obtenir eficiències en la gestió, que han contribuït a suportar la pressió inflacionista.

SegurCaixa Adeslas, amb més de 48.000 professionals de la salut, és la companyia asseguradora espanyola amb el Quadre Mèdic més gran que opera a Espanya. A més, posa a disposició dels seus assegurats 217 hospitals privats i més de 1.360 centres mèdics, tots concertats. L'entitat, a través de la seva àmplia oferta asseguradora, vetlla per la cura de la salut dels seus més de 5,9 milions d'assegurats.

La companyia també vetlla per l'actualització formativa i la millor preparació de tots els professionals que conformen el seu Quadre Mèdic. Per això, el 2021, va posar en marxa la plataforma virtual Adeslas Campus per a l'actualització dels seus coneixements, a la qual els professionals accedeixen a través del mateix Adeslas Campus o des del Portal de Professionals.

En aquesta plataforma s'ofereixen cursos acreditats i es permet l'accés a un repositori de recursos digitals (atles 3D, e-books, apps, calculadores mèdiques, una biblioteca sobre la COVID, etc.), en el qual s'ha posat el focus perquè sigui accessible des de qualsevol dispositiu electrònic. Adeslas Campus incorpora també el programa de Divulgació Científica, amb àrees de coneixement alineades amb l'estratègia de la companyia, com les recomanacions sobre les pràctiques clíniques de "No feu" o amb escàs valor en l'atenció al pacient, i recomanacions en promoció de la salut i hàbits saludables, totes basades en la millor evidència científica disponible.

## SALUT

**+48.000**  
professionals  
de la salut

**+1.360**  
centres mèdics  
concertats

**217**  
hospitals  
concertats

**25**  
centres mèdics  
d'Adeslas Salut

### ATENCIÓ A ASSEGUATS AFECTATS PER COVID-19 fins al 14 de febrer de 2023

**18.648**  
ingressos  
hospitalaris

**14.923**  
assegurats amb  
seguiment domiciliari

**97.349**  
assegurats atesos a  
través del xat

**543.016**  
proves de  
COVID-19



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Durant el 2022 s'ha creat la nova secció del campus "mesos temàtics", on cada mes s'ofereix una selecció de les guies i eines clíniques més innovadores en diferents temàtiques i especialitats. També a partir del mes de maig es va començar a enviar una newsletter mensual del campus, tant als inscrits en aquest com als inscrits al portal de professionals d'Adeslas.

També la companyia ha dut a terme patrocini de reunions científiques, com la 11a edició de la Reunió d'Unitats de Mama i Coordinadors d'Unitat de la Societat Espanyola de Senologia i Patologia Mamària (SESPM), així com el llibre publicat per aquesta mateixa societat científica, Estils de vida i càncer de mama, o el IV Congrés d'Experiència del Pacient de l'Institut d'Experiència del Pacient (IEXP).

La companyia disposa de 25 centres mèdics propis, d'Adeslas Salut, en els quals la qualitat en l'atenció de tots els seus professionals i empleats és avalada amb la renovació any rere any de la certificació ISO 9001:2015 de Gestió de Qualitat en tots els seus centres. Aquesta certificació facilita l'homogeneïtzació de processos i permet garantir la prestació de serveis de qualitat, al mateix temps que promou l'eficiència. Ofereix al pacient una imatge corporativa i aporta, a més, una major capacitat en els controls per a la millora contínua d'aquests processos.

La certificació aconseguida al centre mèdic de Còrdova UNE 179003:2013 "Serveis sanitaris. Gestió de riscos per a la seguretat del pacient" posa el focus a minimitzar riscos i incidents, creant un ambient segur per al pacient, la seva família, l'equip assistencial i l'entorn, alhora que fomenta la cultura de seguretat i la millora del coneixement sobre la gestió de riscos i els processos de gestió de riscos de tota l'organització.

Pel que fa a tecnologia sanitària, s'han invertit 520.000 € als centres mèdics d'Adeslas Salut.

S'han dut a terme millores en l'Escriptori Clínic que reforcen la recollida de dades del pacient, com per exemple en el mòdul de vacunes, en la revisió de diagnòstics i antecedents del pacient o en la creació de plantilles per a patologies i petició d'analítiques.

Destaca també l'alta dels circuits assistencials desenvolupats en el marc d'atenció primària dels centres mèdics Adeslas Salut. És un model assistencial avançat que permet un abordatge més eficient de totes les patologies, però amb un enfocament fonamentalment en les cròniques. El passadís assistencial comprèn un conjunt d'activitats (estratègies preventives, proves diagnòstiques i activitats terapèutiques), la finalitat principal de les quals és incrementar el nivell de salut i el grau de satisfacció dels nostres assegurats.

**SALUT**

**+29 milions**  
consultes ateses

**378.630**  
ingressos  
hospitalaris<sup>1</sup>

**20.563**  
parts  
atesos<sup>2</sup>

**923.935**  
ressonàncies  
magnètiques i TAC

**534.424**  
intervencions  
quirúrgiques<sup>3</sup>

**291.963**  
serveis ambulatoris  
atesos

(1) Inclou ingressos per COVID-19.

(2) Inclou cesàries.

(3) No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Dental

La companyia ofereix, a través d'Adeslas Dental, la cura, la higiene i els tractaments bucodentals que necessitin tant els seus assegurats com les persones no assegurades que es vulguin visitar a les clíniques dentals Adeslas.

Amb les seves 188 clíniques dentals i els seus 1.528 odontòlegs col·legiats, la companyia proporciona uns tractaments odontoestomatològics duts a terme per professionals que compleixen els requeriments científicotècnics i de qualitat que la companyia exigeix.

Aquest 2022 l'activitat de les diferents clíniques ha anat augmentant, si bé encara sense assolir les cotes de servei dels anys precedents a la pandèmia.

Adeslas Dental també disposa de la certificació de Sistemes de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015 en la totalitat de les seves 188 clíniques, que renova periòdicament. Aquest sistema de gestió integrat vetlla per l'homogeneïtzació dels protocols clau com citació, recepció o assistència sanitària, i incorpora mesures per a l'escolta de l'opinió i l'experiència.

Durant l'exercici 2022 s'han desplegat 35 escàners intraorals que, mitjançant tecnologia fotogràfica o de vídeo, capten imatges de manera instantània de l'interior de la boca i donen com a resultat un model en tres dimensions. Gràcies als escàners intraorals, els diagnòstics poden ser més complets i, en conseqüència, l'èxit dels tractaments és més gran. La seva utilització aconsegueix eliminar l'error humà de la manipulació de les mostres, a més de ser un procés més còmode per al pacient, i permet reduir els temps de treball.

Aquest any s'ha arribat gairebé als 3.000 escaneigs, incloent-hi els tractaments d'ortodòncia invisible.

També en aquest exercici s'han llançat cinc Plans Odontològics de Prevenció (Prevenció, Odontopediatria, Implants, Ortodòncia i Pròtesi tant fixa com amovible). L'objectiu que persegueixen aquests plans és l'acompanyament amb més detall als pacients i el tractament específic que s'estiguin fent.

La posada en marxa d'aquests plans confirma l'augment de la satisfacció dels pacients, pel fet de gaudir d'una experiència personalitzada, i aporta un major grau d'informació respecte al seu tractament.

### DENTAL

**188** clíniques dentals pròpies**1.528** odontòlegs col·legiats**3.823.000** consultes odontològiques**192.497** actes d'odontopediatria**312.838** obturacions i reconstruccions**56.480** implants col·locats**319.653** revisions d'ortodòncies**43.770** endodòncies**337.291** higiènes bucals**1.224** butaques odontològiques



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGUATSL'ATENCIÓ  
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Multiriscos

La protecció del patrimoni dels assegurats és una prioritat per a la companyia i, amb aquesta finalitat, dona resposta a les seves necessitats a través de productes asseguradors multirisc que cobreixen els riscos, tant de béns mobles com immobles, en l'àmbit particular, llar, comunitats, comerços o pimes.

SegurCaixa Adeslas, amb més d'1,8 milions de pòlisses de multiriscos, manté una cartera de pòlisses de la llar considerable, amb 1,67 milions, on queden incloses les més de 600.000 pòlisses de MyBox Llar. També destaca el creixement de la cartera MyBox Negoci, que ja representa el 45% de la cartera de les pòlisses de multiriscos de comerç.

La sinistralitat en aquest exercici ha tingut un millor comportament que en anys anteriors. El nombre de sinistres de multiriscos declarats en pòlisses de la llar s'ha elevat fins als 565.518, un 3,2% superior al registrat l'any 2021.

Malgrat que es va detectar un episodi de fortes tempestes de pedra durant el mes d'agost a la zona de l'Empordà (Girona) que va suposar un volum destacable de llars afectades, ja que la companyia té una cartera rellevant d'habitatges assegurats en aquesta zona, en general, el fet que, en el primer semestre de l'any, no hi hagi hagut fenòmens climatològics rellevants, ha permès que la freqüència sinistral hagi estat lleugerament inferior a la de l'any anterior.

La conjuntura econòmica ha afegit més complexitat a l'exercici, a causa sobretot del creixement de la inflació i l'encariment dels preus, que ha afectat tant els combustibles i l'energia com els materials de construcció necessaris en les reparacions (ceràmics, fusteria, pintura, vidres...).

### MULTIRISCOS

Sinistres de la llar declarats **565.518**

Sinistres de danys per aigua a la llar **235.100**

Sinistres de vidres a la llar **86.239**

Sinistres de danys elèctrics a la llar **54.500**

Sinistres per fenòmens atmosfèrics **39.132**<sup>1</sup>

Pagament en prestacions de sinistres **+242 MM€**<sup>2</sup>

**2,09** dies de termini mitjà de pagament en indemnitzacions a assegurats<sup>1</sup>

(1) Dada per a multiriscos de la llar i negoci.

(2) Dada per a multiriscos de la llar, negoci i indústria.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Respecte a les millores implementades en l'exercici, s'ha disposat a Now, per a clients del canal bancari, l'obertura de sinistres a través d'un formulari electrònic més complet i que millora l'experiència del client. D'aquesta manera s'evita haver d'establir la trucada telefònica, en oferir al client altres vies de comunicació, adaptant-nos així a les seves necessitats.

El client pot seleccionar la causa del sinistre, introduir dades del causant o el perjudicat i emplenar totes les dades, per tal que el pas següent sigui directament la cita de l'operari si tria l'enviament de professionals per part de la companyia. També pot sol·licitar ser indemnitzat, adjuntant directament la documentació i les fotografies, a fi d'agilitzar la tramitació i resolució del seu expedient.

