



Informe Anual Integrat **2023**

 **SegurCaixa Adeslas**

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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 2023	15
Pla Estratègic 2021-2023	16
Pla de sostenibilitat	17

La protecció als nostres assegurats

La nostra oferta asseguradora	19
Canal Bancassegurances	20
Canals Asseguradors	22

L'atenció al client

Bones pràctiques	25
Innovació	25
Salut	27
Dental	29
Multiriscos	30
Autos	32
Resta de rams	33
La qualitat de servei	34

Persones

Un excel·lent lloc per treballar	37
La igualtat i la no discriminació	38
La retribució	38
La conciliació	39
La inversió en formació	39

Contribució a la societat

Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament	41
Col·laboració amb la Sanitat Pública	41
Promoció de l'educació de la salut	42
Altres contribucions	44
Proveïdors de serveis	45
Medi ambient	46

Resultats, flexibilitat i rigor

Resultats de l'exercici	48
Gestió prudent i control	49

Annexos

Cobertura i abast de l'informe	52
Matriu de Materialitat	54
Consell d'Administració i Comissions	55
Enquestes i reclamacions	57
Equip	58

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Carta del President

Benvolguts amics,

Un dels impulsos més arrelats en la nostra naturalesa és la recerca de seguretat. Es tracta d'una necessitat bàsica de l'ésser humà a la qual entitats com la nostra, SegurCaixa Adeslas, donen resposta, procurant ser a prop de les persones sempre que ens necessiten.

En aquest sentit, l'entorn que ens envolta i els riscos als quals ens enfrontem són cada dia més complexos de predir. Les tensions geopolítiques a nivell mundial i la inflació llasten l'economia i impacten en la vida de les persones i les empreses, alhora que els fenòmens climàtics extrems són cada vegada més freqüents.

La indústria asseguradora està fent un esforç notable de transformació per adaptar-se a aquesta conjuntura. Per això, la tecnologia i irrupcion tan imparables com la de la intel·ligència artificial s'han convertit en aliats essencials. Enfortir la relació amb els clients o millorar la nostra eficiència operativa són només algunes de les grans oportunitats que ens brinden i que empreses com la nostra ja estan aprofitant.

M'agradaria destacar en aquest punt els importants avanços que estem aconseguint a SegurCaixa Adeslas en tots dos aspectes, gràcies al nostre Pla de Transformació Tecnològica. N'és una mostra el ràpid creixement que està experimentant la nostra plataforma de salut digital, Adeslas Salut i Benestar, que al tancament del 2023 ja superava el milió de clients registrats.



President Executiu

Javier Mira
President Executiu
SegurCaixa Adeslas

Agilitat, proximitat i conveniència

A través d'aquesta aplicació, els nostres assegurats poden accedir a nombroses funcionalitats que fan més fàcil el seu dia a dia, com el servei d'orientació mèdica 24/7, que permet resoldre de manera immediata els seus dubtes sobre símptomes, tractaments o altres qüestions relacionades. A això s'hi uneix la completa i variada oferta de plans de salut que posem a la seva disposició, amb recomanacions pràctiques sobre prevenció i cures per a tota la família.

Som conscients, però, de la importància que té el contacte personal i proper, especialment quan parlem d'un aspecte tan rellevant com és la salut. Per això, el nostre objectiu és que els nostres clients puguin triar com contactar amb nosaltres, posant a la seva disposició diferents canals.

Garantir la millor experiència a través de tots ells i en cadascuna de les interaccions que el client manté amb la companyia és un dels pilars centrals de la nostra estratègia, al qual dediquem importants esforços i recursos..

Creixement i solidesa

Les mesures implantades per oferir la millor qualitat en els nostres serveis, la fortalesa demostrada dels nostres canals comercials i la dedicació dels més de 6.400 empleats del Grup SegurCaixa Adeslas han fet possible que el 2023, un any més, hàgim aconseguit créixer en les nostres principals àrees de negoci.

Més de 10,7 milions de clients confiaven en nosaltres al tancament del passat exercici. El volum d'ingressos per primes totals, per la seva banda, va pujar fins als 4.889 milions d'euros, un 11,9% més que l'any anterior, amb un creixement que va duplicar el del mercat de No Vida.

Entre les fites de l'any m'agradaria destacar la integració de l'Igualatorio Médico

Quirúrgico (IMQ). L'operació, que ha arribat després de més de 18 anys d'estreta col·laboració com a socis, ens permet reforçar el nostre lideratge en Salut, incorporant dins del nostre perímetre de consolidació el principal prestador de serveis sociosanitaris del País Basc.

Així mateix, la renovada aliança amb CaixaBank i la relació comercial que mantenim amb El Corte Inglés Seguros, a través de la xarxa del qual comercialitzem de manera exclusiva les nostres assegurances de Salut des del 2023, ens aporten una base sòlida sobre la qual continuar desenvolupant un model d'èxit. A això ens dedicarem amb més impuls, si és possible, el proper exercici, sumant a la nostra gamma nous productes avançats com MyBox, entre altres iniciatives.

Mantenir-se al capdavant no ha estat mai una tasca senzilla. El context i la competència no ho posaran fàcil tampoc, però hem demostrat que sabem extreure el màxim valor de les oportunitats que sorgeixen en el mercat. Estem preparats i tenim la voluntat i els mitjans necessaris per continuar construint confiança per als nostres assegurats i per a la societat.

Per acabar, vull agrair a tots els empleats de SegurCaixa Adeslas, mediadors, professionals mèdics i proveïdors la professionalitat i el compromís demostrats durant l'any passat. La seva capacitat i dedicació és el que ens fa únics i en això hem de perseverar per continuar sent la millor opció per als nostres assegurats. La seva confiança és el que ens mou a ser millors i per ella continuarem treballant cada dia.

Javier Mira
President Executiu
SegurCaixa Adeslas

SEGURCAIXA ADESLAS

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

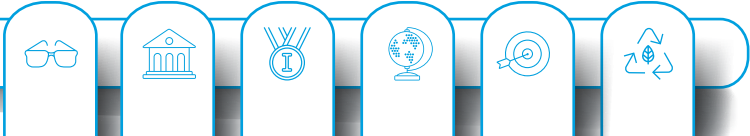
PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

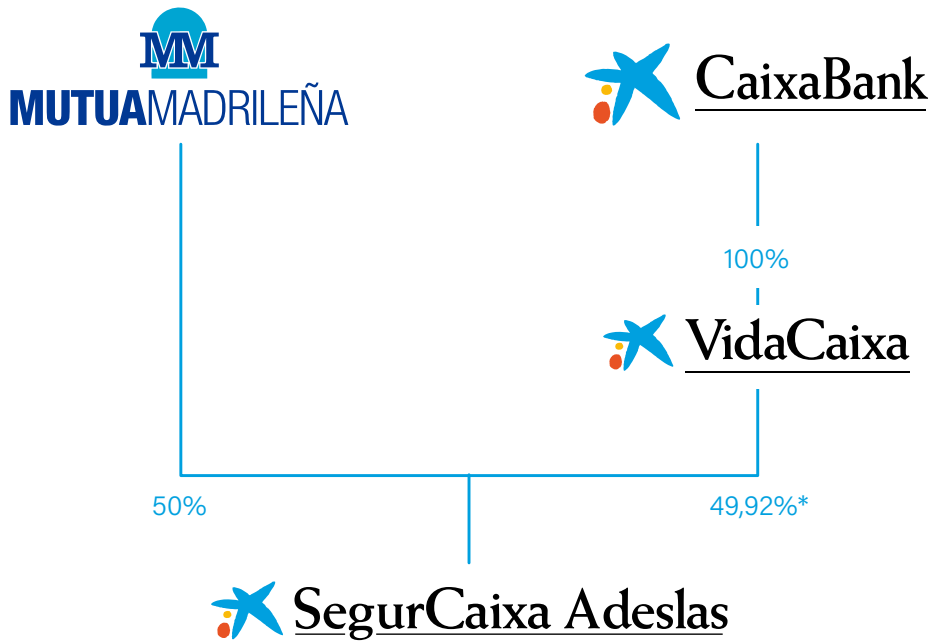
Coneix-nos

Mapa accionarial

SegurCaixa Adeslas és la companyia de no vida líder a Espanya en assegurances de salut. El benefici net de la companyia el 2023 ha arribat als 414,58 milions d'euros, sota la nova normativa comptable IFRS17.

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.





CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Els nostres accionistes

GRUP MUTUA MADRILEÑA

El Grup Mutua Madrileña va tancar el 2023, per sisè any consecutiu, com a líder d'assegurances generals a Espanya, amb una quota de mercat del 15,6%. Els ingressos totals per primes, incloent-hi el negoci internacional, van arribar als 8.057 milions d'euros, un 10,2% més que l'any anterior. El nombre total d'assegurats va superar els 16,9 milions a Espanya, amb un creixement del 9,7%. El benefici després d'impostos, per la seva banda, va pujar a 431 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 es va situar al tancament de l'any en el 306%, per sobre de la mitjana del sector, que a Espanya és del 241,9%.

Mutuactivos, per la seva banda, va tancar el 2023 batent novament el seu rècord en captacions netes de patrimoni de tercers, ja que va aconseguir atreure més de 1.435 milions d'euros en fons d'inversió, plans de pensions i assegurances de vida. Això suposa un increment del 94% respecte a l'any anterior. Les bones xi-



fres de captació patrimonial de tercers confirmen la fidelitat dels seus clients i la confiança dipositada en la companyia, que ve avalada per la gestió eficient de carteres i els bons resultats de rendibilitat obtinguts. Tots dos efectes, captació neta i rendibilitat, van elevar el patrimoni net de Mutuactivos fins als 11.551 milions d'euros al tancament del 2023.

LÍDER EN ASSEGURANCES GENERALS

PRIMES TOTALS

8.057 MM€
(+10,2%)

BENEFICI NET

431 MM€
(+6,3%)

ASSEGURATS

16,9 MM
(+9,7%)

MUTUACTIVOS, RÈCORD HISTÒRIC DE CAPTACIONS DE TERCERS EL 2023

CAPTACIÓ NETA DE TERCERS

1.435 MM€

Captació neta de tercers (en fons d'inversió, plans de pensions i assegurances de vida)

RECONeixEMENTS

Merco
Empreses

12.^a

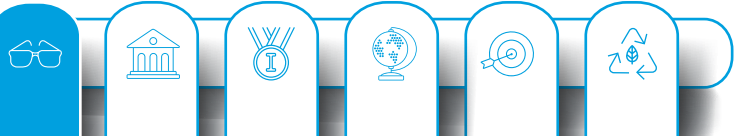
Merco
Responsabilitat ESG

7.^a

Empresa
Top
Employer

Empresa
Familiarment
Responsible
(EFR)

amb qualificació
d'Excel·lent





CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Pla Estratègic finalitzat amb èxit

Mutua ha completat amb èxit el seu Pla Estratègic 2021-2023, que tenia com a objectius principals continuar accelerant la transformació digital del grup, impulsar l'activitat d'assessorament financer, promoure nous negocis relacionats amb la mobilitat, continuar diversificant-se i obrir nous canals de distribució, entre altres objectius tendents a garantir un desenvolupament sostingut en el temps de la seva activitat i poder continuar oferint el millor servei i els millors preus del mercat assegurador.

En aquest sentit, durant el cicle estratègic tancat el 2023, la companyia va 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 desenvolupament conjunt del negoci de gestió d'actius.

Pel que fa als nous negocis relacionats amb la mobilitat, el 2023 ha suposat el primer any complet de funcionament de Voltio, la seva companyia de carsharing amb la qual presta servei a Madrid amb una flota de més de 700 vehicles elèctrics.

Reforçament de la sostenibilitat i de la responsabilitat social

El 2023, Mutua va continuar desplegant el seu Pla Director de Sostenibilitat 2022-2026, amb el qual pretén impulsar, 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 medi ambient.

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

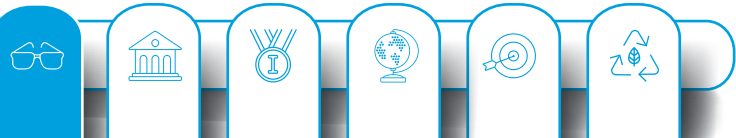


JÓVENES

BECAS DE POSGRADO EN EL EXTRANJERO

El 19 de abril finaliza el plazo de presentación de solicitudes

CONEIX-NOS





CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Els nostres accionistes

CAIXABANK

CaixaBank, l'accionista minoritari de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, ha completat un exercici excel·lent en termes d'activitat comercial, qualitat creditícia i fortalesa financera.

La intensa activitat comercial de l'any i la normalització dels tipus han generat un augment dels ingressos totals del 28,3%, fins als 14.231 milions, i una forta millora de la ràtio d'eficiència fins a situar-se en el 40,9% (-9,3 punts percentuals). El resultat atribuït al grup s'incrementa un 54% respecte al 2022, arribant als 4.816 milions, xifra que representa una rendibilitat sobre fons propis del 13,2%, amb la qual cosa finalitza una llarga etapa de baixos retorns condicionada pels tipus d'interès negatius.

El 2023 ha estat el segon any del Pla Estratègic 2022-2024 del Grup CaixaBank, l'objectiu del qual és reforçar el compromís de l'entitat amb la societat, amb un model de banca únic, oferint el millor servei a cada perfil de client per aportar solucions en tots els àmbits, promoure la inclusió financera i liderar l'impacte social positiu.

En l'àmbit de la sostenibilitat, CaixaBank té el repte de consolidar-se com un referent en sostenibilitat a Europa, a través del Pla de Banca Sostenible 2022-2024, les ambicions del qual són impulsar la transició sostenible de les empreses i la

societat, liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera, a més de promoure una cultura responsable sent referents en governança.

En aquests aspectes, l'entitat ha avançat en el seu compromís amb la transició energètica. En els dos darrers anys ha mobilitzat més de 50.800 milions d'euros en finances sostenibles, que ja sumen un 79% de l'objectiu marcat per al període 2022-2024, i s'ha convertit en l'entitat líder a Europa en emissions amb criteris ASG.

Com a membre fundador de la Net Zero Banking Alliance, ha assumit el compromís de reduir progressivament el finançament a companyies relacionades amb el carbó tèrmic fins a la seva eliminació el 2030, així com altres objectius concrets de descarbonització per als sectors d'automoció i ferro i acer, que se sumen als ja establerts el 2022 sobre els sectors de petroli i gas i del sector elèctric.

En termes d'inclusió financera, CaixaBank ha donat suport des de l'inici del pla a més de 252.000 persones a través de MicroBank i, en termes d'igualtat i diversitat, ha aconseguit assolir el 2023 l'objectiu marcat per al període 2022-2024 de tenir el 43% de dones en posicions directives. A més, ocupa una posició de lideratge en la majoria dels ràntings mundials de referència en matèria ASG.