El mes de novembre s'ha posat en marxa el servei de valisa electrònica, consistent en una eina d'enviament de documentació amb tecnologia web Service, i que permet la comunicació directa i ràpida entre les oficines de CaixaBank i l'aplicació de sinistres del ram de multiriscos. Aquesta nova via de comunicació evita la pèrdua de documentació, en permet la traçabilitat i agilitza els tràmits de gestió en l'abonament de sinistres, i sempre donant compliment en matèria de protecció de dades.

Sobre el projecte Home, centrat en el ram de la Llar, s'ha avançat ampliant la informació sobre la gestió dels sinistres reparables, dotant de visibilitat l'historial del sinistre i la situació de les reparacions en curs. Així mateix, està permetent dotar l'aplicació de mecanismes de control i seguiment, amb la qual cosa es facilita el manteniment d'un control més directe en la gestió dels sinistres en els quals intervé un o més d'un gremi de reparadors.

En matèria antifrau, la companyia ha introduït alertes fent ús de tècniques d'anàlisi de dades avançades i de machine learning, que permeten sofisticar el model. Això, juntament amb un equip expert en la detecció i gestió d'aquest tipus de sinistres, ha possibilitat evitar el pagament de més de 6,5 milions d'euros en sinistres fraudulents el 2022, fet de gran transcendència, atès que repercuteix en els resultats tècnics del ram.

**AMB TU**

Ara pots  
dormir tranquil  
des de

**0,99**  
€/dia

durant els tres primers anys

**MyBox Llar**

CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ  
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Autos

A la situació complicada que el sector de l'automòbil arrossegava d'exercicis precedents, amb els problemes sorgits arran de la pandèmia derivats de l'escassetat de materials i els problemes de subministraments, logística, o la incertesa sobre el futur dels combustibles i la seva afectació al parc de vehicles, s'hi va sumar el 2022 una inflació disparada com a conseqüència de la guerra a Ucraïna i l'increment del preu de l'energia.

Tenint en compte aquesta situació complexa, així com l'enduriment de la competència en un sector madur com el de l'automòbil, SegurCaixa Adeslas va aconseguir créixer en primes un 5,3% més que en l'exercici anterior, arribant gairebé a 60.000 noves pòlisses. Aquest avanç s'ha assolit gràcies a l'impuls del producte MyBox Auto.

En aquest exercici s'ha implantat un sistema de verificació de vehicles en el moment de la contractació en el qual, a través d'un enllaç enviat al mòbil del client, aquest accedeix a un sistema on se'l guia i se li permet l'enviament de les imatges del vehicle que cal assegurar a la nostra plataforma per a la seva valoració i aprovació. Aquesta funcionalitat permet reduir notablement els temps de resposta, ja que s'evita el peritatge físic, al mateix temps que es millora l'experiència del client i s'obtenen eficiències, en estalviar costos de gestió interna.

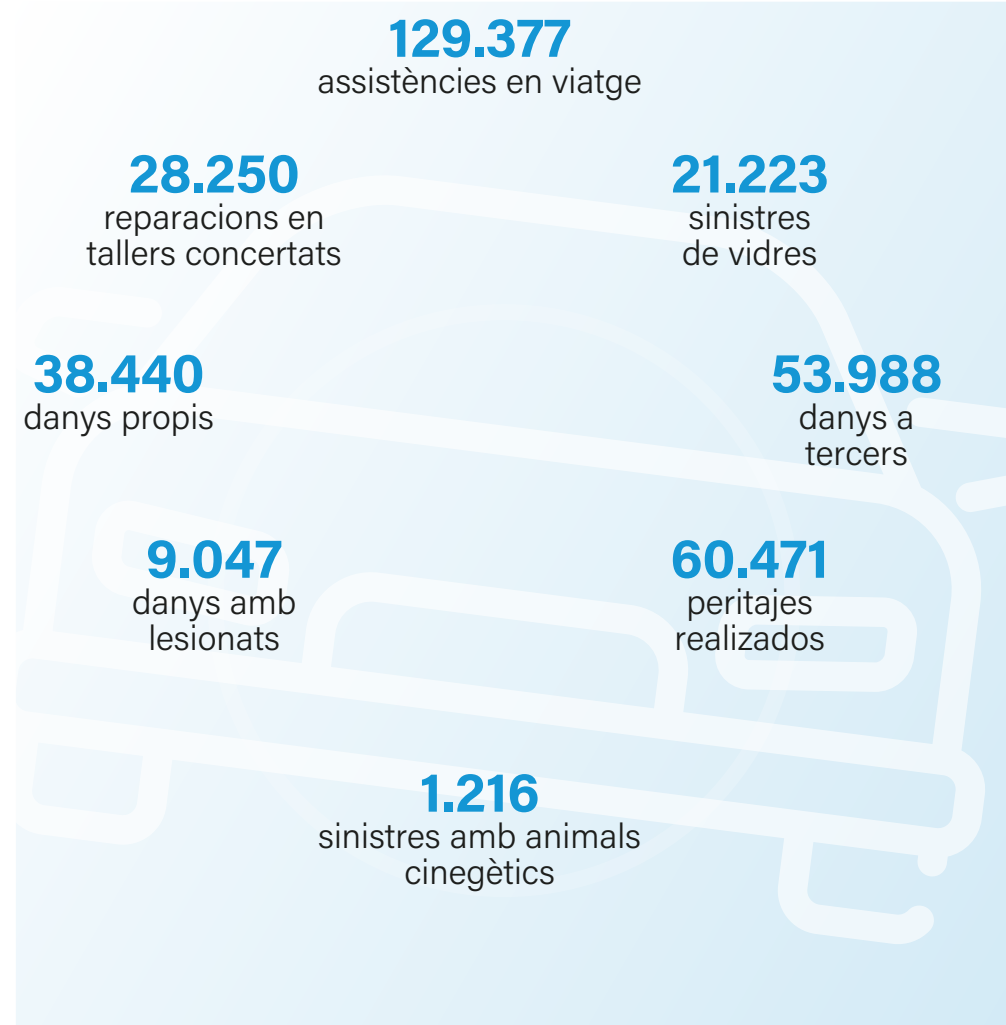
També s'ha posat en marxa un procés normatiu per automatitzar l'enviament de la carta verda per a la circulació de vehicles a l'estranger als clients que la necessitin, mitjançant una petició des de l'oficina a l'òrgan emissor TI-REA, que la remet al client.

Durant el 2022 s'ha desenvolupat un projecte que té com a objectiu la traçabilitat dels sinistres en el canal bancari. Els desenvolupaments s'han dut a terme a Now i permetran informar detalladament, per a tot tipus de sinistres, sobre la reparació del vehicle tant a clients com a oficines.

Aquest any els danys atmosfèrics no han tingut la gravetat d'altres anys i només caldria destacar les fortes tempestes per pedra a Catalunya durant el mes d'agost, amb afectació a planxa i a vidres.

En matèria de detecció del frau, el treball tant intern com extern que s'ha dut a terme, així com les alertes que es generen de manera automàtica, han suposat l'estalvi de pagaments per un import de 3,6 milions d'euros, fet que redunda en benefici del conjunt d'assegurats.

### AUTOS





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Resta de rams

SegurCaixa Adeslas ofereix protecció sobre el patrimoni dels seus assegurats a través de la comercialització d'assegurances diferents de les vistes fins ara, i que ofereixen solucions asseguradores per a segments de persones, alhora que brinden protecció patrimonial tant a persones físiques com jurídiques.

La companyia comercialitza assegurances per a electrodomèstics, de decessos, de responsabilitat civil general, responsabilitat civil d'explotació; ofereix assegurances d'avaría de maquinària, assegurances d'accidents i repatriació, assegurances de viatge, assegurances per a mascotes, de protecció de pagaments mitjançant targetes, etc.

La gestió d'aquest tipus de sinistres pot ser efectuada a través de la mateixa companyia o bé mitjançant la formalització d'acords amb tercers que brinden la cobertura als assegurats per a sinistres que requereixen un tipus d'especialització més gran.

La comercialització d'assegurances per a smartphones, electrodomèstics com televisors, neveres, rentaplats, rentadores, i mascotes, incloent-hi les add-on, la venda de les quals complementa les pòlisses principals com les de la llar i que tenen avantatges per al client a l'hora de contractar-les, ha superat la xifra de 246.263 pòlisses.

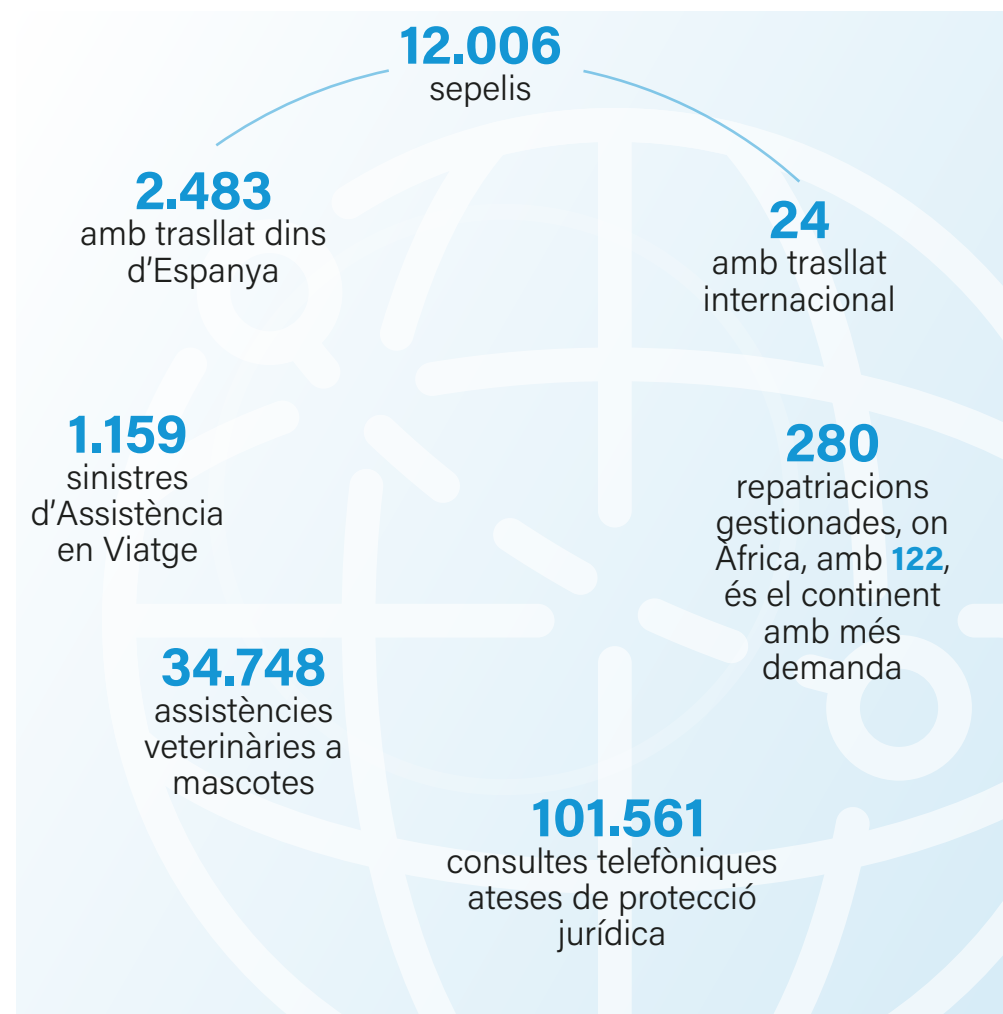
D'entre aquestes assegurances destaquen les assegurances de decessos, que van tancar l'any amb un volum de pòlisses de gairebé 418.000.

El 2022 s'ha estès a tot Espanya la figura de l'assessor funerari, que permet l'acompanyament a les famílies en els moments més dolorosos, oferint el màxim d'informació sobre com es desenvolupa cadascun dels serveis funeraris i facilitant la resolució de gestions, i que comparteix a través d'un informe específic cadascuna de les seves intervencions.

Durant l'exercici 2022, les defuncions declarades continuen sent elevades respecte a la mortalitat esperada. N'ha estat el motiu l'encara existent

mortalitat per covid-19, que s'ha anat produint en diferents intensitats al llarg de l'any, així com l'extrema onada de calor viscuda l'estiu passat, que malauradament també va tenir el seu impacte, incrementant el nombre de defuncions a Espanya i, consegüentment, en els serveis atesos en el ram de decessos.

### RESTA DE RAMS



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS**L'ATENCIÓ  
AL CLIENT**

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## La qualitat com a objectiu

L'atenció i el servei que ofereix als assegurats és una prioritat per al grup SegurCaixa Adeslas. La preparació dels seus professionals, la correcta selecció, idoneïtat i control dels seus proveïdors, així com la millora contínua en els processos i la voluntat de servei, marquen l'ambició de la companyia.

La millora constant és una motivació en la manera d'actuar de la companyia, que s'esforça a detectar, analitzar i adaptar aquells punts en els seus processos que s'hagin de modificar, al mateix temps que manté un diàleg constant amb clients, proveïdors i empleats.

Com a asseguradora líder en el ram de salut, SegurCaixa Adeslas exigeix uns alts estàndards de qualitat als proveïdors sanitaris del seu Quadre Mèdic. L'avaluació de la qualitat assistencial de l'atenció prestada pel Quadre Mèdic de la companyia la duu a terme el Departament de Qualitat Assistencial de SegurCaixa Adeslas, que monitora indicadors específics tenint en compte el vessant de la qualitat objectiva (científicotècnica o compliment del professional), la qualitat percebuda (nivell de satisfacció amb l'atenció sanitària) i l'experiència dels pacients. També es disposa de controls en la resta de rams per al control de l'actuació dels proveïdors de serveis, així com en els processos, per tal de garantir una atenció excel·lent als assegurats.

La companyia se sotmet anualment i de manera voluntària als exigents estàndards de qualitat que exigeix la certificació internacional ISO 9001:2015. Aquesta certificació determina els requisits necessaris que han de demostrar les organitzacions, mantenint un Sistema de Gestió de la Qualitat que certifiqui la seva capacitat per subministrar productes i/o serveis. Aquests han de satisfer i superar els requisits del client, de manera que s'estableix una cultura de millora contínua. El 2022, Adeslas Salut, Adeslas Dental i SegurCaixa Adeslas han tornat a renovar un any més aquesta certificació.

Cal destacar la posada en marxa el 2022 d'un projecte de gestió de l'experiència de client que permet capturar l'opinió de l'assegurat després d'in-

teractuar amb la companyia. En cas d'insatisfacció es genera una alerta al Servei d'Atenció al Client per conèixer-ne la causa, resoldre la incidència i registrar-la per tal d'analitzar-la. Incorpora diferents metodologies d'anàlisi que permeten, a partir de les interaccions rebudes, dissenyar i millorar els customer journeys amb l'objectiu d'evitar punts de dolor. En aquest exercici s'han posat en marxa 47 nous customer journeys, entre els quals destaquen els d'acompanyament per a les assegurances de reembors de salut, MyBox Salut Negocis i Empreses, Adeslas Plena i Plena Total o Dental Max i Dental Família, entre d'altres. També s'han desenvolupat accions de fidelització i retenció en tots els rams de la companyia, amb un focus especial en salut, llar i auto, on s'han activat 25 nous customer journeys més.

Pel que respecta a les reclamacions que es reben a SegurCaixa Adeslas, la companyia disposa d'una unitat encarregada de supervisar i agilitzar els terminis de resposta als seus assegurats. La companyia manté una comunicació fluida amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances, la qual cosa permet agilitzar les comunicacions entre l'òrgan regulador i la companyia. El 2022 s'ha produït un descens de les reclamacions totals rebudes a la companyia, en el qual destaca la disminució d'expedients de reclamació notificats a través de la Direcció General d'Assegurances, on els rams de llar i personals són els que més han contribuït a aquest descens. Es manté també una interlocució diària amb el Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, amb el qual també s'estableixen reunions periòdiques de seguiment sobre l'evolució de les reclamacions i es defineixen aquells criteris de gestió que millorin la coordinació.

 **Annex**  
Enquestes i Reclamacions



## PERSONES

Un excel·lent lloc per treballar	36
La igualtat i la no discriminació	37
La retribució	37
La conciliació	38
La inversió en formació	38

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

**PERSONES**

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS





CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

**PERSONES**

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Un excel·lent lloc per treballar

SegurCaixa Adeslas està compromesa amb els principis de diversitat, no discriminació, igualtat d'oportunitats i respecte, garantint la captació de talent, el desenvolupament professional i el benestar al lloc de treball.

Aquesta gestió, coherent amb els valors corporatius, es concreta en l'establiment de polítiques centralitzades que s'executen directament a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i AgenCaixa i, de manera indirecta, a través d'un equip específic, a Adeslas Dental.

L'any 2022 s'ha caracteritzat pel nombre i importància dels acords assolits amb la representació legal de les persones. Així, a SegurCaixa Adeslas s'ha signat l'Acord Laboral 2022-2026, l'Acord Marc del Model de Teletreball 2022-2024, el 2n Pla d'Igualtat 2022-2024 i l'Acord del Pla de Prejubilacions Voluntàries 2023-2025, mentre que a AgenCaixa s'ha signat l'Acord de Registre Horari i Desconnexió Digital, el 1r Pla d'Igualtat i l'Acord de Beneficis Socials 2022-2026.

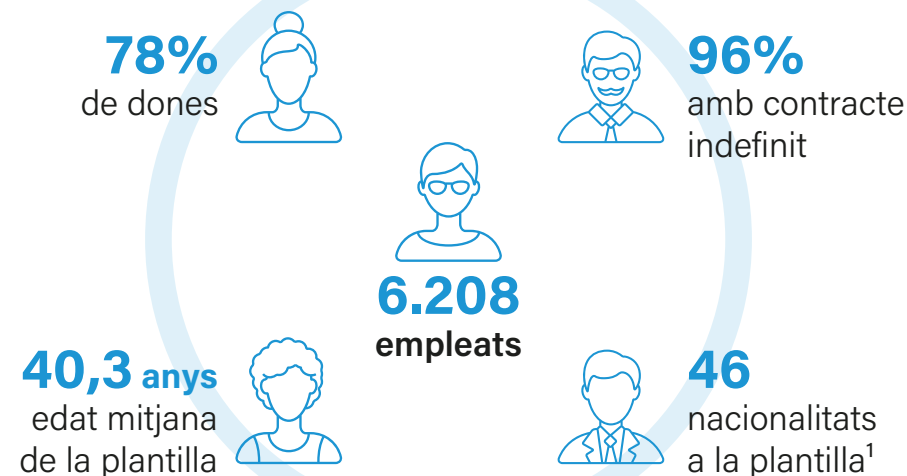
Aquests acords han suposat avanços i millores molt rellevants en els àmbits de les condicions laborals i l'organització del treball per al conjunt de les seves plantilles, amb la introducció de noves mesures de flexibilitat en l'horari de treball, la incorporació d'un Model de Teletreball evolucionat a un entorn laboral híbrid que compatibilitza la presencialitat amb el treball en remot, així com millores significatives dels beneficis socials.

Aquest conjunt d'acords segueix aprofundint en la voluntat de l'organització d'oferir ocupació de qualitat i de crear les condicions necessàries per al creixement i desenvolupament professional dels seus empleats, en un entorn de treball excel·lent.

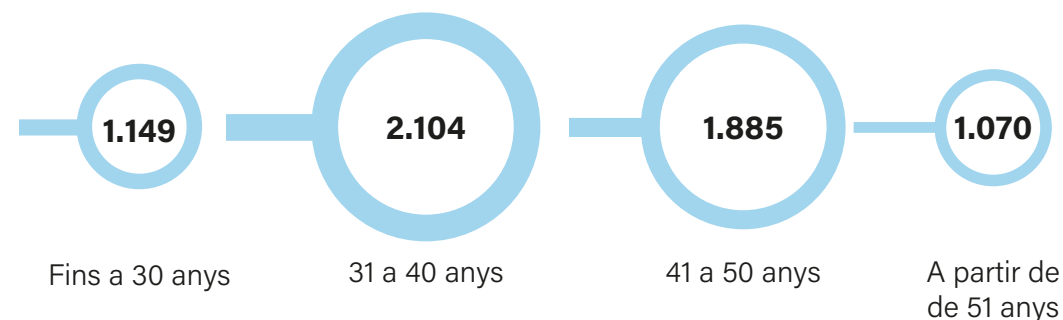
En línia amb el compromís d'anys anteriors, la companyia ha continuat avançant cap a l'objectiu de l'equitat salarial, així com la igualtat en l'àmbit dels gèneres, tant en la generació d'oportunitats com a nivell de retribució.

A més, s'han efectuat 203 promocions amb canvis de categoria professional, de les quals gairebé el 84% corresponen a dones, fet que demostra l'avanç per part de la companyia en la seva aposta per la igualtat.

### PERSONES



### DISTRIBUCIÓN POR EDADES



(1) Només comptabilitzades nacionalitats estrangeres.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT**PERSONES**CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## La igualtat i la no discriminació

SegurCaixa Adeslas és sensible amb la igualtat pel que fa als gèneres i també amb l'equitat salarial.

El Codi Ètic de SegurCaixa Adeslas estableix els principis i directrius que han de guiar la conducta de tots els empleats en la seva activitat laboral i en les seves relacions amb altres treballadors, d'acord amb els valors de la companyia.