Els nostres accionistes

CAIXABANK

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGUCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

CONEIX-NOS

AMBIENTAL



Transició cap a una economia neutra en carboni

9.330 MM€
finançament verd

1.250 MM€ bons
verds propis emesos
el 2024

Implementació de **mesures d'eficiència ambiental** d'acord amb els requisits de normes internacionalment **reconegudes**.



Refinitiv LSEG reconeix CaixaBank en les seves *league tables* com a:

- Primer banc en la 2023 EMEA Sustainable Finance Loan-Top Tier
- Sisè banc en la 2023 Global Sustainable Finance Loan-Top Tier



- Banc líder en Préstecs ESG al Món 2023

SOCIAL



Compromesos amb els col·lectius vulnerables

1.383 MM€ en
microcrèdits i altres
finances amb
impacte social

92% dels ciutadans
espanyols disposen
d'una oficina al seu
municipi

**68.929 llocs de
treball** generats a
través de l'efecte
multiplicador de
compres de
proveïdors

**28.521 llocs de
treball** creats amb
el suport a
emprenedors

Foment de Salut i Benestar d'empleats



- Tercera posició en el *Bloomberg Gender Equality Index*



- Certificació d'organització saludable per AENOR



- Distinció amb el segell *Top Employer Spain*



- 1a entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb les persones grans

GOVERNANÇA



43,0% de dones
en posicions
directives

+60 MM€ invertits
en seguretat de la
informació

1.263 MM€
invertits en
desenvolupament i
tecnologia

Publicada la *Guia
d'identificació de
finançament
sostenible*



Inclosa en l'S&P Global Sustainability Yearbook per dotze anys consecutius i distingida amb el reconeixement Top 10% S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score 2023, pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat.



Certificació de l'Índex de Bon Govern Corporatiu emesa per AENOR, obtenint la qualificació màxima de G++. Mesura el grau de compliment a partir de 9 variables, 41 indicadors i 165 criteris d'avaluació.



Millor Banc digital de Banca de Particulars a Espanya 2023.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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 diferents tipus d'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 situades a la resta del país. El grup SegurCaixa Adeslas disposa d'un equip de 6.460 professionals, que presten els seus serveis, distribuïts en 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.

El grup SegurCaixa Adeslas, a data 31 de desembre de 2023, estava integrat per:

- **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, en diferents províncies espanyoles, 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 odontoestomatològics, 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.

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. També 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, i acords amb serveis funeraris en decessos, entre d'altres.

El març del 2023 es va completar l'operació societària a través de la qual SegurCaixa Adeslas va adquirir el 75,68% de les accions del Grup IMQ del País Basc, passant a ser-ne el principal accionista. També va incrementar un 5% la seva participació en l'Igualatorio Médico Quirúrgico del País Basc, aconseguint així el 50% de l'accionariat d'aquesta entitat. SegurCaixa Adeslas, a més, té una participació significativa en l'Igualatorio Médico Quirúrgico d'Astúries, la qual cosa facilita la distribució d'assegurances a través d'acords de reassegurança de prestació de servei.

Aquest informe no consolida informació del Grup IMQ del País Basc, si no s'indica el contrari.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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.



Qualitat

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



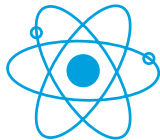
Confiança

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.

 **Annex** Materialitat

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.

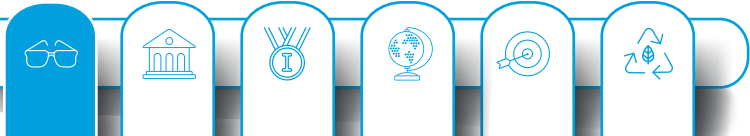


SegurCaixa Adeslas és la utilitzada en la resta de productes d'assegurança dels diferents rams que la companyia comercialitza.

Centro Médico Adeslas

Clínica Dental Adeslas

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.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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.

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.



Annex Polítiques de Govern Corporatiu

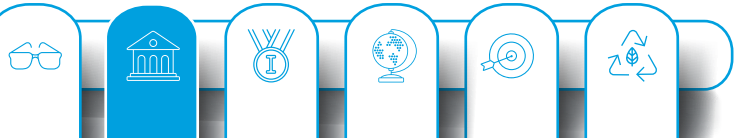
La Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració exerceixen les seves funcions de direcció, administració i control de la Societat amb el suport de la Comissió d'Auditoria i la Comissió d'Inversions. Aquests òrgans reben el suport també per a la realització de les seves funcions del President 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.

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 Consell d'Administració i Comissions



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Fites de l'any

DADES 2023

- 4.660 MM€** en primes d'assegurança
- 414,58 MM€** de benefici net
- 88,8%** de ràtio combinada
- Núm. 1** en el rànquing d'assegurances de salut
- 29,6%** de quota de mercat en salut
- +30 milions** de consultes efectuades en atenció sanitària
- +580.200** intervencions quirúrgiques efectuades
- 6.460** empleats
- +633.000** sinistres de la llar declarats
- Adquisició del **75,68%** de les accions del Grup **IMQ** del País Basc

PRIMES I QUOTA DE MERCAT

TOTAL NO VIDA		
	4.660 MM€	10,8%
Salut		
	3.324 MM€	29,6%
Multirisc ¹		
	648 MM€	7,1%
Llar		
	547 MM€	10%
Autos		
	383 MM€	3,2%
Accidents		
	96 MM€	8,3%
Decessos		
	135 MM€	4,9%
Resta		
	74 MM€	1,1%

Si es comptabilitzés l'adquisició del Grup IMQ del País Basc, tindríem els resultats següents:

- Volum de primes:

4.889 MM€

- Benefici net²:

490,2 MM€

A fi de no distorsionar la comparabilitat amb anteriors exercicis, les dades del present informe no inclouen els resultats del Grup IMQ del País Basc, malgrat que des del març del 2023 forma part del grup mercantil i comptable de SegurCaixa Adeslas.

El benefici net de l' exercici 2023 ja està expressat sota la nova normativa IFRS17.

(1) Les primes de multirisc inclouen les primes de les assegurances de multirisc de la llar.
(2) Inclou un benefici extraordinari, no recurrent, de 71 MM€ per l'actualització del valor de la participació històrica en IMQ Seguros.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Conjuntura econòmica 2023

El 2023 es pot considerar un any en el qual l'economia global ha demostrat la seva resiliència, a excepció d'alguns casos concrets, i en el qual ha tingut una evolució millor que la pronosticada, malgrat les veus que preveïen una recessió motivada per l'increment dels tipus d'interès que els bancs centrals havien estat duent a terme de manera coordinada des de l'any anterior.

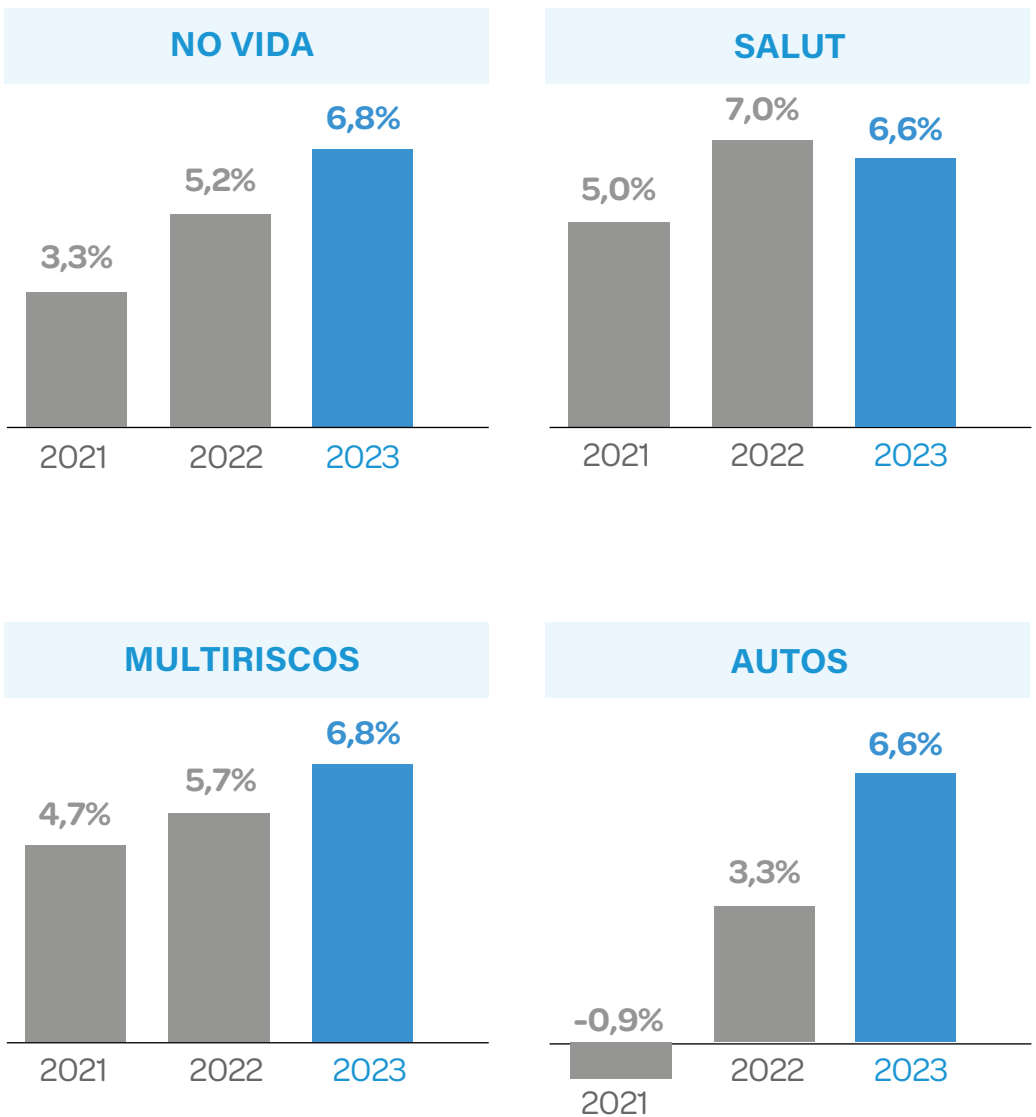
Amb l'objectiu de reduir i mantenir la inflació en nivells desitjables, les principals institucions van continuar el camí iniciat el 2022, incrementant els tipus de referència fins a aproximadament el tercer trimestre del 2023, moment en què es va assolir el pic en les pujades. Això no obstant, davant els temors de possibles repunts motivats per diferents pressions en certs sectors, els bancs centrals han optat per mantenir els tipus elevats durant un temps més llarg del previst.

En l'àmbit local, Espanya ha tingut un bon dinamisme i una evolució comparable positivament amb la de la zona euro, havent assolit un creixement del 2,5%. De la mateixa manera, l'ocupació va continuar amb la seva evolució positiva, ja que la taxa d'atur es va reduir en 0,8 punts percentuals i es va situar en el 12,1%.

En aquest context, el sector assegurador de no vida va experimentar una evolució positiva durant el passat exercici, en el qual va assolir un creixement del 6,8%. Aquest creixement se sustenta principalment en els increments de prima que es van efectuar per tal de contenir l'alça de costos derivada de l'entorn inflacionari. Si ens fixem en els principals rams, tots van contribuir de manera positiva i equilibrada a aquest creixement, on multiriscos va ser el ram amb més variació, situant-se en el 6,8%, mentre que els rams d'auto i salut van créixer prop del 6,6%.

EVOLUCIÓ DEL MERCAT NO VIDA

% de creixement en primes
Font: ICEA, INE



Font: Banc d'Espanya, ICEA



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Pla Estratègic 2021-2023

Aquest ha estat l'últim any del Pla Estratègic de SegurCaixa Adeslas que es va establir per al període 2021-2023.

El Pla posava el focus en tres bases principals: la modernització de l'empresa, l'enfortiment del lideratge en l'àmbit de la salut i el reforçament del model de bancassegurances.

El procés de modernització de l'empresa s'ha dut a terme de manera paral·lela al seu creixement rendible. Aquest enfocament busca la transformació operativa i tecnològica de l'organització, acompanyant el creixement rendible i sostenible dels resultats de la companyia, i ha tingut l'objectiu clar de focalitzar-se en els impactes sobre el client, buscant en les solucions tecnològiques i digitals formes més còmodes i ràpides per interactuar amb els assegurats i oferir una millora en l'experiència del client.

Pel que fa a l'àmbit de la salut, SegurCaixa Adeslas, en aquest Pla, ha revalidat i consolidat el seu lideratge en les assegurances de salut, refermant el seu creixe-

ment mitjançant la provisió de solucions diferenciades per als seus assegurats i centrant-se a brindar-los la millor atenció sanitària i servei possibles.

Finalment, en relació amb l'àmbit de bancassegurances, la companyia ha continuat treballant per aprofitar les oportunitats sorgides arran de la integració de l'antiga Bankia a CaixaBank, i ha desplegat tot un seguit d'iniciatives, projectes i productes en col·laboració amb el banc, que reforcen el model de bancassegurances i l'identifiquen com un model d'èxit.

A més, s'ha continuat amb l'aplicació de metodologies àgils, a través de la formació d'equips de treball multidisciplinaris, que col·laboren en projectes per millorar tant en l'experiència del client com en l'eficiència operativa.

Els resultats obtinguts avalen el treball efectuat durant la implementació del Pla Estratègic 2021-2023 i demostren un alt nivell de compliment, alhora que posicionen l'empresa en el camí del creixement a llarg termini i sostenible, malgrat els reptes i la complexitat de l'entorn actual.

ELS TRES EIXOS DEL PLA ESTRATÈGIC



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Pla de sostenibilitat

Una de les principals tendències que ha guanyat rellevància en els últims anys és la de la sostenibilitat, que afecta de diferents maneres els diversos agents socioeconòmics. El sector assegurador, que no és aliè a aquesta tendència, troba a més la necessitat d'adaptar-se a un context normatiu cada cop més exigent.

Amb l'objectiu de donar resposta als reptes existents, SegurCaixa Adeslas ha treballat durant el 2023 per establir el full de ruta que li permeti donar resposta a les principals qüestions en matèria de sostenibilitat, incloent-hi els requeriments regulatoris, alhora que reforça el seu compromís existent amb la societat i l'entorn que l'envolta.

Fruit de la feina duta a terme, s'han definit cinc vies d'actuació en les quals col·laboraran diferents àrees de la companyia i el desenvolupament de les quals contribuirà a reforçar el compromís de SegurCaixa Adeslas amb la gestió mediambiental, social i de bon govern (ASG).

Amb l'objectiu d'impulsar l'avanç i la consecució dels objectius establerts, les diferents línies de treball s'han incorporat dins del Pla Estratègic 2024-2026, que permetrà:

- Fomentar una cultura de sostenibilitat dins la companyia i fer-ne partícips els empleats.
- Incrementar la contribució social de la companyia.
- Continuar avançant en el camí de progrés que la companyia ja ha anat potenciant durant els darrers anys en matèria d'igualtat.
- Reforçar la responsabilitat en la gestió mediambiental i concretar el full de ruta cap a la descarbonització.
- Complir els nous requeriments de divulgació que s'estan aplicant sobre el sector.



LA PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

LA PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

19	La nostra oferta asseguradora
20	Canal Bancassegurances
22	Canals Asseguradors



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

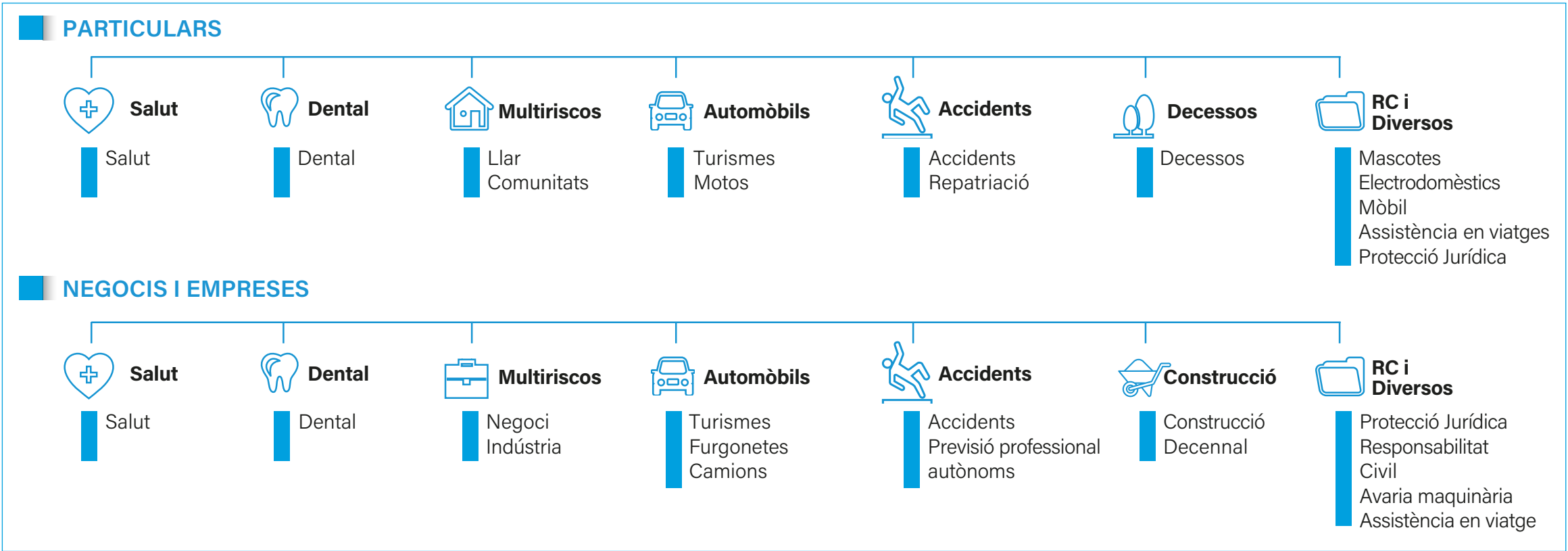
ANNEXOS

La nostra oferta asseguradora

SegurCaixa Adeslas, líder en assegurances de salut en el mercat assegurador espanyol, té una llarga experiència i tradició en la cura de la salut dels seus assegurats. És per això que ha desenvolupat una àmplia oferta d'assegurances de salut orientades a cobrir les necessitats de diferents segments de població.

L'oferta en salut va adreçada a persones que vulguin cuidar i protegir la seva salut, la dels seus familiars o la de diferents col·lectius, permetent l'accés a la sanitat privada a través d'un ampli Quadre Mèdic i amb presència a tot Espanya. La cobertura sanitària ofereix els seus serveis a famílies, pimes i empreses, i fins i tot empara funcionaris públics a través dels concerts amb les diferents mutualitats de l'Estat.

La companyia també ofereix protecció per salvaguardar el patrimoni dels seus assegurats, oferint un ampli portafolis d'assegurances que cobreixen diferents tipus de riscos contra múltiples danys, des de petits contratemps com reemborsos en assistència en viatge, fins a riscos com incendis, que poden posar en perill l'estabilitat econòmica de famílies i empreses. La companyia ofereix solucions asseguradores per a immobles, autos, decessos, accidents, responsabilitat civil, assistència en viatge i mascotes, així com per protegir aparells de telefonia mòbil, entre d'altres.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Canal Bancassegurances

Dins l'estratègia de la companyia pren una rellevància especial l'acord de distribució dels productes d'assegurança de SegurCaixa Adeslas a través de la xarxa bancària de CaixaBank. Mitjançant aquest acord, la companyia atén les necessitats del canal i ofereix solucions asseguradores als clients del banc.

Per facilitar una adequació més gran a les necessitats del banc, SegurCaixa Adeslas s'adapta a l'estructura comercial de l'entitat bancària i a la mateixa evolució que marquen les diferents direccions territorials del banc, amb la qual cosa s'aconsegueix mantenir una major agilitat en l'atenció al canal a mesura que els canvis es van produint.

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.



Els **Executius Comercials de Bancassegurances**. 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'AgenciaCaixa**, 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

3.539

Oficines de **Banca retail**

1

Centre de **Banca Corporativa**

218

Centres de **Banca d'Empreses**

17

Centres **Institucionals**

937.267

Operacions **d'assegurances**

665.695

Converses amb **l'assistent cognitiu**



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

CANAL BANCASSEGURANCES



L'exercici 2023 ha estat un any ple d'èxits a nivell comercial, les claus del qual han estat:

- a) Una visió centrada en el client, on totes les seves necessitats siguin cobertes dins del concepte de la gamma d'assegurances MyBox.
- b) Una planificació comercial encertada.
- c) Construir una proposta de valor diferenciada per als diferents canals i segments de l'ecosistema de CaixaBank.
- d) Comptar amb l'alineament del banc, acompanyat del suport i la proximitat dels equips de SegurCaixa.
- e) Potenciar l'omnicanalitat i la venda no exclusivament presencial.

Tot això ha contribuït a assolir i superar els objectius pressupostats.

L'estructura de SegurCaixa Adeslas al territori s'ha centrat en quatre prioritats estratègiques: mantenir en el temps una activitat comercial que garantís el compliment de pressupostos i el repte comercial, afavorir la màxima productivitat de la xarxa CaixaBank, integrar dins l'estratègia i tàctica l'antiga xarxa de Bankia amb proximitat i suport, així com articular la sistematització dels processos de retenció i fidelització de clients, la qual cosa redunda en la generació de valor.

CaixaBank manté la seva xarxa de distribució preparada i formada de manera contínua. Per fer-ho, sol·licita a SegurCaixa Adeslas la preparació dels diversos itineraris de formació, on l'asseguradora 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 2023 es van posar a disposició dels empleats del banc 30 itineraris formatius voluntaris amb més de 80 hores de formació i, addicionalment, es van dur a terme els continguts de formació inicial corresponents a les assegurances de no vida per al Diploma de Distribució d'Assegurances; així mateix, es van efectuar els itineraris

obligatoris de formació contínua en assegurances per reforçar i actualitzar el coneixement dels productes estratègics per a cada segment.

Cal remarcar la tasca que es desenvolupa a través del Contact Center com a suport al banc en matèria d'assegurances ja que, en utilitzar les mateixes eines, es facilita la comunicació i, per tant, s'aconsegueix una celeritat més gran en la resolució de consultes i incidències. Així, el 2023 s'han gestionat 285.482 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, el qual ha donat resposta a 665.695 converses.

Finalment, els gestors comercials d'AgenCaixa s'han bolcat en els centres d'empreses i les stores pimes, oferint suport i seguiment en les diferents operacions d'assegurances en l'àmbit de les pimes. 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
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Canals Asseguradors

SegurCaixa Adeslas també disposa d'una variada xarxa de distribució comercial englobada dins dels canals asseguradors tradicionals, i que té una gran experiència en el coneixement de les necessitats del client i dels productes asseguradors que comercialitza.

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 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

86 gestors comercials propis en **64** delegacions¹
115 executius de Gestió Comercial
14 executius de Grans Empreses

EXTERNOS

228 oficines d'Atenció Comercial
814 agents de xarxa
2.078 corredors
554 agents externs
58 brokers
27 mediadors tecnològics

51.500 consultes telefòniques ateses pel Contact Center
14.200 eticions electròniques rebudes i gestionades a la companyia

(1) Inclou Bases de Vendes.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

CANALS ASSEGURADORS



El 2023 s'ha consolidat el model comercial en línia amb el Pla Estratègic 2021-2023, avançant en els objectius de facilitar la professionalització de la xarxa d'agents, l'optimització de la presència al territori i la digitalització de la xarxa.

En aquest sentit, s'ha consolidat l'Escola Comercial de SegurCaixa Adeslas de mediadors exclusius, s'han desplegat els programes de formació inicial d'agents i els plans de formació obligatòria relacionats, en línia amb el que estableix la Directiva de Distribució d'Assegurances, i s'ha consolidat la figura de l'Executiu de Desenvolupament Comercial en cadascuna de les Direccions Regionals Comercials.

També en el marc del Programa Som ONE, que persegueix l'excel·lència de les ofícines comercials tant en la potenciació de la qualitat en l'atenció als nostres clients com en els processos de venda, s'han certificat un total de 103 Oficines d'Atenció Comercial.

Així mateix, al llarg del 2023 s'ha continuat desenvolupant la figura de l'agent Enterprise. En aquest sentit, s'han enrolat un total de 61 agents en aquest itinerari professional, que aposta per dotar-los de més capacitats de creixement, potenciar la seva autonomia i optimitzar la seva productivitat.

Les millores en digitalització han afavorit el desenvolupament de l'activitat comercial i s'han dut a terme nous desenvolupaments i innovacions per millorar l'eficiència comercial i el servei al client. En són una mostra: l'activació de la signatura digital de la documentació contractual de les pòlisses de Multiram a tota la xarxa del Canal Assegurador o la implantació de nous productes de salut a l'Escriptori Comercial.

La companyia, a través de la seva estructura comercial, manté un diàleg obert i constant amb la xarxa dels diferents canals asseguradors, com el que s'efectua a través de l'eina "We Talk", on es recullen les opinions i suggeriments sobre les diferents accions comercials que es duen a terme al llarg de l'any.

Per afavorir els processos de retenció s'han posat en marxa el 2023 diferents iniciatives i accions, a més de reforçar els materials formatius, i s'han executat plans es-

pecífics per a determinats segments. La gestió de sol·licituds està centralitzada en un grup especialitzat que afavoreix l'ampliació de les ràtios de retenció. També la digitalització del pagament de rebuts ha permès abordar la gestió d'impagaments de manera més eficient.

Pel que fa al llançament de productes, cal destacar, entre d'altres, el llançament de la Gamma Òptima en el marc de l'acord que SegurCaixa Adeslas té amb El Corte Inglés. Aquesta nova gamma de productes, dissenyats exclusivament per a aquest canal, ofereix assegurances de salut amb una cobertura completa en assistència sanitària, inclosa l'hospitalització, amb diferents models de copagament per ajustar-nos a les necessitats de qualsevol client.

**QUEREMOS
QUE
ESTÉS
MÁS
SEGURO**

**TE DEVOLVEMOS HASTA
75€
SI YA TIENES UN SEGURO
DE SALUD ADESLAS
POR TU NUEVO SEGURO***

 **SegurCaixa Adeslas**

L'ATENCIÓ AL CLIENT

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

25	Bones pràctiques
25	Innovació
27	Salut
29	Dental
30	Multiriscos
32	Autos
33	Resta de rams
34	La qualitat de servei



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Bones pràctiques

SegurCaixa Adeslas exigeix alts estàndards de qualitat en els productes que comercialitza des del mateix moment de la seva creació i ofereix solucions a les noves formes de relació que els assegurats demanen a la companyia.

SegurCaixa Adeslas es troba adherida a les Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA i es compromet voluntàriament a complir les exigències que estableix l'associació empresarial del sector, alhora que es marca objectius més enllà dels que fixa la legislació.

En la comunicació de 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, legal, honesta i lleial. Les comunicacions que es remeten a clients es revisen buscant sempre oportunitats de millora per traslladar els missatges de manera clara, com a la *newsletter* "Junts", amb consells assistencials o novetats en productes, dirigida a clients del canal assegurador.

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES D'UNESPA A LES QUALS ESTÀ ADHERIDA SEGURCAIXA ADESLAS

- Guia de bones pràctiques de dades del prenedor
- Guia per al tractament de les dades personals per asseguradores
- Guia de bones pràctiques en l'ús terminològic utilitzat en el document d'informació de productes d'assegurances no vida
- Guia de bones pràctiques d'assegurances de decessos
- Guia de bones pràctiques de resolució de reclamacions
- Guia de bones pràctiques de govern corporatiu
- Guia de bones pràctiques de control intern
- Guia de bones pràctiques a Internet
- Guia de bones pràctiques de comercialització
- Guia de bones pràctiques d'automòbils
- Guia de bones pràctiques de salut
- Guia de bones pràctiques de multiriscos
- Guia de bones pràctiques de protecció de pagaments

Innovació

En el present Pla Estratègic 2021-2023, els diferents Centres d'Excel·lència han tingut el client en el seu punt de mira des de diferents vessants: Advanced Analytics, Productivitat i Eficiència, Agile i Experiència de Clients. Aquests han donat suport als diferents squads o equips de treball multifuncionals i transversals, que han impulsat canvis rellevants al llarg d'aquests tres anys i han desplegat una gran activitat en la consecució de fites i objectius, involucrant un gran nombre de professionals de SegurCaixa Adeslas per donar resposta a les noves maneres de relacionar-se dels clients amb la companyia.

El 2023 s'ha llançat el mòdul de contractació online per a les assegurances de salut, que complementa el tarifador al web d'assegurances per als clients dels canals asseguradors. També per a aquest canal s'ha permès l'accés mitjançant el Single Sign-On a l'Escriptori Comercial.

Adeslas ha ampliat el 2023 la seva oferta de serveis digitals relacionats amb la salut, com el seguiment online de l'estat de gestions i notificacions; la targeta digital,



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

que a través del mòbil identifica l'usuari en qualsevol consulta o centre hospitalari del Quadre Mèdic o en els serveis d'atenció no presencials, o la creació de nous plans en els programes de salut.