Aquest codi inclou el compromís amb la igualtat de gènere, que es tradueix en l'obligació per part de tots els empleats de SegurCaixa Adeslas de respectar la dignitat personal, la privacitat i els drets individuals, així com evitar la discriminació, l'assetjament i el comportament ofensiu o abusiu al lloc de treball.

El 2022, SegurCaixa Adeslas i AgenCaixa han culminat els seus plans d'igualtat (segon i primer, respectivament). En el cas de SegurCaixa Adeslas, el pla defineix un conjunt de 43 mesures que s'implementaran en dos anys i, a AgenCaixa, el pla disposa de 32 mesures que s'implementaran en quatre anys. Els àmbits d'aplicació de tots dos plans se centren en: la imatge interna i externa de la companyia; els processos de selecció, contractació, formació, promoció i retribució; presentació femenina, conciliació, prevenció de l'assetjament i violència de gènere.

**SegurCaixa Adeslas està compromesa, en línia amb els seus valors corporatius, amb el benestar laboral i la igualtat, amb resultats notables en l'atracció de talent i les promocions professionals, així com en la reducció de la bretxa salarial.**

## La retribució

SegurCaixa Adeslas té implementat un procés global i estandarditzat d'avaluació de l'acompliment que inclou tots els empleats, cosa que permet una avaluació objectiva de la seva contribució als objectius, així com la identificació del potencial de cada professional.

En aquest sentit, SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat polítiques de remuneració específiques per a cadascuna de les seves societats que defineixen la retribució fixa i variable. Tots els empleats de l'asseguradora tenen un sistema de remuneració integral que combina un salari fix, retribució variable i beneficis socials. Pel que fa a altres societats dins del grup, la retribució fixa s'estableix mitjançant negociació col·lectiva, i es fixen models de revisió salarial i retribució variable per a determinats grups d'empleats. Els empleats d'AgenCaixa tenen un model de retribució variable vinculat a objectius de vendes.

Durant l'any 2022, s'ha mantingut l'enfocament en la promoció de l'equitat salarial i la igualtat de gènere, tant en la generació de noves oportunitats com en matèria retributiva. En aquest últim aspecte, SegurCaixa Adeslas ha assignat una part significativa del seu pressupost per reduir la bretxa salarial, que ha beneficiat 918 persones. Així mateix, a Adeslas Salut s'ha dut a terme un pla d'impuls específic per a les figures de coordinació i infermeria en l'àmbit de la retribució fixa, que ha beneficiat el 89% de les persones que ocupen aquestes posicions.

**203 promocions amb canvi de categoria professional, de les quals el 84% són dones.**



CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

**PERSONES**

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## La conciliació

SegurCaixa Adeslas ha establert una organització del treball que incorpora polítiques dissenyades per promoure la flexibilitat temporal i la conciliació entre la vida familiar i professional. Durant el 2022, s'han efectuat millores per a tots els col·lectius de la companyia, recollides en l'Acord Laboral 2022-2026, entre les quals destaquen: la reducció de 8 hores de la jornada de treball anual el 2023, la flexibilitat del temps per dinar i l'ampliació de la flexibilitat horària, o l'organització del treball mitjançant un model híbrid de teletreball.

En l'àmbit de la conciliació de la vida laboral i personal dels seus treballadors, SegurCaixa Adeslas disposa del Programa Concilia, que des del 2018 facilita als seus empleats mesures concretes, organitzades en sis àrees d'actuació.

### PROGRAMA CONCILIA



**24 mesures**

Qualitat en l'ocupació



**8 mesures**

Desenvolupament personal i professional



**10 mesures**

Flexibilitat temporal i espacial



**10 mesures**

Igualtat d'oportunitats



**4 mesures**

Suport a les famílies de les persones treballadores



**3 mesures**

Lideratge i estil de direcció

## La inversió en formació

La capacitació actual dels empleats de SegurCaixa Adeslas ha esdevingut una eina essencial per a l'adquisició i consolidació de coneixements i habilitats necessaris per a l'exercici de les seves tasques, així com per contribuir eficientment a l'estratègia de la companyia. El 2022, la formació s'ha centrat en temàtiques per donar suport als diversos projectes clau que s'estan desenvolupant en l'àmbit de la transformació digital, el desenvolupament d'habilitats en la línia intermèdia i el compliment normatiu. A més, s'han mantingut els programes de formació clau de la companyia, Itinere i Àgora.

Per al personal comercial de SegurCaixa Adeslas, s'ha continuat amb la formació en productes, processos i habilitats comercials, i també en els aspectes relacionats amb la Nova Directiva Europea de Distribució d'Assurances.

Dins dels processos de suport que agrupen la gestió de recursos humans per a les activitats desenvolupades als Centres Mèdics, es desenvolupa la formació d'Adeslas Salut, en la qual s'han dut a terme diverses accions formatives sobre la nova història clínica, en el procés d'onboarding, etc.

A Adeslas Dental s'estableix una formació comuna per a tots els llocs de treball relacionats amb l'atenció al pacient, a fi d'aconseguir un nivell de qualitat òptim i estandarditzat en totes les clíniques. El 2022 s'ha implantat la plataforma Aulaforum per gestionar la formació online que s'ha efectuat a la companyia durant aquest any, donant continuïtat al compliment dels requisits d'honorabilitat comercial i professional en l'àmbit de la venda de pòlisses.





## CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament	40
Col·laboració amb la Sanitat Pública	40
Promoció de l'educació de la salut	41
La responsabilitat fiscal	43
Altres contribucions	43
Proveïdors de serveis	44
Medi ambient	45

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS

## Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament

La companyia, en l'exercici de la seva activitat, promou l'assegurament privat pels beneficis que aporta a la societat mitjançant la protecció de la salut de les persones, així com del seu patrimoni.

SegurCaixa Adeslas ha organitzat un any més el Fòrum d'Assegurances de Salut, que el 2022 va complir la seva desena edició. Aquesta edició va reunir 350 professionals de recursos humans i directors mèdics de les principals empreses espanyoles. S'hi va revisar l'actualitat de la salut i es va posar èmfasi en la tecnologia, així com en el desenvolupament de nous models assistencials.

La companyia també col·labora i participa activament amb organitzacions que fomenten l'assegurament i la salut. En aquest sentit, cal destacar que forma part d'UNESPA, col·laborant en els diversos comitès de l'associació empresarial per al tractament d'afers sectorials. La companyia ha participat en el projecte d'UNESPA "El Risc i jo", programa d'educació financera sobre la importància de prevenir i gestionar el risc, adreçat a joves de 15 a 17 anys. SegurCaixa Adeslas també està adherida a ICEA, associació dedicada a la realització i publicació d'informació estadística del sector assegurador.

Així mateix, la companyia col·labora amb diferents institucions com la Fundació de l'Institut per al Desenvolupament i la Integració de la Sanitat (IDIS), que impulsa la millora de la sanitat privada a Espanya, i la Fundació Edad & Vida, que promou la corresponsabilització entre el sector públic, el sector privat i els ciutadans, amb l'objectiu de donar resposta als reptes que es deriven del canvi demogràfic al nostre país.

En l'àmbit internacional, la companyia és membre de la International Federation of Health Plans (IFHP), on hi ha agrupades 70 companyies del sector assegurador de 23 països i que promou els contactes i la difusió de solucions entre les empreses asseguradores de la salut a nivell internacional.

## Col·laboració amb la Sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas ha defensat sempre la necessitat de la col·laboració públicoprivada en l'àmbit sanitari, com ho demostra la participació en el model de col·laboració del mutualisme administratiu, conegut com a "Model Muface", des del mateix moment de la seva creació, ara fa més de 40 anys.

La companyia ha continuat prestant els seus serveis a través de la seva col·laboració històrica amb les mutualitats de funcionaris MUFACE, ISFAS i MUGERJU, on més de 800.000 funcionaris ens han escollit per protegir la seva salut enfront d'altres asseguradores a través del nostre ampli quadre mèdic. Per als funcionaris localitzats en zones on no hi ha alternativa a la sanitat pública, la companyia posa a la seva disposició centres mèdics propis, a través d'Adeslas Salut, que garanteixen la prestació privada.

En l'exercici 2022 s'han seguit desenvolupant les campanyes preventives anuals per als mutualistes d'aquestes tres entitats en els àmbits de la prevenció del càncer de còlon i recte, superant els objectius inicials de cobertura i aconseguint arribar al 72% acumulat de Muface de la població d'entre 50 i 69 anys, per a tots dos sexes.

També s'ha desenvolupat la campanya de prevenció del càncer de coll uterí, alhora que s'ha donat continuïtat al programa de cribratge de càncer de cèrvix en dones d'entre 35 i 65 anys, en línia amb les estratègies actuals de prevenció de càncer del Sistema Nacional de Salut.

El 2022 s'ha posat en marxa el procés de recepta electrònica a petició de MUFACE a Astúries i a Canàries, que ja va entrar en vigor a Cantàbria el 2021. Aquest sistema agilitzarà l'obtenció dels medicaments als funcionaris, ja que en el moment de la visita al personal sanitari del Quadre Mèdic que triï, aquests cursaran la recepta a la farmàcia, on el pacient anirà posteriorment a recollir la seva medicació.

La companyia té a disposició d'aquest col·lectiu un apartat a la seva pàgina web des del qual poden accedir a tots els serveis d'una manera més directa i immediata, al mateix temps que se'ls ofereixen oportunitats per protegir el seu patrimoni amb la gamma d'assegurances de què disposa l'asseguradora.





## Promoció de l'educació de la salut

La companyia promociona la difusió del coneixement en matèria de salut que beneficiï els seus assegurats, servint-se de diferents vies per promoure la prevenció, així com el control de malalties cròniques.

La plataforma Salut i Benestar destaca per haver-se convertit en un hub de serveis digitals. El 2022 s'havien registrat tant al web com a l'app més de 740.000 assegurats. Aquesta plataforma permet:

- Accedir a plans de formació sobre estil de vida, prevenció i cura de la salut, on s'han activat més de 200.000 plans, com els de salut familiar "Segona Infància i Adolescència", amb el qual es pretén proporcionar un servei d'assessorament i acompanyament sobre la seva cura als pares de nens amb edats compreses entre els 3 i els 16 anys, a més d'una cartilla de seguiment en la qual es valora el creixement del nen (percentils), així com les vacunes administrades segons cada comunitat autònoma. També s'ha continuat amb el programa "Nen Sa", que proporciona un servei d'assessorament a pares sobre la

cura del nen, en el qual han participat més de 1.000 assegurats.