Al mateix temps, s'ha potenciat el Centre de Salut Familiar amb el Pla Adolescent, amb solucions digitals especialment adreçades a llars amb nens petits i adolescents: el servei d'acompanyament (coaching) infantil, el calendari de vacunació i la cartilla de salut, per tal que els progenitors portin un control del desenvolupament del nen i les revisions segons la seva edat.

Es pot accedir a tots aquests serveis d'una manera ràpida i còmoda des del hub d'Adeslas Salut i Benestar.

Per als assegurats de la Llar s'ha posat en marxa aquest any l'obertura digital integral, tant a Now com en la nova àrea privada del web de SegurCaixa Adeslas, a l'hora de declarar un sinistre. Aquesta obertura disposa d'informació addicional com a ajuda en el moment de l'obertura per a una correcta tramitació posterior i possibilita adjuntar documentació i fins i tot sol·licitar la data i hora de visita amb el professional corresponent. A més, en els sinistres indemnitzables de la llar es permet la traçabilitat completa des del terminal de les oficines bancàries, així com des del web o l'app, i un quick win en el de reparables o mixtos.

El 2023 s'ha llançat la nova àrea privada d'Auto amb un redisseny 100% responsive i s'ha millorat la declaració online i el desenvolupament de la traçabilitat en els seus sinistres. Finalment, s'ha implantat la comunicació a través de WhatsApp per sol·licitar cita a les clíniques dentals Adeslas.

S'ha dotat d'una estratègia de comunicació i generació de continguts per posicionar el canal de YouTube de la companyia com un canal de referència en el sector.

DESCOBREIX ELS PRINCIPALS SERVEIS ALS QUALS TINDRÀS ACCÉS

- Accedeix des del menú a tots els serveis digitals.
- Estigues al dia de totes les novetats: nous serveis, *webinars* sobre salut i molt més.
- **La meva salut:** accedeix a plans de salut personalitzats.
- **Els meus metges:** troba els teus professionals, centres mèdics o centres d'urgència, a través del cercador de quadre mèdic.
- Accedeix de manera ràpida als serveis més utilitzats.
- Tingues un metge sempre a mà, a través del servei d'orientació mèdica per telèfon, xat o videotrucada.
- **Pòlissa:** consulta les dades de la teva pòlissa i la teva cobertura, els teus rebuts i copagaments.
- **Gestions:** accedeix a les principals gestions, com ara autoritzacions, reemborsos o targeta digital.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Salut

Un any més, SegurCaixa Adeslas ha tornat a reforçar i consolidar el seu lideratge en el mercat d'assegurances de salut espanyol i ha estat capaç d'ampliar el nombre d'assegurats en aquest exercici 2023.

La companyia garanteix la protecció i la cura de la salut als seus 6.209.337 assegurats gràcies a la professionalitat del millor i més ampli Quadre Mèdic existent a Espanya.

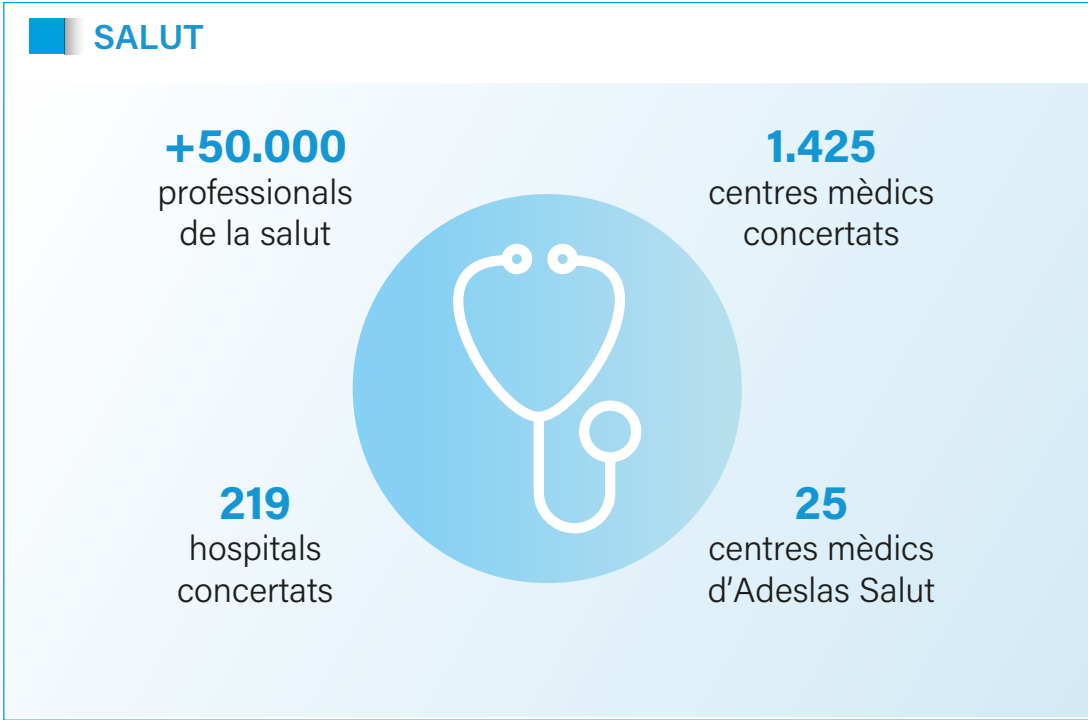
Per atendre aquest gran volum d'assegurats, l'entitat estableix acords de col·laboració amb els seus més de 50.000 professionals de la salut i disposa de 219 hospitals privats i 1.425 centres mèdics i policlínics, la qual cosa permet oferir una àmplia oferta d'atenció sanitària a tots els seus assegurats.

El nombre creixent d'assegurats que s'han anat incorporant a la sanitat privada a Espanya després de la pandèmia de la COVID de l'any 2020 requereix un increment en la gestió i tractament de les sol·licituds i una xarxa assistencial capaç d'absorbir-la. Els avenços tecnològics i digitals que s'han posat en marxa al llarg del present Pla Estratègic han contribuït enormement a facilitar i a agilitzar els tràmits i les gestions que comporten tots els processos que implica qualsevol tractament, des dels més senzills a nivell ambulatori fins als més complexos amb intervencions quirúrgiques que requereixen hospitalització. Al mateix temps, aquests avenços han permès també amortir, en part, els costos creixents deguts a la situació inflacionista que hem viscut en els últims anys.

Per mantenir els nivells de qualitat i servei de tot el seu Quadre Mèdic, la companyia posa a disposició de tots aquests professionals la seva plataforma online de formació continuada i coneixement científic "Adeslas Campus", que a través del seu programa de divulgació científica va incorporant de manera periòdica nous continguts i propostes formatives exclusives per a la xarxa assistencial.

Adeslas Campus fa servir com a vehicle per visibilitzar totes les seves novetats formatives i divulgatives una newsletter mensual, que s'envia a tots els professionals inscrits i que recull les notícies més llegides, així com els recursos més rellevants del mes temàtic o el més vist del programa de divulgació científica.

"La Meva Història Clínica", una iniciativa sectorial que ha estat coordinada per IDIS i liderada per Adeslas juntament amb altres asseguradores i grups hospitalaris, s'anirà desplegant gradualment i suposarà un gran avanç en matèria d'atenció sanitària als assegurats. En el moment en què es trobi operativa i en el seu màxim potencial, permetrà l'accés, des de l'app d'Adeslas Salut i Benestar o des del mateix web, a un servei on el pacient podrà visualitzar la seva informació clínica disponible als hospitals dels diferents grups que participen en aquest servei a mesu-



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

ra que s'hi vagin adherint. Des d'aquí, es tindrà accés a diferent informació sobre els seus informes mèdics, resultats d'analítiques, proves diagnòstiques, etc.

La companyia posa també a disposició dels seus assegurats els 25 centres mèdics d'Adeslas Salut, que s'ubiquen en poblacions on reforcem el servei d'atenció als assegurats en determinades zones del país, ampliant així l'oferta sanitària.

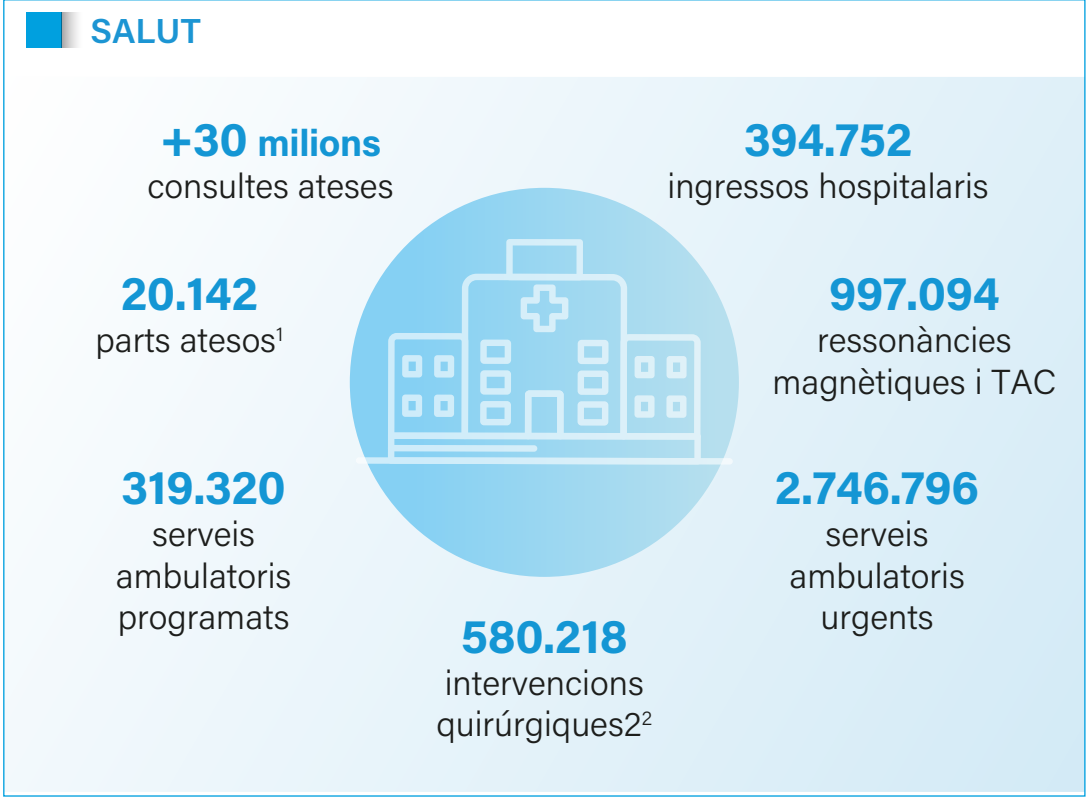
Tots els centres mèdics d'Adeslas Salut disposen de la certificació del Sistema de Qualitat ISO 9001:2015, que vetlla per l'homogeneïtzació dels processos i posa el focus a garantir la prestació de serveis de qualitat. També promou l'eficiència en els diferents passos dels processos que s'executen i incideix en els controls per a la millora contínua d'aquests processos, la qual cosa redunda en un augment de la satisfacció dels clients.

D'altra banda, el centre mèdic d'Adeslas Salut a Ciudad Real s'incorpora, juntament amb el de Còrdova, a la certificació UNE 179003:2013 de "Serveis sanitaris. Gestió de riscos per a la seguretat del pacient", que té com a objectiu controlar millor els riscos i aconseguir una assistència sanitària més segura per als pacients durant la seva atenció mèdica.

Segons les necessitats de cada territori, les diferents delegacions de SegurCaixa Adeslas determinen els equipaments dels diferents centres mèdics i els doten d'àrees de radiodiagnòstic, aparells de mamografia o densitometria i ecògrafs, en funció de les diferents especialitats, com ginecologia, cardiologia, rehabilitació, urologia, etc. Tot plegat en benefici del pacient, ja que es doten els centres de sistemes de diagnòstic menys invasius. El 2023 s'han invertit més de 411.000 € en equips de tecnologia sanitària.

Els programes d'acompanyament són una realitat consolidada als 25 centres mèdics d'Adeslas Salut, amb 2.144 nous pacients inscrits el 2023. Els pacients han valorat la seva participació amb una nota propera a 9 en les enquestes efectuades per avaluar la prevenció i l'adopció de nous hàbits de salut.

És un model d'atenció d'èxit en la cura del pacient amb patologia crònica i, a més, millora la percepció dels nostres assegurats en l'atenció als seus processos.



(1) Inclou cesàries.
(2) No inclou actes terapèutics ni proves diagnòstiques invasives.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Dental

Adeslas Dental té una llarga trajectòria en el tractament odontoestomatològic dels seus pacients, amb més de 30 anys d'experiència des de l'obertura de la seva primera clínica. La companyia ofereix un servei personalitzat i garanteix, amb els seus 1.586 odontòlegs titulats, un servei professional i de qualitat en els diferents tipus de tractaments i intervencions que duen a terme.

Adeslas Dental disposa de 188 clíniques dentals, que es troben repartides per totes les províncies de la geografia espanyola, on es van atendre més de 3.969.000 consultes.

Per mantenir els alts nivells de qualitat, el 2023 s'han invertit 1,8 milions d'euros en alta tecnologia sanitària, amb el ferm propòsit de dotar totes les clíniques dentals amb la tecnologia més avançada, que assegurï la millor atenció assistencial a assegurats i clients. A més, s'han invertit en infraestructures informàtiques 3,5 milions d'euros, entre les quals hi ha la renovació del lloc d'usuari, inversió que redundarà en eficiències i en millores en la gestió de les clíniques.