- Rebre formació a través de webinars o tallers dirigits a particulars, com resiliència i malaltia, activitat física en nens i adolescents, diabetis i prevenció, alimentació saludable fora de casa, etc. O els adreçats a empreses on s'han abordat temàtiques com ara nutrició i dieta mediterrània, prevenció dels trastorns d'esquena, menopausa i dol, son, dermatologia o salut emocional.
- Consultar el blog de la plataforma, obert també a no assegurats, amb continguts exclusius de producció pròpia en diferents formats, validats per professionals sanitaris, en els quals es tracten diversos temes d'interès relacionats amb la salut i l'autocura.

**Adeslas**  
Salud y Bienestar

**Descarrega't l'app  
Adeslas Salud y  
Bienestar**

Accedeix-hi quan vulguis i des d'on  
vulguis

Available on the App Store | GET IT ON Google play



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS

Es manté activa la presència d'aquesta formació a través de les xarxes socials i plataformes audiovisuals mitjançant la publicació de pòdcasts. El 2022 es continua donant continuïtat a aquesta iniciativa a través de continguts de salut rigorosos i d'actualitat. També s'ha potenciat el canal de pòdcasts de salut familiar, "Sense cita prèvia", capítols conduïts per Dos Pediatres a Casa, que aborden setmanalment temes de salut infantil com l'alimentació, el son, la cura dels nadons o el tractament i cura de les malalties més freqüents.

D'altra banda, s'ha mantingut la col·laboració amb el Cicle Protecció SegurCaixa Adeslas, un cicle de conferències a CaixaBank Talks Live, amb CaixaBank com a amfitrió, on SegurCaixa Adeslas aporta experts, empresaris i directius que parlen sobre temàtiques relatives a salut i prevenció, management i protecció. El 2022 s'hi han connectat més de 2.300 espectadors en streaming i s'han comptabilitzat més de 12.600 visualitzacions.

També, juntament amb CaixaBank i la Fundació Edad & Vida, s'ha promogut el Premi Salut Activa, amb el lema "Històries per compartir", s'anima els més grans a donar a conèixer aquelles experiències que els fan especials, actius i saludables.

En l'acompanyament a pacients crònics, a través de la plataforma de Salut i Benestar, més de 32.000 persones han declarat tenir aquest tipus de patologies o el risc de desenvolupar-les i un total de 9.309 clients han participat en els nostres programes d'assistència.

El 2022 s'ha ofert coaching personalitzat a pacients dels col·lectius en els quals està desplegat el programa per a la cura de patologies cròniques com la diabetis.

Ha continuat el Programa de Cribratge per a la detecció de patologies cròniques encara sense diagnosticar, amb més de 500 pacients actius.

S'ha implementat el programa de MPOC, dirigit a pacients diagnosticats amb aquesta patologia, per ajudar el pacient a aconseguir els canvis d'hàbits necessaris per millorar la seva salut i qualitat de vida.

També s'ha dissenyat un nou programa de coaching de deshabitació tabàquica, que té l'aval de la Societat Espanyola de Pneumologia i Cirurgia Toràctica (SEPAR).

Un any més, SegurCaixa Adeslas, en el seu compromís amb la salut, l'esport i els hàbits de vida saludables, renova un cop més la seva aposta pel pàdel, mantenint el patrocini amb World Padel Tour, el Circuit Amateur i l'acord de col·laboració amb els jugadors professionals Sanyo Gutiérrez, Àlex Ruiz i la parella femenina formada per Alejandra Salazar i Gemma Triay.



L'equip de pàdel patrocinat per SegurCaixa Adeslas

**Enllaç**

**Pòdcasts de SegurCaixa Adeslas**



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS

## La responsabilitat fiscal

SegurCaixa Adeslas i la resta de les seves societats participades mantenen una estratègia fiscal basada en la transparència, la responsabilitat i el compromís amb el pagament d'impostos, complint així la seva Política Fiscal, que alinea la creació de valor per a l'accionista i la contribució fiscal que estableix la legislació. En l'exercici 2022, la contribució tributària total del Grup ha pujat a 392 milions d'euros en impostos.

Val la pena destacar aquest 2022, en matèria de sostenibilitat, l'avanç que en l'àmbit de Govern s'ha dut a terme mitjançant l'obtenció de la certificació en Compliance Tributari, segons la Norma UNE 19602, amb la qual cosa SegurCaixa Adeslas s'ha convertit en la primera asseguradora espanyola que aconsegueix aquesta certificació.

Aquesta norma impulsa la posada en pràctica de sistemes de gestió que faciliten la detecció i minimització de riscos fiscals. Aquests sistemes de compliance tributari afavoreixen la cultura de compliment i faciliten la transparència davant l'Administració tributària, la qual cosa reforça el compromís ètic de l'organització.

L'obtenció de la certificació, després de superar satisfactòriament l'auditoria, evidencia que es disposa d'un model robust de prevenció de riscos fiscals, en línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu tributari.

**La contribució tributària del Grup ha pujat a 392 MM€ en impostos el 2022**

(1) Font: Fundació "la Caixa". Inclou l'efecte multiplicador de les fundacions de "la Caixa" i Bill & Melinda Gates. Dada estimada en funció del preu de la vacuna i el canvi del dòlar. Dades estimades a l'espera de l'informe final de GAVI en la utilització de fons el 2022.

## Altres contribucions

Al llarg de l'any SegurCaixa Adeslas manté col·laboracions amb diferents fundacions i organitzacions que promouen el benestar social.

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha col·laborat amb la Fundació Mutua Madrileña en la seva convocatòria anual d'Ajudes a la Recerca en Salut, que aquest any va celebrar la XIX edició. Les ajudes tenen com a objectiu donar suport a la recerca que es duu a terme a Espanya per aconseguir la millora dels tractaments mèdics i assolir avenços científics que millorin la qualitat de vida de les persones. La convocatòria inclou una categoria específica per a metges que pertanyen al quadre mèdic d'Adeslas amb una dotació de 200.000 euros perquè desenvolupin projectes en qualsevol àrea de recerca clínica.

SegurCaixa Adeslas ha mantingut un any més el seu compromís amb l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance). L'aportació de SegurCaixa Adeslas el 2022 permetrà vacunar 4.622<sup>1</sup> nens a Moçambic i Etiòpia contra la pneumònia.

Amb motiu de la guerra a Ucraïna, la companyia va posar en marxa diverses iniciatives per ajudar els civils afectats. Es va permetre als assegurats registrats a la plataforma Salut i Benestar transformar els seus punts acumulats en una aportació econòmica. Més de 3.400 clients van lliurar 20.000 euros al fons d'emergències de Metges Sense Fronteres. SegurCaixa Adeslas es va adherir a una campanya d'UNICEF per atendre els nens i famílies afectats per la guerra a Ucraïna. La iniciativa humanitària es va dur a terme amb donatius directes per part dels empleats, la quantia dels quals va ser igualada per la companyia, de manera que es van recaptar i donar més de 18.000 euros.

SegurCaixa Adeslas també ha col·laborat amb l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, assumint el cost de les pòlisses d'autos dels vehicles ambulatoris utilitzats en els viatges d'ajuda humanitària a Ucraïna que aquesta associació ha dut a terme.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGUATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS

## Proveïdors de serveis

La companyia, per poder desenvolupar la seva activitat, manté relacions amb múltiples proveïdors de la salut, així com dels altres rams d'assegurances, que possibiliten l'atenció a tots els seus assegurats. Aquestes relacions es basen en la confiança i es mantenen en el llarg termini, on la qualitat en el servei és l'eix principal. Els diferents rams de negoci disposen d'un model propi de relació amb els proveïdors prestacionals, però es fonamenten en uns principis comuns.

En el ram de salut, la relació amb els proveïdors es basa en la transparència i la igualtat d'oportunitats. Tots els proveïdors, per ser contractats, són avaluats d'acord amb criteris tècnics, econòmics i d'altres derivats de les seves especialitats i serveis. La concertació amb els proveïdors s'efectua a partir d'un procés intern que determina els requeriments d'habilitació professional i tècnica i les garanties de compliment legal de les exigències de les instal·lacions on els professionals desenvolupen la seva activitat.

Tots ells disposen de la titulació oficial d'habilitació professional i la seva validació per part dels col·legis professionals corresponents.

Així mateix, cal que les seves instal·lacions disposin de les autoritzacions sanitàries que fixin les comunitats autònomes. El 100% dels proveïdors són locals. L'activitat de salut fora d'Espanya es duu a terme mitjançant un contracte específic d'assistència a l'estranger.

El procés d'homologació a Adeslas Dental té en compte, a més de requeriments de naturalesa econòmica i tècnica, criteris de caràcter social i ambiental. El 98% dels proveïdors del ram són locals.

En multiriscos, la majoria de proveïdors són fonamentalment empreses d'assistència, el 100% de les quals són locals. La relació amb aquests proveïdors és fluida i estable i persegueix l'eficiència i la qualitat de servei, per a la qual cosa s'estableix un seguiment diari dels indicadors de servei. En el ram d'auto hi ha els proveïdors intragrup, que gestionen la xarxa de tallers, i els que presten serveis en els sinistres (tallers amb gestió directa, pèrits, advocats i metges, entre d'altres). El 100% són proveïdors locals i estan homologats d'acord amb criteris econòmics, tècnics i d'instal·lacions.

Pel que fa als proveïdors de béns i serveis sense vinculació amb els rams de negoci, SegurCaixa Adeslas disposa d'una política i un manual de compra i contractació que regulen el marc de la relació, assegurant que els processos de treball siguin ètics i transparents. La relació dels proveïdors amb SegurCaixa Adeslas s'inicia amb l'adhesió d'aquests al Codi Ètic i de Compliment Normatiu de Proveïdors de Béns i Serveis, de manera que assumeixen els principis d'integritat i ètica professional. El 95% dels proveïdors són locals.

Finalment, el model de gestió de compres de SegurCaixa Adeslas està certificat d'acord amb la Norma UNE 15896, que aporta un grau d'excel·lència a la funció de compres i li proporciona eines per a la millora contínua.





CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

**CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT**

RESULTATS

ANNEXOS

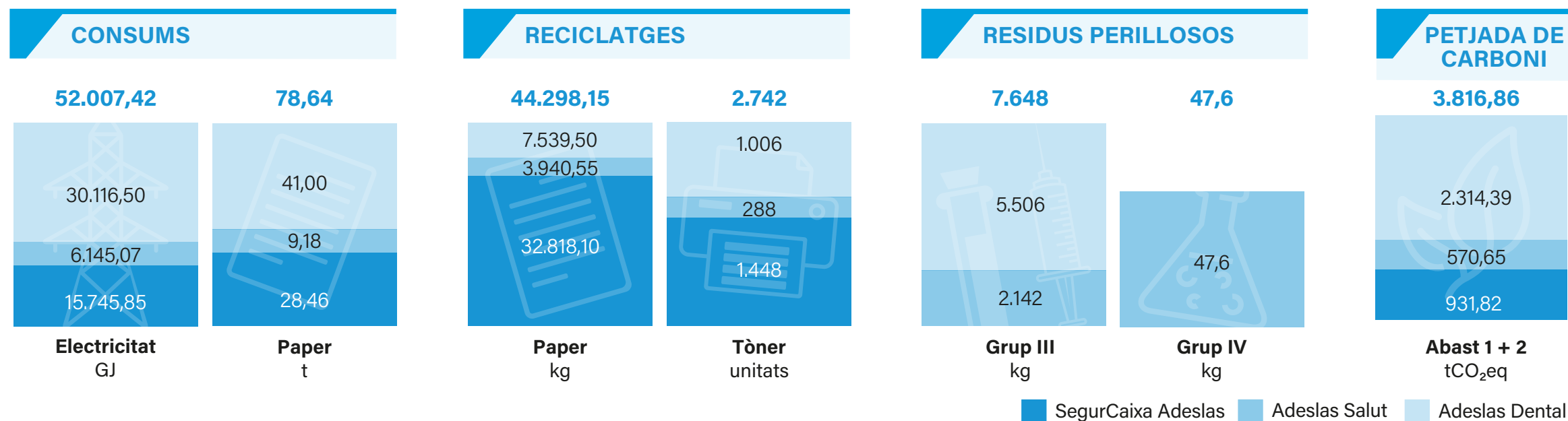
## Medi ambient

Malgrat que l'activitat de la companyia asseguradora no té un impacte rellevant en el medi ambient i no es tracta d'un afer material, SegurCaixa Adeslas és sensible a les preocupacions mediambientals creixents en la societat i al canvi climàtic. Cada any, la companyia manté iniciatives per minimitzar l'impacte ambiental per la seva activitat i està compromesa amb l'ús eficient dels recursos, alhora que fomenta la protecció del medi ambient. En la seva activitat, tant Adeslas Dental com Adeslas Salut tenen un impacte ambiental més gran, per la qual cosa totes dues companyies disposen de la certificació mediambiental ISO 14001:2015, que renoven periòdicament per a totes les seves instal·lacions.

Adeslas Salut, a través de la seva política mediambiental, es compromet a complir la normativa i millorar de manera contínua l'acompliment ambiental, prevenir la contaminació i reduir els seus residus, promoure la sensibi-

lització interna dels empleats i mantenir el diàleg intern i extern sobre qüestions ambientals. Per fer-ho, disposa d'un sistema de gestió que li permet mesurar, controlar i corregir els seus compromisos de caràcter mediambiental. Els 25 centres mèdics d'Adeslas Salut tenen aquesta certificació.

Adeslas Dental garanteix la protecció del medi ambient i la prevenció de la contaminació, minimitzant els impactes derivats de les activitats odontològiques (com la gestió de residus o radiacions ionitzants), i millora l'acompliment ambiental de manera contínua mitjançant la racionalització del consum de recursos naturals i d'energia, promovent-ne una utilització eficient i fomentant l'ús de les millors tecnologies disponibles. S'apliquen criteris de sostenibilitat en el desenvolupament i exercici de les activitats a les seves 188 clíniques, així com a les oficines centrals.



Grup III: residus biosanitaris tallants i punxants i possibles contaminats per COVID-19.  
Grup IV: residus citotòxics i reactius de laboratori.

Els factors de conversió utilitzats per calcular la petjada de carboni són els que estableix el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

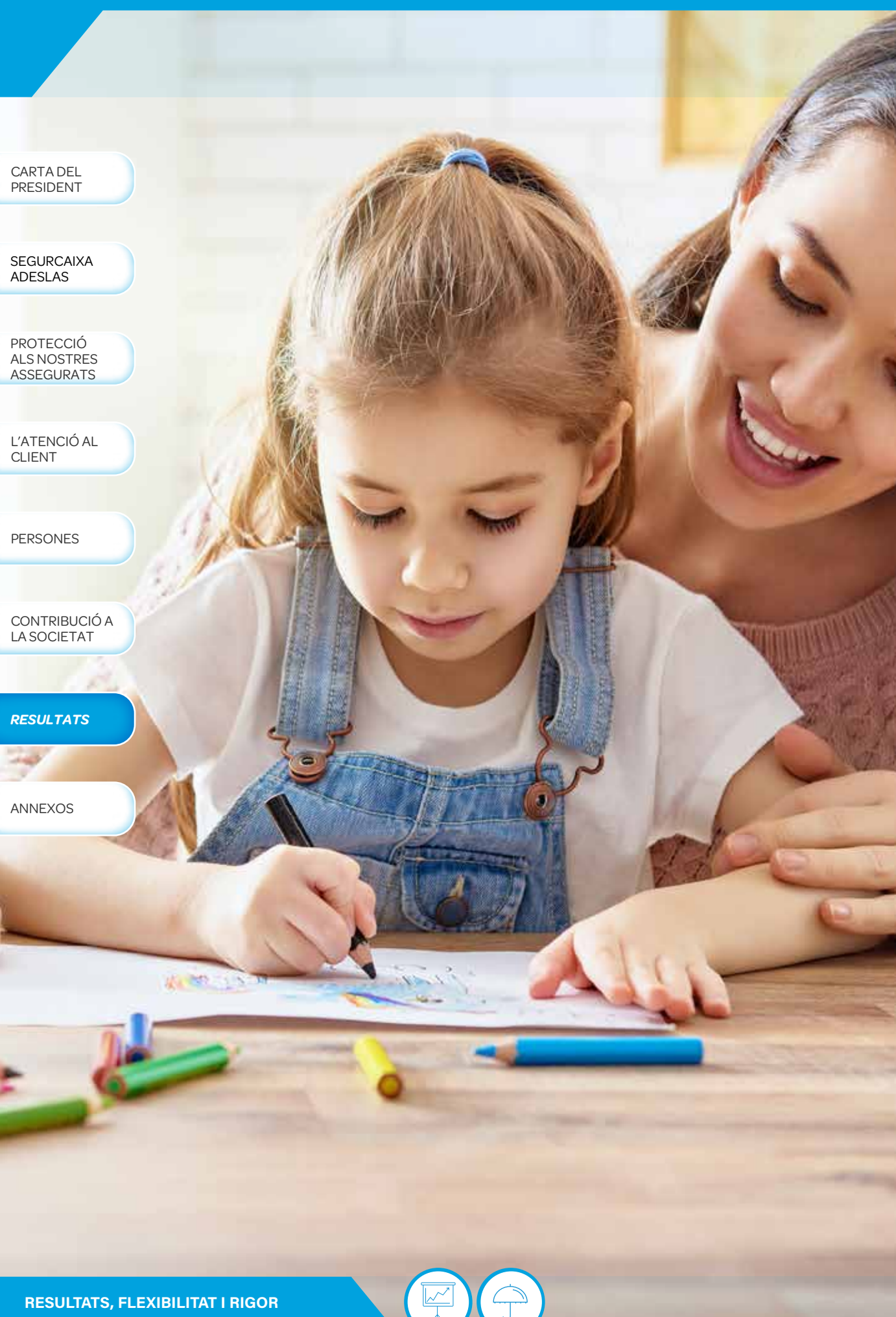
L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

**RESULTATS**

ANNEXOS



## RESULTATS, FLEXIBILITAT I RIGOR

Resultats de l'exercici	47
Gestió prudent i control	48



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**RESULTATS**

ANNEXOS

## Resultats de l'exercici

El 2022, la tornada a la normalitat després de la pandèmia ha marcat l'activitat i els resultats de SegurCaixa Adeslas.

En el segon any del pla estratègic, SegurCaixa Adeslas ha incrementat un 5,15% el volum de primes fins a un total de 4.370 milions d'euros, dels quals 1.195 milions d'euros són primes de nova producció, cosa que demostra el dinamisme comercial aconseguit. El benefici de la companyia va arribar als 410,6 milions d'euros, malgrat el mal comportament de les inversions financeres en un any especialment complicat. D'altra banda, la ràtio combinada ha augmentat fins al 87%<sup>1</sup>.

El nombre de clients assegurats en salut s'ha incrementat un 3,8%, fins als 5,9 milions. El volum de primes ha pujat als 3.167 milions d'euros, un 7% més que el 2021, consolidant el lideratge en el ram de salut amb una quota de mercat del 30%. Aquest creixement dels assegurats ha anat en línia amb l'activitat assistencial i l'aposta per l'increment de la digitalització en els serveis de salut.

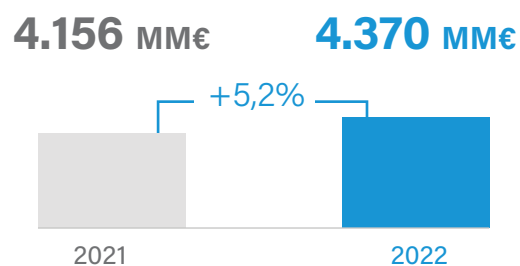
En la resta de rams destaquen els resultats aconseguits en multiriscos, on es va arribar als 627 milions d'euros en primes, un 5,9% més que el 2021. La quota de mercat s'ha elevat al 7,3%. Dins d'aquestes assegurances prenen una rellevància especial les pòlisses de la llar, on la companyia disposa de més d'1.669.000 pòlisses i ocupa la segona posició en el rànquing d'aquesta modalitat amb 534 milions d'euros en primes.

En el ram d'autos, el volum de primes ha pujat a 252 milions d'euros, un 5,3% més que en l'exercici anterior, i on la companyia disposa de més de 563.000 pòlisses d'automòbils, un 11,61% més que en l'exercici precedent.

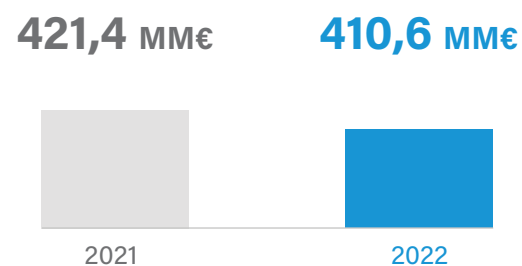
En decessos, la companyia ha assolit la xifra de 123 milions d'euros i ocupa la cinquena posició en el rànquing, ja que disposa de 417.900 pòlisses.

Respecte al ram d'accidents, SegurCaixa Adeslas ha obtingut un total de 109 milions d'euros i ocupa la primera posició en el rànquing d'aquesta modalitat en el mercat assegurador espanyol, amb una quota de mercat del 9,6% i amb més de 836.600 pòlisses vigents.