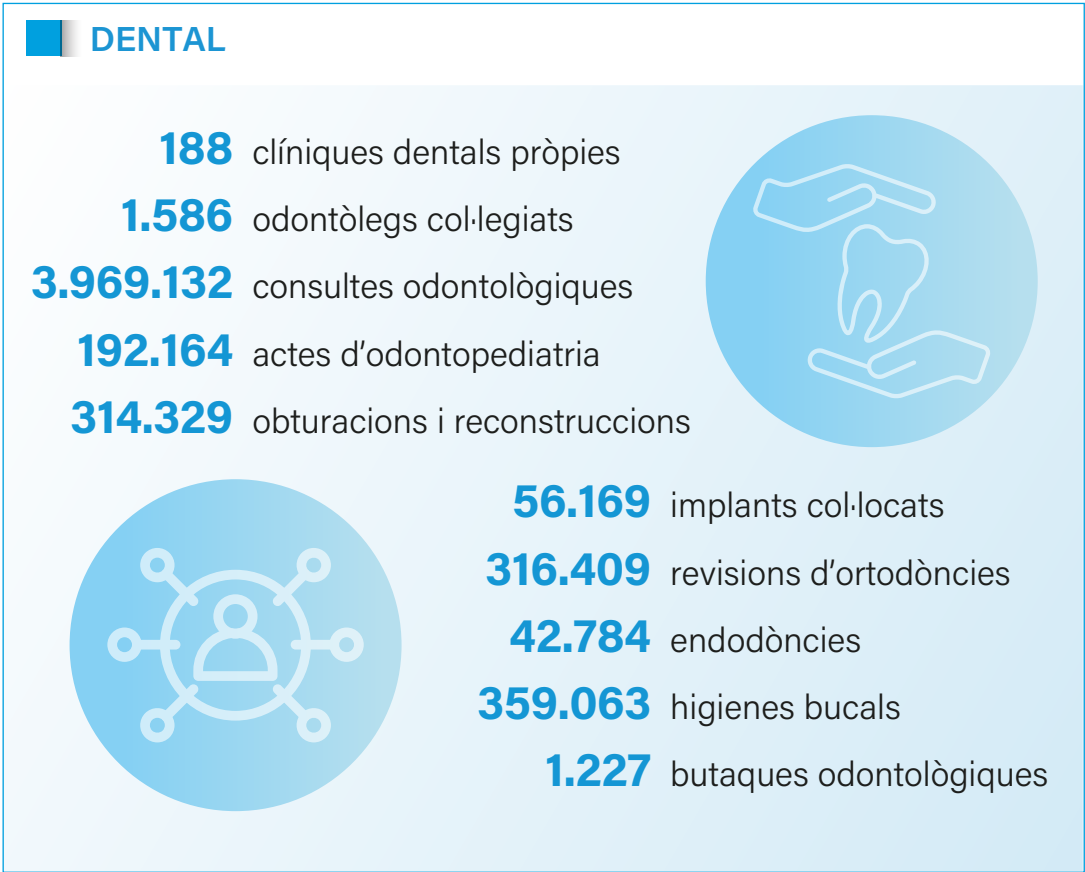
Les 188 clíniques dentals tenen la certificació ISO 9001:2015 de Sistemes de Gestió de la Qualitat. Aquest sistema de gestió integrat vetlla per l'homogeneïtzació dels protocols clau com citació, recepció o assistència sanitària, i incorpora mesures per a l'escolta de l'opinió i l'experiència.

El 2023 s'ha preparat tota la infraestructura necessària per a l'alta de la signatura digital en tots els equips de les clíniques. Aquesta funcionalitat permetrà recollir, en tots els documents requerits legalment en els tractaments, la conformitat del pacient en format electrònic.

A més, el 2023 s'ha completat tota la infraestructura necessària del projecte Image One i s'ha iniciat el seu desplegament en 140 clíniques, la qual cosa tindrà continuïtat el 2024 a les clíniques restants. Aquest projecte consisteix en un software

que emmagatzema i sistematitza totes les imatges digitals generades en aparells radiològics, i permet vincular-les a l'expedient de cada pacient, amb la qual cosa s'obtenen eficiències en la gestió i en la sistematització de la informació.

Adeslas Dental ha continuat amb la implantació de tractaments d'Alt Valor a les clíniques, posant el focus en els tractaments més avançats, com en ortodòncia i en implantologia. Totes les accions implementades el 2023 han contribuït a fer possible que s'atenguessin més de 773.000 pacients diferents a les clíniques dentals.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Multiriscos

A través de les modalitats d'assegurances de multiriscos, la companyia ofereix protecció sobre el patrimoni de les persones físiques i jurídiques, de manera que es poden assegurar immobles destinats a habitatges unifamiliars o pisos particulars en edificis comunitaris, així com immobles destinats a comerços, pimes i empreses.

La companyia disposa de més d'1,95 milions d'immobles assegurats a través de les diferents pòlisses de multiriscos que comercialitza, i el ram de la llar és el que té més pes, amb un volum d'1,76 milions d'habitatges assegurats.

Un creixement més gran de la cartera d'immobles assegurats comporta un increment del nombre de sinistres declarats. Així, l'any 2023 s'han declarat més de 633.000 sinistres de la llar, i els sinistres de danys per aigua són els que més impacte han tingut.

En aquest exercici s'ha evidenciat un major ús de l'assegurança, en incrementar-se la freqüència sinistral, a la qual cal afegir una intensitat més gran dels sinistres originats per fenòmens meteorològics respecte als ocorreguts el 2022. Així, a Navarra, es van produir danys per caiguda de pedra al juliol. Entre els mesos de setembre i novembre s'han produït diferents episodis climàtics que han donat lloc a l'obertura de sinistres en un volum molt superior a l'ordinari, com les DANA produïdes entre els dies 3 i 4 de setembre, amb una afectació especial per pluges a Madrid i a Toledo, o la caiguda de pedra a Navarra de nou. També la borrasca Aline, que a l'octubre va causar danys provocats per pluja i vent a Madrid, Guadalupe, Sevilla i Cadis; o la borrasca Bernard, amb una afectació especial a Andalusia, o ja al novembre la borrasca Domingos, que va afectar tot Espanya.

La companyia ha anat millorant els processos que ajuden a gestionar el volum de sinistres d'una cartera de pòlisses en augment de manera més eficient. Així, per al cas d'episodis de fenòmens meteorològics adversos, que és quan es con-

centra una gran quantitat de declaracions de sinistres via telefònica, SegurCaixa Adeslas ha posat en marxa el 2023 l'obertura digital, tant des del web com des de l'app, que s'ha esmentat anteriorment. En funció del volum de trucades que es rebin, també es pot activar l'assistent virtual. Aquesta eina permet l'obertura de sinistres per telèfon, sense esperes, i inclou l'atenció per un agent en el cas que el client ho prefereixi. El 2023 s'han obert un total de 21.283 sinistres amb aquest assistent.

MULTIRISCOS

Sinistres de la llar declarats **633.641**

Sinistres de danys per aigua a la llar **264.991**

Sinistres de vidres a la llar **92.320**

Sinistres de danys elèctrics a la llar **60.309**

Sinistres per fenòmens
atmosfèrics **52.589¹**

Pagament en prestacions
de sinistres **+271 MME²**

2,46 dies de termini mitjà de pagament
en indemnitzacions a assegurats¹



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

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



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

El 2023 s'ha substituït el formulari manual de declaració per una obertura digital integral, on s'acompanya el client virtualment en el moment de la declaració per a una correcta gestió del sinistre en un moment posterior, alhora que es permet adjuntar documentació o fixar la visita del professional segons disponibilitat.

Aquesta funcionalitat s'ha implementat tant per a clients del canal bancari a CaixaBankNow com per a Canals Asseguradors a través del web de SegurCaixa Adeslas.

També el projecte de traçabilitat que inicialment es va posar en marxa per a sinistres indemnitzables s'ha fet extensiu a finals de l'exercici per a sinistres reparables i mixtos. En els darrers 12 mesos, aquest sistema ha tingut més de 14.000 visites mensuals.

La companyia manté un diàleg constant amb les empreses d'assistència encarregades de la reparació dels diferents danys assegurats en les pòlisses de multiriscos. Al llarg de l'any s'han impulsat i reforçat noves iniciatives i accions amb elles, potenciant la comunicació i reforçant la coordinació en els sinistres en els quals intervé un o més gremis de reparadors. D'aquesta manera, s'unifiquen criteris a l'hora de gestionar els diferents tipus d'intervencions i es manté un control més directe en la gestió dels sinistres.

En la lluita contra el frau, la companyia disposa d'un sistema d'alertes intel·ligent basat en models de Machine Learning que fa ús d'un model d'aprenentatge automàtic per detectar aquests possibles casos. A més, compta amb un equip expert en la detecció i gestió d'aquest tipus de sinistres, la qual cosa ha evitat el pagament de més de 6,6 milions d'euros en sinistres fraudulents el 2023.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Autos

El 2023 s'ha observat un canvi positiu en l'evolució del mercat en el ram d'autos, després d'uns últims anys en què s'havia experimentat un estancament en la cartera i les primes comercialitzades. El creixement global del mercat d'autos ha arribat a un 6,63%. Aquest creixement en primes s'ha dut a terme per corregir els impactes derivats de la inflació i de l'increment de costos, que han portat la ràtio combinada a posicions compromeses.

SegurCaixa Adeslas, en aquest exercici, ha tingut un acompliment meritori, amb un increment de més del 50% respecte a l'any anterior. En el present Pla Estratègic 2021-2023 es va posar en marxa el Pla d'Auto, en el qual s'ha impulsat l'expansió comercial, focalitzant l'estratègia en el múscul del canal bancari i en l'oferta de la gamma de productes MyBox, amb la solució de MyBox Auto, que ha portat la companyia a incrementar el seu volum de pòlisses, fins a arribar a les més de 750.600 pòlisses a finals del 2023.

Aquest augment considerable del nombre d'assegurats ha comportat una major activitat, ja que s'han gestionat durant l'any més de 219.900 sinistres. No s'ha incrementat la freqüència sinistral, que s'ha mantingut en els estàndards d'anys previs, sinó que l'augment ha estat originat pel volum de la cartera. El 2023 s'ha impulsat el creixement de la xarxa de tallers propis per oferir un servei de qualitat als nostres assegurats.

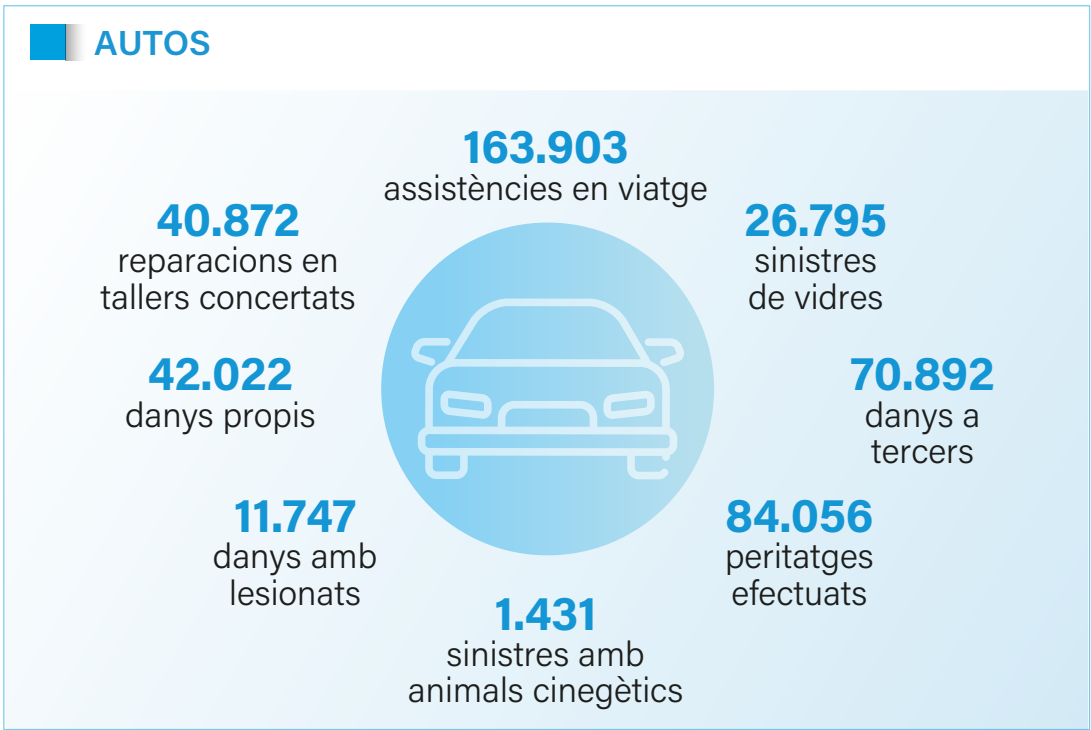
La companyia ha incorporat recursos especialitzats en seguiment de tarifa i producte que han permès millorar notablement el reporting per aconseguir informació detallada de l'evolució del producte en tots els seus àmbits, al mateix temps que s'han revisat els processos de gestió interna per obtenir eficiències.

En l'àmbit digital, a través de CaixaBankNow, s'ha adaptat el web d'Auto per a l'obertura i consultes, l'ús del qual s'ha incrementat a final d'any en un 10,5%.

També en matèria de traçabilitat de sinistres ha millorat la informació disponible per a assegurats.

Els processos amb els diversos proveïdors ja gaudeixen d'un alt nivell de digitalització i automatismes, com el servei de fotoperitatge, procés exclusiu dels tallers col·laboradors, que ha crescut de manera absoluta en nombre d'operacions en consonància amb el nombre de reparacions, però es manté en les mateixes ràtios que en anys anteriors.

El ram d'auto també disposa d'un sistema d'automatismes i avisos, així com un equip especialitzat en la detecció del frau. En aquest exercici s'ha evitat el pagament de més de 3,9 milions d'euros en sinistres d'aquestes característiques.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Resta de rams

La companyia ofereix solucions asseguradores als seus clients cobrint altres riscos que poden afectar el patrimoni dels assegurats o dels seus familiars. La protecció que brinda aquest tipus d'assegurances aquí compreses és molt àmplia i va des de la cobertura d'electrodomèstics, com ara smartphones o televisors, la protecció d'assistència en viatge o les assegurances de decessos, fins a la responsabilitat civil o la protecció contra la manca d'ingressos per desocupació, assegurances per a mascotes o el pagament d'indemnitzacions per causes accidentals.

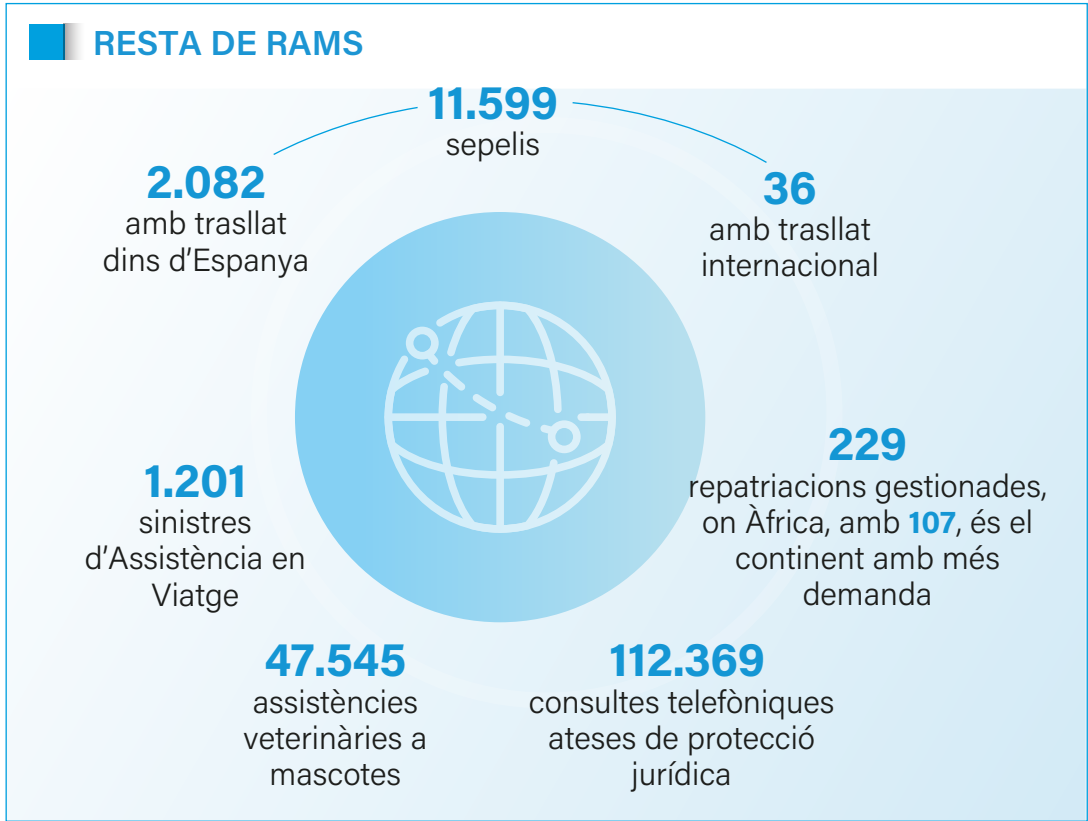
L'entitat asseguradora pot gestionar les diferents peticions de prestació de servei que comuniquin els seus assegurats i beneficiaris o pot establir acords de col·laboració amb tercers perquè brindin el servei d'atenció als assegurats en pòlisses de decessos, per exemple, que requereixen un major tipus d'especialització.

El 2023 la companyia va incloure en la cobertura de les despeses de cancel·lació de les assegurances d'assistència en viatge el fet que un assegurat fos assignat a una mesa en un procés electoral, per donar resposta a la situació viscuda el mes de juliol, en què molts assegurats preparaven els seus viatges de vacances i podien ser cridats per complir el seu deure.

També l'entrada en vigor de la Llei de Benestar Animal, de 29 de setembre de 2023, que obligava tant els tenidors físics com jurídics de gossos a contractar i mantenir en vigor una assegurança de responsabilitat civil pels danys que poguessin ocasionar a tercers, ha impactat en la nostra assegurança per a mascotes. S'ha ampliat l'edat de contractació de l'animal assegurat, eliminant el límit d'edat per a la cobertura de responsabilitat civil, i s'ha suprimit l'edat mínima de

contractació per a la modalitat "completa", mantenint, però, l'edat màxima de contractació d'aquesta modalitat fins als 9 anys.

Entre totes aquestes assegurances destaca especialment l'assegurança de decessos, que va acabar l'exercici amb 434.076 pòlisses i amb més de 819.000 assegurats. Al tancament de l'exercici 2023 s'ha completat la implementació de l'agent funerari presencial a tot Espanya, de manera que ens posem a disposició de les famílies en el moment que més ho necessiten, per acompanyar-los i guiar-los en totes les qüestions i tràmits que cal dur a terme en el moment de la mort d'un ésser estimat.



(1) Si bé encara hi ha punts pendents de desenvolupament posterior.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La qualitat de servei

SegurCaixa Adeslas vetlla sempre per oferir el millor servei, reforçant els seus estàndards de qualitat per mantenir la confiança i la fidelitat dels seus assegurats.

La millora contínua és clau en tots els processos d'actuació. Per això desenvolupa mesuraments de qualitat sobre assegurats i clients que permetin analitzar els processos per perfeccionar-los i així oferir un millor servei que compleixi uns exigents estàndards de qualitat. També duu a terme mesuraments sobre el servei que ofereixen els nostres proveïdors en la seva atenció als nostres clients i assegurats. Aquestes anàlisis serveixen per polsar la realitat d'aquests serveis prestats i mantenir un diàleg obert amb clients, proveïdors i empleats amb l'objectiu de detectar oportunitats de millora.

SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i Adeslas Dental se sotmeten voluntàriament a una auditoria externa que vetlla perquè els processos interns compleixin els requisits necessaris que marca el Sistema de Gestió de Qualitat de l'ISO 9001:2015. Aquesta certificació obliga a demostrar la capacitat per subministrar productes i/o serveis que satisfacin, augmentin els requeriments del client, compleixin els requisits reglamentaris aplicables i estableixin una cultura de millora contínua.

L'àrea de Qualitat Corporativa duu a terme, entre d'altres, diferents estudis en els principals rams, com salut, llar, autos i dental, dirigits a tota la cartera de clients. A partir d'aquests estudis s'obtenen els indicadors de satisfacció global o el nivell de recomanació de la companyia.

L'àrea d'Experiència del Client ha efectuat gairebé 567.000 enquestes aquest any. Aquesta àmplia volumetria s'ha aconseguit mitjançant la implantació en el present Pla Estratègic del projecte de gestió de l'experiència de client. Aquesta tecnologia incorpora metodologia de Text Analytics sobre els comentaris oberts que els clients poden deixar a les enquestes, identificant i quantificant automàti-

cament, a través d'intel·ligència artificial, les principals temàtiques i el sentiment generat en els clients. Aquesta informació s'aboca després al CRM de la companyia, que facilitarà informació útil per als agents del Servei d'Atenció al Client en la seva interacció amb el client.

El 2023 s'ha introduït també l'eina Digital Experience Analytics, que possibilita el mesurament de l'impacte de les interaccions digitals dels clients en la satisfacció i identifica les oportunitats d'optimització i personalització. A partir del feedback, en cada punt de dolor del client s'activa la solució per resoldre el problema en aquell mateix moment i es detecta i analitza la causa arrel per desenvolupar un pla d'acció que minimitzi aquests impactes negatius. Gràcies a aquesta metodologia s'ha aconseguit, per exemple, incrementar la satisfacció del client amb el web de SegurCaixa Adeslas un 50% l'últim any.

La intel·ligència artificial ha estat present també en el desenvolupament de diversos projectes, com a speech analytics, analitzant trucades per identificar paraules i patrons, identificant emocions, o l'estrès, per a la recerca d'oportunitats de millora en la satisfacció dels clients.

En aquest Pla Estratègic s'han posat en marxa més de 120 customer journeys, 43 el 2023, la majoria dels quals s'han concentrat en els principals rams. Han generat més de 5 milions d'impactes sobre clients, que els han valorat amb un 4,2 sobre 5.

SegurCaixa Adeslas té una cura especial en l'atenció que es presta als nostres assegurats en salut, el ram principal de la companyia. L'àrea de Qualitat Assistencial monitoritza indicadors específics que abracen tant el vessant de la qualitat objectiva (científicotècnica o acompliment del professional), la qualitat percebuda (nivell de satisfacció amb l'atenció sanitària), així com l'experiència dels pacients. S'han llançat més de 121.000 enquestes per avaluar la qualitat assistencial de



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

l'atenció prestada pel Quadre Mèdic de la companyia. De la mateixa manera, en la resta de rams també es disposa de controls per a la correcta supervisió de l'actuació dels proveïdors que donen servei als nostres assegurats.

La companyia posa diferents canals o vies d'entrada a disposició dels seus assegurats i clients perquè puguin presentar les seves queixes i reclamacions. Es poden presentar físicament a les delegacions, centres assistencials, centres dentals o centres mèdics, i a través de correu electrònic o correu postal. També poden ser formulades davant l'operador de Bancassegurances (oficines CaixaBank) i Mutua Madrileña.

Totes les queixes i reclamacions rebudes es tramiten d'acord amb els processos definits, i s'apliquen els criteris de rapidesa i eficiència en la seva resolució.

SegurCaixa Adeslas incorpora les millors pràctiques de gestió al seu Servei d'Atenció al Client. Per fer-ho, disposa d'una unitat específica que supervisa de manera contínua les reclamacions que el client fa arribar a la companyia, i vetlla per reduir els terminis de resposta i millorar la fonamentació de les decisions.

La companyia manté una comunicació fluida amb la Direcció General d'Assegurances, així com una interlocució diària amb el Servei d'Atenció al Client de Caixa-Bank.

Finalment, cal destacar la tasca de l'àrea d'optimització de la cartera de clients, amb el llançament d'accions i iniciatives enfocades a la fidelització i retenció de clients en els rams de salut, llar i auto.

Seguros SegurCaixa Adeslas

QUEREMOS QUE ESTÉS MÁS SEGURO

Por contratar tu nuevo seguro, si ya tienes un seguro de Salud Adeslas

Te devolvemos hasta 75 €*

IR A LA PROMOCIÓN



PERSONES

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Un excel·lent lloc per treballar

SegurCaixa Adeslas manté un ferm compromís amb els principis de diversitat, no discriminació, igualtat d'oportunitats i respecte, assegurant l'adquisició de talent, el desenvolupament professional i el benestar en l'entorn laboral.

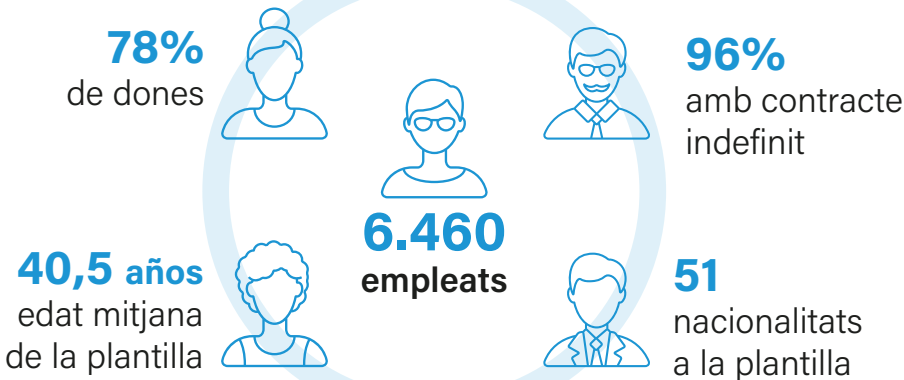
Aquesta gestió, alineada amb els valors corporatius de qualitat, confiança, proximitat i dinamisme, es materialitza mitjançant la implementació de polítiques centralitzades que s'apliquen directament a SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salut i AgenCaixa i, de manera indirecta, a través d'un equip específic, a Adeslas Dental. El 2023, SegurCaixa Adeslas ha continuat avançant en el seu objectiu de crear un entorn excel·lent per treballar.

En el marc dels acords assolits amb la representació legal dels treballadors, s'han produït millores en els àmbits de les condicions laborals i l'organització del treball per al conjunt de les plantilles de SegurCaixa Adeslas i AgenCaixa. Entre les mesures cal destacar: la consolidació del funcionament del model híbrid de teletreball, la finalització de la implementació de millores de flexibilitat previstes en l'Acord Laboral 2022-2026, o l'aplicació de noves mesures previstes en els plans d'igualtat, com el protocol de suport a víctimes de violència de gènere i el protocol per a embaràs i lactància.

En línia amb anys anteriors, s'ha continuat amb l'aposta per la tecnologia per millorar la gestió dels recursos humans de la companyia. La incorporació de noves eines per als processos de selecció de nou talent en àrees digitals clau de la companyia, l'automatització de processos com la gestió dels beneficis socials i de la retribució flexible, així com noves solucions tecnològiques per a una gestió més eficient de la feina diària dels professionals que integren la plantilla, en són alguns exemples. Així mateix, SegurCaixa Adeslas ha continuat compromesa el 2023 amb l'avanç cap als objectius d'equitat salarial i igualtat de gèneres i d'oportunitats, en línia amb els principis i valors de la companyia.

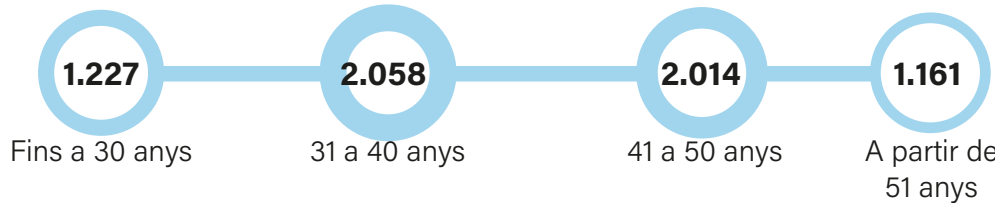
Conscient de la importància dels reptes futurs als quals s'enfronta la companyia, tant des del punt de vista dels canvis en la regulació, l'evolució del mercat o la irrupció tecnològica, SegurCaixa Adeslas ha redoblat la seva aposta per la formació dels seus empleats, vinculant per primera vegada la realització d'aquesta formació i la superació del nivell de coneixements necessaris, dins del sistema de retribució variable.

PERSONES



113 promocions per canvi de categoria
79,6% dones que han promocionat

DISTRIBUCIÓ PER EDATS



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La igualtat i la no discriminació

La companyia està compromesa amb els objectius d'igualtat de gèneres, equitat salarial i igualtat d'oportunitats, tal com es recull en el seu Codi Ètic i queda ratificat en el seu segon Pla d'Igualtat, vigent per al període 2022-2024.

El 2023 s'han posat en marxa dues mesures importants vinculades al Pla d'Igualtat.

S'ha elaborat el Protocol de Suport a les Víctimes de Violència de Gènere i s'ha informat sobre aquest, de manera individual, a cada empleat de SegurCaixa Adeslas. En aquest protocol es recullen les mesures i els drets per als empleats i empleades de la companyia. També s'ha elaborat i comunicat internament de manera individual el Protocol de Mesures per al Suport a l'Embaràs i la Lactància, per tal que se'n puguin beneficiar totes les persones gestants i lactants que es trobin en aquesta situació. Tots dos documents són accessibles a través de la intranet de la companyia i reflecteixen el compromís i l'avanç a favor de garantir els drets d'igualtat per als empleats.

Així mateix, al llarg de l'any s'han dut a terme diverses accions de formació i sensibilització específiques en matèria d'igualtat, com ara conciliació, violència de gènere, prevenció de l'assetjament i diversitat.

El Pla d'Igualtat de SegurCaixa Adeslas conté un total de 43 mesures i el d'AgenCaixa 32 mesures, que se centren en la imatge interna i externa de la companyia, els processos de selecció, contractació, formació, promoció, retribució, presència femenina, conciliació i prevenció de l'assetjament i la violència de gènere.

La retribució

SegurCaixa Adeslas té implementat un procés global i estandarditzat d'avaluació de l'acompliment que s'estén a tots els seus empleats, la qual cosa permet una avaluació objectiva de la seva contribució als objectius i la identificació del potencial de cada professional. L'empresa ha desenvolupat polítiques específiques de remuneració per a cadascuna de les seves societats, que defineixen tant la retribució fixa com la variable.

Tots els empleats de l'asseguradora gaudeixen d'un sistema de remuneració integral que inclou salari fix, retribució variable i beneficis socials. En altres societats 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. A més, els empleats d'AgenCaixa disposen d'un model de retribució variable vinculat a objectius de vendes.