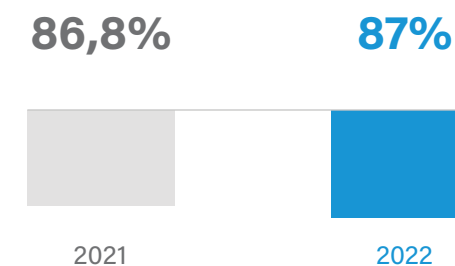
### EVOLUCIÓ DE PRIMES



### BENEFICI NET



### RÀTIO COMBINADA



(1) La relació entre les despeses per sinistres en què incorre una companyia asseguradora respecte al volum de primes ingressades.





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**RESULTATS**

ANNEXOS

## Gestió prudent i control

### Auditoria Interna

La Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment i reporta a la Presidenta de la Comissió d'Auditoria amb l'objectiu de preservar la seva independència.

La Funció d'Auditoria Interna de la companyia és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per afegir valor i millorar les operacions de l'organització, i que contribueix a la consecució dels objectius estratègics de la Societat, aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat per avaluar i millorar l'eficàcia dels processos de gestió de riscos, control i govern.

### Compliment Normatiu

El departament de compliment normatiu té com a objectiu assegurar l'adequat compliment de la normativa i de la legalitat, assessorant l'òrgan d'administració sobre els requisits normatius que li són aplicables. Entre les seves funcions s'encarrega de la supervisió dels sistemes de prevenció i les mesures implantades per la companyia per evitar la corrupció, el suborn o la comissió de qualsevol altre il·lícit penal. Per fer-ho, la companyia disposa d'un Sistema de Prevenció de Riscos Penals (SPRP) que els relaciona i identifica, defineix l'òrgan amb competència per prendre decisions sobre aquests, així com els procediments que s'han de seguir, i fa públics els seus principis i objectius per mitjà de la pàgina web corporativa. El nostre SPRP es troba auditat per AENOR, que ha emès la corresponent certificació acreditativa de la seva adequació al que disposa la Norma UNE 19601 - "Sistema de Gestió de Compliance Penal".

### Continuïtat i seguretat informàtica

La responsabilitat de la companyia envers els seus assegurats comporta la previsió de valorar situacions adverses en les quals la companyia hauria de reaccionar assegurant la continuïtat de la prestació de serveis als seus assegurats i proveïdors i minorar les contingències que poguessin afectar el desenvolupament de les seves operacions de negoci. Per això, SegurCaixa Adeslas s'ha dotat d'una Política de Continuïtat de Negoci i d'un Sistema de Gestió de Continuïtat de Negoci (SGCN) que, en l'exercici 2022, han obtingut la certificació ISO 22301, on es recullen les mesures que permeten a l'organització respondre davant una contingència greu o fet inesperat, com una catàstrofe, oferint la capacitat inicial de recuperació operacional, amb l'objectiu d'oferir el millor servei als nostres clients.

L'SGCN disposa d'un Pla General de Continuïtat de Negoci que conté un conjunt de documents que permetrien la recuperació dels Actius Crítics més rellevants necessaris per reprendre l'operació de l'organització segons els temps de recuperació i nivells de servei preestablerts, minimitzant qualsevol tipus d'impacte als empleats, clients i terceres parts interessades. Aquests plans es preparen, proven i actualitzen amb una periodicitat anual o quan s'hi produeixen canvis rellevants.

La companyia es troba en ple procés de transformació, en el qual les noves solucions tecnològiques reforcen la seva posició davant els nous riscos emergents. El Comitè de Seguretat Digital de SegurCaixa Adeslas és el responsable de formular i aplicar la corresponent Política de Gestió i Control del Risc Tecnològic i de la Seguretat de la Informació, d'acord amb les directrius estratègiques recollides en la mateixa política i documents relacionats.



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT**RESULTATS**

ANNEXOS

## Control de Riscos

SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat un Sistema de Gestió de riscos que té com a objectiu final garantir la seva solvència contribuint a la consecució dels objectius estratègics.

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

- Els riscos tècnics es deriven de l'operativa asseguradora de subscripció de contractes d'assegurança.
- Els riscos financers són els derivats d'una altra activitat principal que duu a terme la Societat i que es correspon amb la gestió dels actius i la seva relació amb els passius.
- Els riscos no financers tenen un impacte més transversal en la Societat i inclouen els reputacionals, estratègics i ASG (ambientals, socials i de governança).
- Els riscos operacionals es deriven de la inadequació o la disfunció de processos interns, del personal o dels sistemes, o de successos externs

Adicionalment, s'identifiquen determinats riscos emergents resultants d'una incrementada exposició o susceptibilitat de fer-ho davant un factor desconegut fins ara, o bé associats a un increment de l'exposició davant un perill ja identificat.

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 i les seves interdependències.

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

Al llarg de l'exercici 2022, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de Gestió de riscos, fonamentalment, a través de l'enfortiment del seu Marc d'Apetència de Risc i del model de seguiment continuat dels riscos identificats com a més rellevants. S'ha reforçat la gestió de riscos ASG incorporant aquests riscos dins de les polítiques de la companyia i incloent indicadors específics dins del Marc d'Apetència de Risc. Addicionalment, s'han adquirit eines que faciliten la gestió de riscos i s'han desen-

**Enllaç**Informe sobre la situació  
financera i de solvència



## ANNEXOS

Cobertura i abast de l'informe	51
Matriu de Materialitat	53
Consell d'Administració i Comissions	54
Enquestes i reclamacions	56
Equip	57

CARTA DEL  
PRESIDENT

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

**ANNEXOS**





## Cobertura i abast de l'informe

En línia amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals promogudes, principalment, des de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), SegurCaixa Adeslas ha publicat el seu Informe Anual Integrat corresponent a l'exercici 2022. Aquest Informe Anual s'ha presentat al Consell d'Administració perquè en tingués coneixement prèviament a la seva publicació.

En aquest sentit, en el present informe la informació legal, econòmica i financera de la companyia es presenta complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa de SegurCaixa Adeslas, dels seus resultats i de la seva resposta als seus grups d'interès. Acompanyen aquest informe els Comptes Anuals de la societat SegurCaixa Adeslas S.A., així com els consolidats del grup SegurCaixa Adeslas, els quals es poden consultar a la pàgina web corporativa de SegurCaixa Adeslas. En el procés d'elaboració d'aquest informe, se n'ha definit clarament la cobertura i l'abast, donant prioritat a la informació considerada material l'any 2022.

La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any 2022, però també inclou, en funció de la seva rellevància, dades d'anys anteriors per facilitar que els lectors es puguin formar una opinió més àmplia sobre l'evolució de SegurCaixa Adeslas. És per això que l'informe conté taules i gràfics amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. A més, s'ha evitat, en la mesura del possible, l'ús de tecnicismes el significat dels quals pugui ser desconegut per als grups d'interès.

Així mateix, SegurCaixa Adeslas va efectuar un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, l'International Integrated Reporting Council i el GRI Standards. Es consideren rellevants aquells afers socials, ambientals, de governança i econòmics que tinguin una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el valor de la companyia com en la societat i el medi ambient.

### Identificació inicial de temes rellevants

En primer lloc, es va dur a terme una anàlisi documental i una reflexió interna de la direcció de la companyia per alinear els afers materials amb el negoci i les necessitats dels grups d'interès per obtenir una llista preliminar de temes rellevants:

- Estratègia i prioritats per a SegurCaixa Adeslas mitjançant entrevistes en profunditat als membres del Comitè de Direcció per conèixer la seva visió sobre els temes de gestió responsable i sostenibilitat més rellevants de la companyia. Concretament, se'ls va consultar pels temes de gestió de la seva àrea de negoci que poden contribuir a fer que SegurCaixa Adeslas sigui percebuda com una empresa més responsable i sostenible, així com els riscos i oportunitats que pot tenir la companyia en l'àmbit de la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat.
- Requisits de prescriptors en sostenibilitat: Índexs, estàndards i regulacions com el SASB, TCFD, IIRC, GRI Standards, Reglament Delegat (UE) 2021/1256, Reglament Delegat (UE) 2021/1257...
- Benchmark: Revisió d'altres informes anuals a nivell nacional i internacional per extreure'n els afers rellevants del sector financer i assegurador. S'han revisat els aspectes més importants dels principals competidors de SegurCaixa Adeslas i els informes corresponents als accionistes majoritaris de la companyia.
- Anàlisi de tendències en el sector financer i de previsió social, així com els afers prioritaris per al Sector Financer segons diverses fonts.
- Informes publicats sobre el sector assegurador i financer relacionats amb la sostenibilitat.
- Anàlisi de tendències en el sector financer i assegurador a través de l'eina Trendwatching per identificar les principals novetats i innovacions en matèria sostenible per part d'empreses internacionals.



## Consulta als grups d'interès

Es va efectuar una consulta interna i externa als grups d'interès per a la identificació i prioritització dels temes rellevants que va consistir en:

- Enquesta online a 91 directius fins a la línia intermèdia de SegurCaixa Adeslas.
- Enquesta telefònica a 300 clients de SegurCaixa Adeslas en els seus diferents rams.
- Entrevistes a sis experts representants dels diferents grups d'interès de SegurCaixa Adeslas:
  - Accionistes: Mutua Madrileña i CaixaBank.
  - Acadèmia: ESADE.
  - Associacions de consumidors: Consultor/a expert/a.
  - Mitjans de comunicació: Corresponsables.
  - Societat:
    - Entitats socials: Fundació Edad & Vida.
    - Entitats mediambientals: Consultor/a expert/a.

## Conclusions dels experts en temes ASG

Hi ha una visió compartida entre els experts consultats sobre la importància creixent que els temes ASG tindran en el futur i la necessitat de gestionar els riscos associats:

- Els temes ambientals són els que guanyaran més pes en el sector assegurador, ja que els efectes del canvi climàtic cada vegada són més palpables i més extrems. A més, els experts afirmen que el sector assegurador és molt sensible a l'augment de catàstrofes naturals i a l'increment de la seva virulència.
- Els temes socials han guanyat pes durant els dos anys de la pandèmia, poden afectar la reputació del sector i cal donar resposta a la situació complexa del país (incertesa econòmica actual, evolució desfavorable del quadre macroeconòmic...).

- Els temes de governança estan marcats pels constants canvis regulatoris que hi ha, si bé els experts afirmen que el sector assegurador ja està habituat a adaptar-se als canvis normatius.