Durant l'any 2023, la companyia ha mantingut un enfocament destacat en la promoció de l'equitat salarial i la igualtat de gènere, tant en la creació de noves oportunitats com en l'àmbit retributiu. En aquest sentit, SegurCaixa Adeslas ha assignat una part significativa del seu pressupost per reduir la bretxa salarial, que ha beneficiat 1.132 persones, una xifra que representa un 23% més que el 2022.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

La conciliació

La companyia disposa de polítiques i mesures per facilitar la flexibilitat temporal i la conciliació de la vida familiar i professional dels seus treballadors. El 2023, en el marc de l'Acord Laboral SegurCaixa Adeslas 2022-2026, s'han dut a terme millores per a tots els col·lectius de la companyia. Actualment, els empleats de SegurCaixa Adeslas disposen de 61 mesures que s'emmarquen en el seu Programa Concilia i que permeten millorar l'organització del temps de feina.

PROGRAMA CONCILIA



25 mesures
de qualitat d'ocupació



8 mesures
de desenvolupament personal i professional



11 mesures
de flexibilitat temporal i espacial



10 mesures
d'igualtat d'oportunitats



4 mesures
de suport a les famílies de les persones treballadores



3 mesures
de lideratge i estil de direcció

La inversió en formació

SegurCaixa Adeslas aposta pel desenvolupament professional dels seus empleats per donar resposta als reptes estratègics de la companyia.

El 2023, la companyia ha reforçat la formació en aquelles àrees clau com: transformació digital, compliment normatiu i tributari, gestió i control de riscos, *advanced analytics* i distribució d'assegurances a clients. Així mateix, s'ha continuat amb els programes corporatius de formació, Itinere i Àgora.

Per als perfils comercials de la companyia, s'ha mantingut la formació en productes, processos i habilitats comercials, i també en aspectes de compliment normatiu relacionats amb l'aplicació de la Nova Directiva Europea de Distribució d'Assegurances. Com a novetat principal, el 2023 s'ha posat en marxa el programa de lideratge per a responsables d'equips comercials, que té com a objectiu reforçar *soft skills*, millorar la visió estratègica, incrementar la col·laboració i potenciar el talent intern.

La formació adreçada al personal dels centres mèdics d'Adeslas Salut s'ha centrat a potenciar els coneixements, les habilitats i les competències al lloc de treball, tant a través de *soft skills* com de continguts tècnics, per millorar l'operativa diària.

A Adeslas Dental, la formació s'ha centrat a donar resposta a les necessitats dels empleats per avançar en la digitalització, millorar l'experiència de l'empleat i complir el que estableix la normativa europea de distribució d'assegurances.



CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

CARTA DEL PRESIDENT

SEGURCAIXA ADESLAS

LA PROTECCIÓ ALS NOSTRES ASSEGURATS

L'ATENCIÓ AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

41	Col·laboració amb el sector i promoció de l'assegurament
41	Col·laboració amb la Sanitat Pública
42	Promoció de l'educació de la salut
44	Altres contribucions
45	Proveïdors de serveis
46	Medi ambient



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

COL·LABORACIONS

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

SegurCaixa Adeslas, conscient de la importància que l'assegurament privat aporta a la societat, promou la protecció de la salut i del patrimoni de les persones, a través dels seus productes d'assegurament i també mitjançant una important tasca de conscienciació social. El 2023 va organitzar l'XI Fòrum d'Assegurances de Salut amb el títol "La salut que vols". Prestigioses i reconegudes personalitats del sector van repassar l'actualitat de la salut des de diferents punts de vista, abordant les oportunitats que ofereix la salut digital i la forma de canalitzar-la, de manera que generi valor tant per a les persones com per a les organitzacions. Així mateix, la companyia col·labora activament amb organitzacions i institucions que promouen l'assegurament i la salut al nostre país. En aquest sentit, forma part d'UNESPA i participa en els diversos comitès per al tractament d'afers del sector assegurador. La companyia ha participat en una nova edició del 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 està adherida a ICEA, organització que col·labora amb el sector assegurador a través de la realització d'estudis i la publicació d'informació estadística del sector a Espanya.

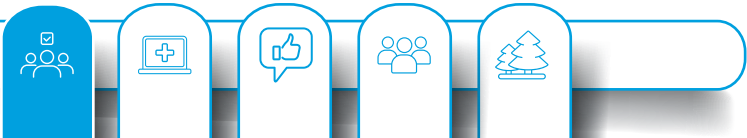
SegurCaixa Adeslas manté estretes relacions amb altres institucions, com l'Institut per al Desenvolupament i la Integració de la Sanitat (IDIS), que impulsa la millora de la sanitat privada a Espanya. El 2023, la companyia ha participat en la iniciativa #Compromís IDIS per visibilitzar l'esforç del sector en temes com la seguretat del pacient, la qualitat o la difusió d'informació rigorosa sobre salut a través de les xarxes socials. També ha col·laborat amb la Fundació Edat & Vida, que promou la corresponsabilitat entre el sector públic i el privat, amb l'objectiu d'assegurar la qualitat de vida de les persones grans, davant el repte de l'envelliment de la nostra població. En l'àmbit internacional, la companyia és membre de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa més de 80 companyies del sector assegurador de 30 països i que té com a activitat difondre solucions innovadores en l'àmbit de la salut entre les empreses asseguradores que en formen part.

Col·laboració amb la Sanitat Pública

SegurCaixa Adeslas sempre ha donat suport a la col·laboració publicoprivada en l'àmbit sanitari. Fruit d'això són els més de 40 anys de col·laboració, des de la seva creació, amb el mutualisme administratiu. La companyia ha continuat la seva prestació de serveis amb les mutualitats MUFACE, ISFAS i MUGEJU. Més de 794.000 mutualistes hi han dipositat la seva confiança perquè SegurCaixa Adeslas protegeixi la seva salut, a través del nostre ampli quadre mèdic, la capil·laritat del qual al territori permet donar accés a la sanitat privada a mutualistes localitzats en zones on no hi ha alternativa a la sanitat pública.

SegurCaixa Adeslas ha desenvolupat les campanyes anuals preventives per als beneficiaris de les tres entitats assegurats a SegurCaixa Adeslas centrades en el càncer de còlon i recte. Aquest any s'han superat els objectius marcats inicialment i s'ha aconseguit un 80% de cobertura en el segment d'edat de 50 a 69 anys. Així mateix, s'ha dut a terme la campanya de prevenció del càncer de cèrvix en dones amb edats compreses entre els 35 i 65 anys, en línia amb les estratègies de prevenció del càncer desenvolupades pel Sistema Nacional de Salut, i s'ha convidat a participar-hi més de 2.300 dones.

El 2023 s'ha posat en marxa el projecte de Recepta Electrònica per a assegurats de Muface en zones d'Espanya com, per exemple, Extremadura o La Rioja. Aquest sistema permet agilitzar els processos d'obtenció de medicaments, ja que en el moment de la visita al personal sanitari del Quadre Mèdic que es triï, aquests cursen la recepta a la farmàcia, on el pacient anirà posteriorment a recollir la seva medicació.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Promoció de l'educació de la salut

Com a empresa compromesa amb el benestar i el desenvolupament de la societat, SegurCaixa Adeslas duu a terme una important tasca a favor de la prevenció i l'educació per a la salut, així com per al control de les malalties.

A través d'Adeslas Salut i Benestar, sigui mitjançant el web o l'app, la companyia promou la difusió d'hàbits saludables i l'autocura entre els seus assegurats a través de la creació de serveis i la publicació i difusió de continguts digitals. El 2023 ja es va assolir i superar la xifra de més d'1 milió d'assegurats registrats al web i a l'app.

La companyia ha promogut i generat continguts el 2023 com:

- Plans de formació sobre estil de vida, prevenció i cura de la salut, on s'han activat més de 300.000 plans.



- *Webinars* sobre diferents temàtiques:

- La promoció d'hàbits saludables: sobre alimentació saludable tant per a adults com per a nens, prevenció i abandonament de l'hàbit tabàquic, prevenció d'hàbits tòxics en nens i adolescents.
- Prevenció i cura de malalties físiques com el càncer de còlon, l'ictus i les al·lèrgies.
- Prevenció i atenció a la salut mental, a través de la cura de les emocions i la detecció de problemes psicoemocionals en nens i adolescents.

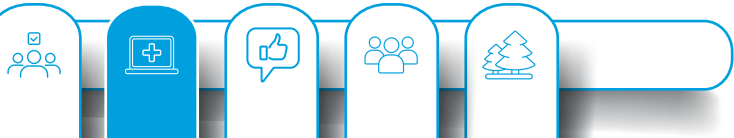
- Espai de Salut i Benestar: en el qual la companyia posa a disposició tant d'assegurats com de no assegurats continguts exclusius de producció pròpia en diferents formats, concebuts per professionals sanitaris, on es tracten diversos temes d'interès relacionats amb la salut i l'autocura.

- *Newsletter* per a més de 740.000 assegurats amb informació rigorosa sobre cures de salut i autocura.

Blog de salud

Tu Blog de Salud Adeslas

Te damos la bienvenida al Espacio de Salud y Bienestar, donde te proporcionamos cada semana los mejores contenidos de salud, para que dispongas de la información más actualizada.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

SegurCaixa Adeslas també manté activa des dels últims anys la seva presència en plataformes, xarxes socials i pòdcasts amb continguts que promouen l'adquisició d'hàbits saludables, com el canal de pòdcasts de salut familiar "Sense cita prèvia", conduït per Dos Pediatres a Casa, que aborden setmanalment temes de salut infantil.

També s'ha continuat amb el Cicle Protecció SegurCaixa Adeslas, un cicle de conferències a CaixaBank Talks Live. Juntament amb CaixaBank com a amfitrió, la companyia asseguradora aporta experts, empresaris i directius per tocar cada temàtica d'interès per als clients sobre salut i prevenció, management i protecció. El 2023, a més, s'ha ampliat l'oferta retransmetent en directe els *webinars* d'Adeslas Salut i Benestar i patrocinant algunes entrevistes de temes de salut, amb un objectiu divulgatiu i de prevenció, amb més de 7.000 espectadors connectats en estríming i més de 370.000 visualitzacions en diferit.

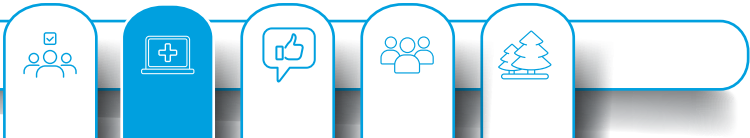
S'ha desenvolupat la 3a Edició dels Premis Salut Activa, promoguts per Adeslas i amb la col·laboració de la Fundació Edad & Vida, amb un gran èxit de participació (més de 800 vídeos i relats, doblant la participació del 2022).

S'ha mantingut el suport i l'acompanyament de pacients amb malalties cròniques, a través del Servei de Coaching per a la Salut, prestat per especialistes en infermeria, i el nombre de pacients adscrits ha augmentat fins a l'any 2023 a més de 13.600 persones.

Així mateix, ha continuat el programa de cribratge per a la detecció de patologies cròniques encara sense diagnosticar, s'ha implementat el programa de MPOC, dirigit a pacients amb aquesta patologia, per introduir canvis en els seus hàbits que millorin el seu benestar, i s'ha mantingut el programa de *coaching* de deshabituació tabàquica, que té l'aval de la Societat Espanyola de Pneumologia i Cirurgia Toràctica (SEPAR).

Finalment, els Centres Mèdics d'Adeslas han dut a terme accions per fomentar la conscienciació davant el risc cardiovascular i la MPOC, efectuant a més revisions mèdiques preventives per comprovar la salut dels seus assegurats.

En l'àmbit de l'esport, SegurCaixa Adeslas ha mantingut el seu compromís amb la promoció de l'activitat física, a través del patrocini un any més del World Padel Tour, el Circuit Amateur i els acords de col·laboració amb jugadors i jugadores professionals, conformant un potent Adeslas Padel Team d'ambaixadors, integrat per Sanyo Gutiérrez, Àlex Ruiz, Alejandra Salazar i Gemma Triay.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Altres contribucions

La col·laboració de SegurCaixa Adeslas manté també relacions amb fundacions i organitzacions que promouen el benestar social i la qualitat de vida com una altra forma de contribució a la societat.

La companyia ha col·laborat en la difusió al seu quadre mèdic de la XXI edició de la convocatòria anual d'Ajudes a la Recerca en Salut de la Fundació Mutua Madrileña. Aquestes ajudes tenen com a finalitat el suport a la recerca que es desenvolupa al nostre país en l'àmbit de la millora dels tractaments mèdics i els avenços científics que milloren la qualitat de vida de les persones. Aquesta convocatòria inclou una categoria per a professionals del quadre mèdic d'Adeslas i té una dotació de 200.000 euros per a projectes de recerca clínica.

També en l'àmbit de la recerca, SegurCaixa Adeslas ha patrocinat la 13a Reunió d'Unitats de Mama i Coordinadors d'Unitat de la Societat Espanyola de Sinologia i Patologia Mamària (SESPM), la publicació de la segona edició del llibre Estils de vida i càncer de mama, i ha donat suport al primer Tumor Board d'Urologia de l'entitat The Lyx Institution.

El 2023 ha continuat el compromís de SegurCaixa Adeslas amb l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (GAVI Alliance), amb una aportació que permetrà vacunar 4.322 nens i nenes a Moçambic i Etiòpia.

SegurCaixa Adeslas ha continuat un any més donant suport a causes socials. El 2023, els empleats de SegurCaixa, AgenCaixa i Adeslas Salut han dut a terme una acció solidària a favor de la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), que s'ha traduït en 66.037 racions de menjar. Així mateix, les tres empreses van igualar l'import donat a FESBAL pels empleats i van fer una donació extraordinària a favor de GAVI Alliance. A més, els empleats de SegurCaixa Adeslas dels edificis de Juan Gris i Ronda Universitat a Barcelona, així com els empleats de la Torre de Cristal a Madrid i al carrer Arturo Soria, han col·laborat amb l'Obra Social de "la Caixa" en la campanya solidària de Nadal "L'Arbre dels Somnis" a favor de nens en risc d'exclusió social.

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, principis rectors que emanen de la seva Política Fiscal.

Un any més es constata l'alineament entre el benefici obtingut i el pagament d'impostos, on la xifra de contribució tributària total del Grup el 2023 puja a 467 milions d'euros d'impostos ingressats al Tresor Públic. Aquesta xifra engloba tant els impostos suportats amb càrrec al compte de resultats del Grup, que suposen un 51% del total, com aquells impostos gestionats, liquidats i ingressats al Tresor Públic per compte de tercers, que representen el 49% restant.