## Priorització dels temes rellevants

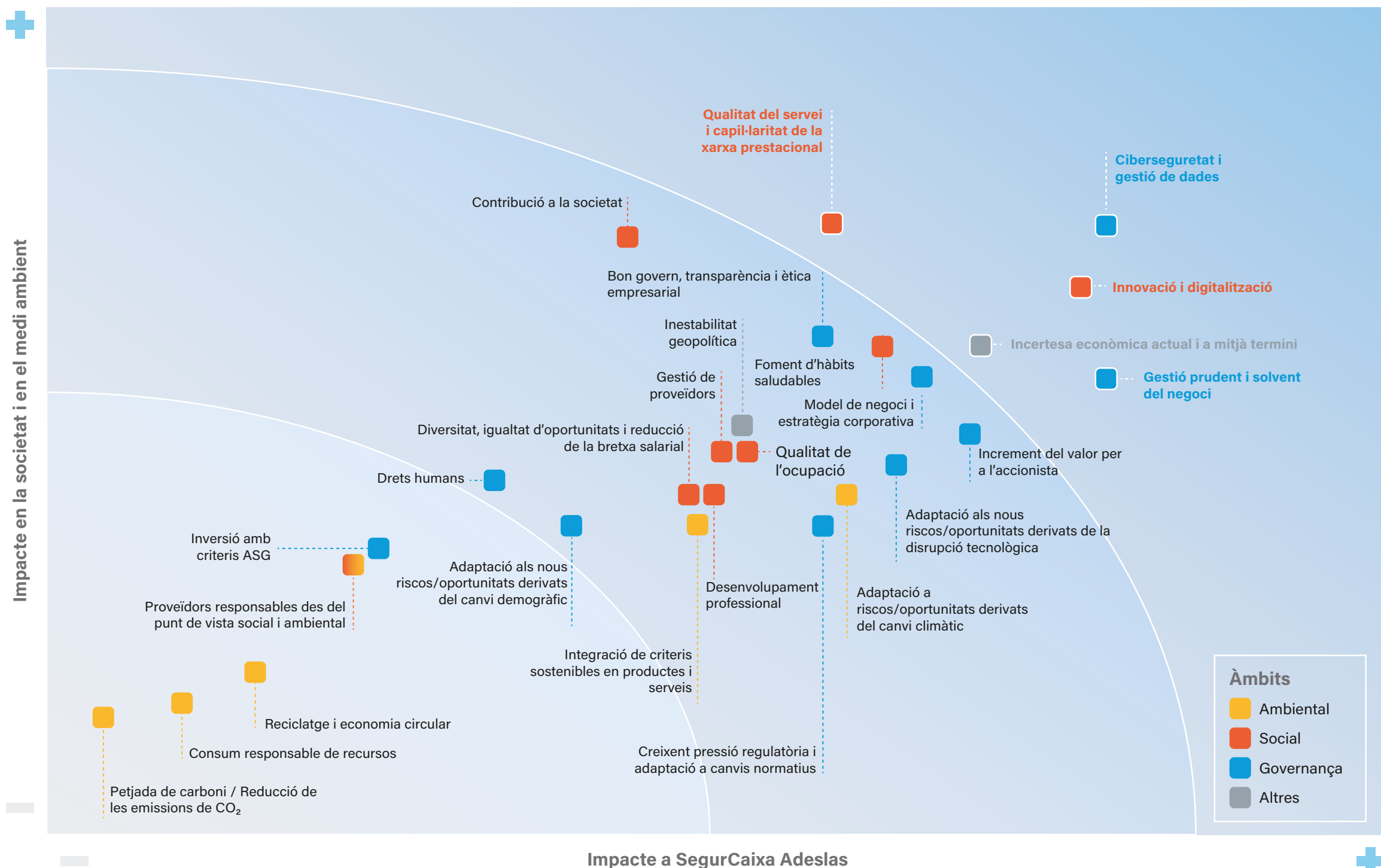
El procés efectuat ha permès obtenir com a resultat la matriu de materialitat des de la doble visió de l'impacte en el valor per a SegurCaixa Adeslas i l'impacte en la societat i el medi ambient.

De tots els temes identificats materials se n'ha dut a terme una classificació al voltant de tres nivells: en funció del seu abast més estratègic per a SegurCaixa Adeslas (primer nivell), els que tenen un impacte significatiu (segon nivell) i els que, sent rellevants, tenen en el moment actual un abast limitat (tercer nivell).



- CARTA DEL PRESIDENT
- SEGURCAIXA ADESLAS
- PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS
- L'ATENCIÓ AL CLIENT
- PERSONES
- CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT
- RESULTATS
- ANNEXOS**

## Matriu de Materialitat





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Consell d'Administració i Comissions

### Consell d'Administració

El Consell d'Administració estava format en data 31 de desembre de 2022 per dotze membres, dels quals deu tenen el caràcter de consellers dominicals, d'acord amb l'estructura accionarial, i dos d'independents.

Així mateix, el Consell està encapçalat per un President, amb facultats delegades, i disposa d'un Secretari i un Vicesecretari no consellers.

Nom	Càrrec
D. Javier Mira Prieto-Moreno	President Executiu
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident
D. Pedro Nebot José	Conseller (Dominical)
D. Juan Antonio Alcaraz García	Conseller (Dominical)
D. Víctor Zambrana	Conseller (Dominical)
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consellera (Dominical)
D. Ernesto Mestre García	Conseller (Dominical)
D. Juan Manuel Granados Curiel	Conseller (Dominical)
D. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Conseller (Independent)
D.ª Esperanza del Hoyo López	Consellera (Independent)
D. Rafael Arnedo Rojas	Conseller (Dominical)
D. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Conseller (Dominical)
D. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretari no Conseller
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretari no Conseller

### Polítiques de Govern Corporatiu

Les Polítiques de Govern Corporatiu adoptades per SegurCaixa Adeslas, de conformitat amb el que estableix la normativa de Solvència II, desenvolupen una estructura organitzativa de govern i control transparent i apropiada per al volum i l'activitat que duu a terme, alhora que estableixen les diverses línies de reporting que garanteixen l'adequada transmissió de la informació necessària per a l'adopció de les decisions per part dels òrgans de direcció i govern. Inclouen la regulació del funcionament i les competències de determinades funcions anomenades fonamentals (funció d'auditoria interna, de compliment normatiu, gestió de riscos i actuarial), tot això sota la responsabilitat i supervisió del seu Consell d'Administració. Així mateix, la companyia disposa d'una Política d'Aptitud i Honorabilitat exigible a totes les persones que formin part de la seva direcció efectiva –membres del Consell d'Administració i alta direcció–, així com als titulars de les funcions fonamentals i altres funcions destacades, que regula condicionants especialment reforçats pel que fa als requisits i exigències que en aquesta matèria han de complir els titulars dels càrrecs referits.

 **Tornar a**  
Govern Corporatiu



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Comissió d'Auditoria

Es regeix pel que disposa la normativa legal aplicable, especialment l'article 529 quaterdecies de la Llei de Societats de Capital, així com pel Reglament de la mateixa Comissió d'Auditoria, el Reglament del Consell d'Administració i els Estatuts Socials. La formen quatre membres, nomenats pel Consell d'Administració, dos dels quals són independents –un d'aquests n'és el President, amb vot diriment–, i disposa de la figura d'un President i un Secretari.

Entre altres funcions, la seva missió és la de supervisar la informació financera i no financera relacionada, 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 assessora el Consell d'Administració en els assumptes relacionats amb la gestió de les inversions, la política que marca les directrius pel que fa al cas i els límits de risc, d'acord amb els requeriments de la normativa legal i de govern aplicables. També supervisa el pressupost i el seguiment dels resultats financers i del seu impacte en el patrimoni.

 **Tornar a**  
Govern Corporatiu



CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Enquestes i reclamacions

### Distribució de les enquestes efectuades per ram de negoci<sup>1</sup>

	Unitats	Percentatges
Llar	61.561	12,3%
Autos	25.123	5,0%
Negoci	1.201	0,2%
Salut	389.455	77,7%
Dental	23.761	4,7%
Total	501.101	100,0%

### Queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	10.634	182
Multirisc i RC Particulars i Negocis	4.561	215
Multirisc i RC Empreses	41	210
Personals	550	43
Autos	535	95
Total	16.321	166

### Queixes i reclamacions per ram presentades davant el Servei d'Atenció al Client

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	536	9,2
Multirisc i RC Particulars i Negocis	224	10,6
Multirisc i RC Empreses	3	15,4
Personals	34	2,6
Autos	17	3
Total	814	8,3

### Queixes i reclamacions notificades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	104	1,8
Multirisc i RC Particulars i Negocis	83	3,9
Multirisc i RC Empreses	4	20,5
Personals	17	1,3
Autos	8	1,4
Total	216	2,2

### Queixes i reclamacions resoltes a SegurCaixa Adeslas<sup>2</sup>

	Exercici 2022
Desestimades	8.458
Estimades	6.501
SCA omet pronunciar-se	1.536
No admeses a tràmit	2
Total	16.497

### Queixes i reclamacions resoltes pel Servei d'Atenció al Client<sup>2</sup>

	Exercici 2022
Desestimades	572
Estimades	165
SCA omet pronunciar-se	59
No admeses a tràmit	-
Total	796

(1) Nre. d'enquestes efectuades per Qualitat Corporativa, Qualitat Assistencial, Experiència de Client i enquestes telefòniques d'Adeslas Dental.

 **Tornar a**  
 **La qualitat com a objectiu**





CARTA DEL  
PRESIDENTSEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓ  
ALS NOSTRES  
ASSEGURATSL'ATENCIÓ AL  
CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A  
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

## Equip

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

	Exercici 2022
Serveis Centrals	1.061
AgenCaixa	246
Oficines pròpies	859
Centres mèdics i dentals	4.042
Total	6.208

### Distribució de la plantilla per gènere

	Exercici 2022
Nre. total d'homes	1.381
Nre. total de dones	4.827
Total	6.208

### Edat mitjana de la plantilla

	Exercici 2022
Serveis Centrals	45,6
AgenCaixa	45,3
Oficines pròpies	48,1
Centres mèdics i dentals	37,0
Total	40,3

### Antiguitat de la plantilla

	Exercici 2022
Directius	12,8
Plantilla Serveis Centrals	10,2
AgenCaixa	12,4
Plantilla Oficines pròpies	14,3
Plantilla Centres mèdics i dentals	5,2

Nota: En les dades d'empleats, no s'hi inclouen les jubilacions parcials.

### Distribució de la plantilla per tipus de contracte

	Exercici 2022
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	2.975
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	2.972
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	47
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	214
Total	6.208

### Distribució de la plantilla per categoria professional

	Exercici 2022
Directius	66
Quadres intermedis	215
Resta plantilla	5.927

### Formació

	Exercici 2022
<b>Inversió total en formació</b> (milers de €)	
Serveis Centrals i AgenCaixa	294
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	268
Total	562

### Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	0,33%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,24%

### Promedio invertido por empleado

Serveis Centrals i AgenCaixa	225,0
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	54,7


[Tornar a  
Persones](#)




Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

[www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

Informe Anual Integrat 2022

 **SegurCaixa Adeslas**