El compromís del Grup amb la transparència i el compliment ha estat acreditat durant l'exercici amb el resultat satisfactori de la primera auditoria del sistema, després de la certificació en compliment fiscal segons la Norma UNE 19602, amb la qual cosa es constata un any més que SegurCaixa Adeslas disposa d'un sistema robust i responsable de *compliance* fiscal.



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Proveïdors de serveis

SegurCaixa Adeslas manté diferents acords de col·laboració amb proveïdors en l'àmbit de la salut i altres rams d'assegurances per garantir una atenció de qualitat als seus assegurats. Aquestes relacions es basen en la confiança i la qualitat del servei i s'estableixen en el llarg termini. Tot i que cada ram de negoci té un model propi de relació amb les seves diferents tipologies de proveïdors prestacionals, comparteixen tots uns principis comuns.

En el ram de salut, la relació se sustenta en la transparència i la igualtat d'oportunitats. Els proveïdors són avaluats d'acord amb criteris tècnics, econòmics i especialitats. La concertació s'efectua mitjançant un procés intern que inclou requisits d'habilitació professional i tècnica, així com garanties de compliment legal. Tots els proveïdors disposen de la titulació oficial i la validació corresponent per part dels seus col·legis professionals.

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.

A Adeslas Dental, el procés d'homologació inclou criteris econòmics, tècnics, socials i ambientals, i el 98% dels proveïdors del ram són locals.

En multiriscos, la majoria de proveïdors són empreses d'assistència, 100% locals, amb una relació fluida i estable que persegueix l'eficiència i la qualitat del servei a l'assegurat. En el ram d'auto, hi ha els proveïdors intragrup, que gestionen tallers, i els que presten serveis en els sinistres, tots ells proveïdors locals i homologats d'acord amb criteris econòmics i tècnics.

Pel que fa als proveïdors de béns i serveis sense vinculació amb els rams de negoci, SegurCaixa Adeslas disposa d'un manual i un procediment general de compra i contractació que regulen el marc de la relació i asseguruen 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 93% 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

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

MEDI AMBIENT

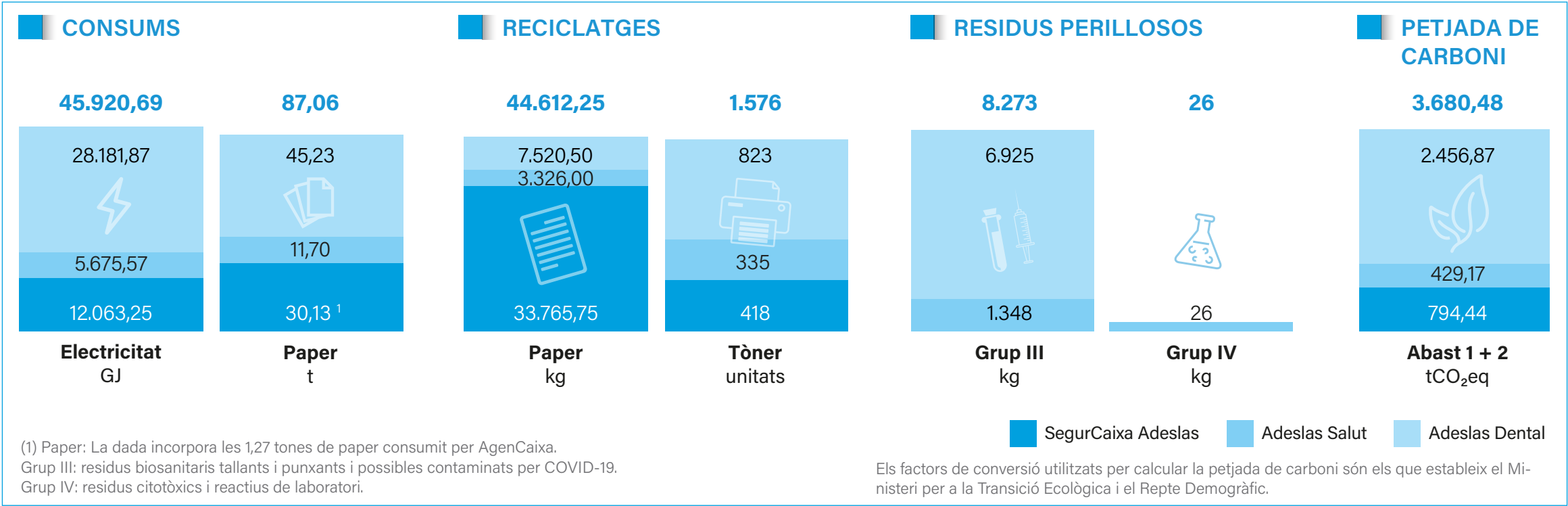
Medi ambient

Malgrat que l'activitat de SegurCaixa Adeslas no té un impacte rellevant en el medi ambient, la companyia és sensible als reptes mediambientals i a l'adaptació al canvi climàtic. Cada any, la companyia manté el seu compromís amb accions per minimitzar l'impacte ambiental que genera per la seva activitat, optimitzant l'ús eficient dels recursos i protegint el medi ambient. Tant Adeslas Dental com Adeslas Salut 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 sensibilització 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. A les seves 188 clíniques, així com a les oficines centrals, s'apliquen criteris de sostenibilitat en el desenvolupament i exercici de les activitats.



RESULTATS, FLEXIBILITAT I RIGOR

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

48	Resultats de l'exercici
49	Gestió prudent i control



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Resultats de l'exercici

El 2023, SegurCaixa Adeslas ha experimentat un important creixement en els seus ingressos per primes, ja que ha arribat als 4.660 milions d'euros, un augment del 6,6% respecte a l'any anterior. En aquesta xifra i en les següents no es comptabilitzen les primes obtingudes de l'IMQ Seguros del País Basc, adquirit el 2023, com ja s'ha indicat anteriorment.

El benefici net consolidat⁽¹⁾ de la companyia el 2023 ha arribat als 414,58 milions d'euros, sota la nova normativa comptable IFRS17.

El resultat de les inversions de l'asseguradora ha contribuït positivament amb 105,8 milions d'euros. Això no obstant, el resultat assegurador va experimentar un descens proper al 12%, afectat per un augment de la sinistralitat en els rams principals. La ràtio combinada de SegurCaixa Adeslas ha arribat al 88,8%, un augment d'1,8 punts percentuals respecte a l'any anterior per un increment en la sinistralitat. La taxa de cancel·lació ha mostrat un bon acompliment en tots els rams durant tot l'exercici. El volum de primes en el ram de salut ha estat de 3.324 milions d'euros, amb un creixement del 4,9% respecte al 2022, i la quota de mercat s'ha situat en el 29,6%, la qual cosa consolida la nostra posició com a líders en assegurances de salut.

Adeslas ha tancat el 2023 amb 6,2 milions d'assegurats, amb un increment del 3,9%. La ràtio combinada de salut ha experimentat un creixement d'una mica més d'un punt, passant del 91,7% al 92,8%, principalment a causa de l'augment dels costos assistencials.

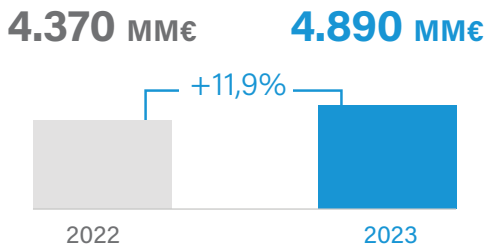
Pel que fa a les assegurances de multirisc, SegurCaixa Adeslas ha mostrat un creixement del 3,4% i ha arribat als 648 milions d'euros. Del total, 547 milions van correspondre a assegurances de la llar, que van augmentar un 2,4% i disposen de més d'1,7 milions de pòlisses. D'altra banda, les assegurances de multirisc comerç van aportar 81 milions d'euros en primes, amb un increment proper al 12%.

En el segment d'automòbils, SegurCaixa Adeslas ha experimentat el creixement més gran en primes del mercat, ja que ha arribat als 383 milions d'euros, xifra que representa un augment del 51,9%. La companyia ha comptabilitzat un total de 750.613 pòlisses, amb un increment de més de 187.000 pòlisses respecte al 2022.

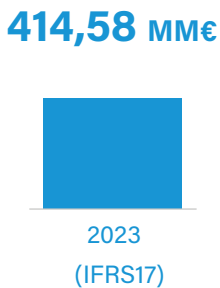
En l'àmbit de les assegurances de decessos, SegurCaixa Adeslas ha generat un 9,1% més d'ingressos per un total de 135 milions d'euros, de manera que situa la seva quota de mercat en el 4,9% i ocupa la cinquena posició en el rànquing. Finalment, en el segment d'accidents, els ingressos han arribat als 96 milions d'euros.

(1) Benefici net consolidat del grup SegurCaixa Adeslas sense considerar el Grup IMQ del País Basc.

EVOLUCIÓ DE PRIMES



BENEFICI NET



RÀTIO COMBINADA



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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 disposa d'una Política de Continuïtat de Negoci i d'un Sistema de Gestió de Continuïtat de Negoci (SGCN) que, el 2023, manté 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 ha estat dotant-se de noves solucions tecnològiques amb l'objectiu de reforçar 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
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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 els grups següents:

- Els riscos asseguradors que 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 (operacionals) es deriven de la inadequació o la disfunció de processos interns, del personal o dels sistemes, o de successos externs.
- Els riscos de model de negoci que es deriven de les decisions de la companyia.
- Els riscos de sostenibilitat (ASG): ambientals, socials i de governança.
- Els riscos macro/entorn.

Addicionalment, 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. S'estructura sobre la base del model de les tres línies de defensa.

De manera transversal a les "Tres Línies de Defensa", el Sistema de Control Intern, a través dels seus mètodes i procediments, permet garantir l'efectivitat i eficiència de les operacions dins del marc de gestió de riscos.

Al llarg de l'exercici 2023, SegurCaixa Adeslas ha continuat desenvolupant el seu Sistema de Gestió de riscos i, especialment, en l'àmbit dels riscos ASG, duent a terme diverses activitats orientades a la integració dels riscos ASG dins del Sistema de Gestió de riscos de la companyia. Igualment s'han millorat les capacitats tecnològiques per a la realització d'escenaris d'estrès quantitatius multiperíode.



Enllaç

Informe sobre la situació
financera i de solvència



ANNEXOS

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

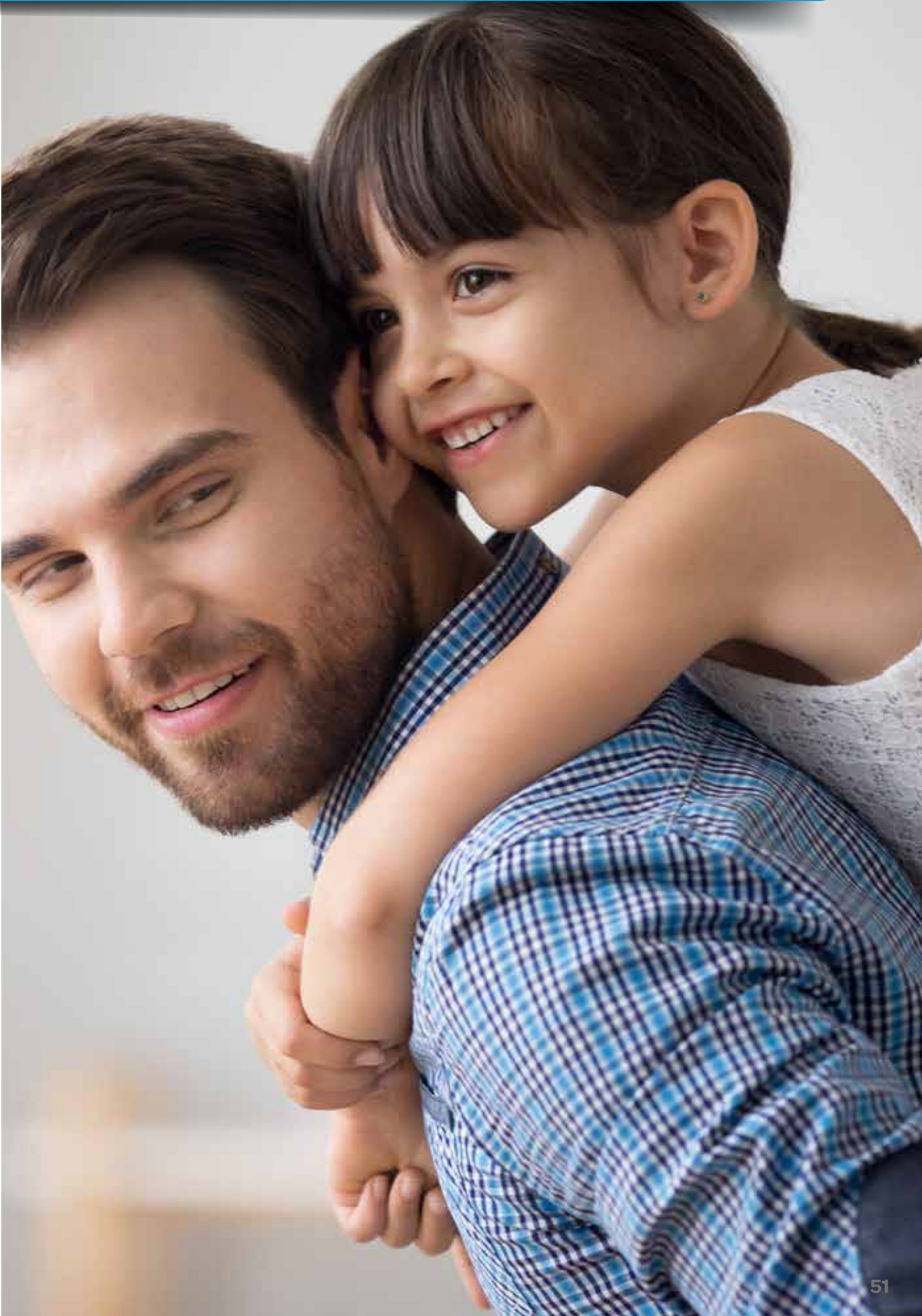
PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

52	Cobertura i abast de l'informe
54	Matriu de Materialitat
55	Consell d'Administració i Comissions
57	Enquestes i reclamacions
58	Equip



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 2023. 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 2023.

La informació recollida en aquest informe es refereix fonamentalment a l'any 2023. Per això, 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. Les dades del Grup IMQ del País Basc no es comptabilitzen, si no es diu el contrari al text, per facilitar la comparabilitat i l'evolució amb dades de reports d'exercicis anteriors.

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.

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

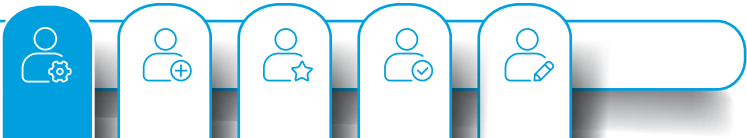
L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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

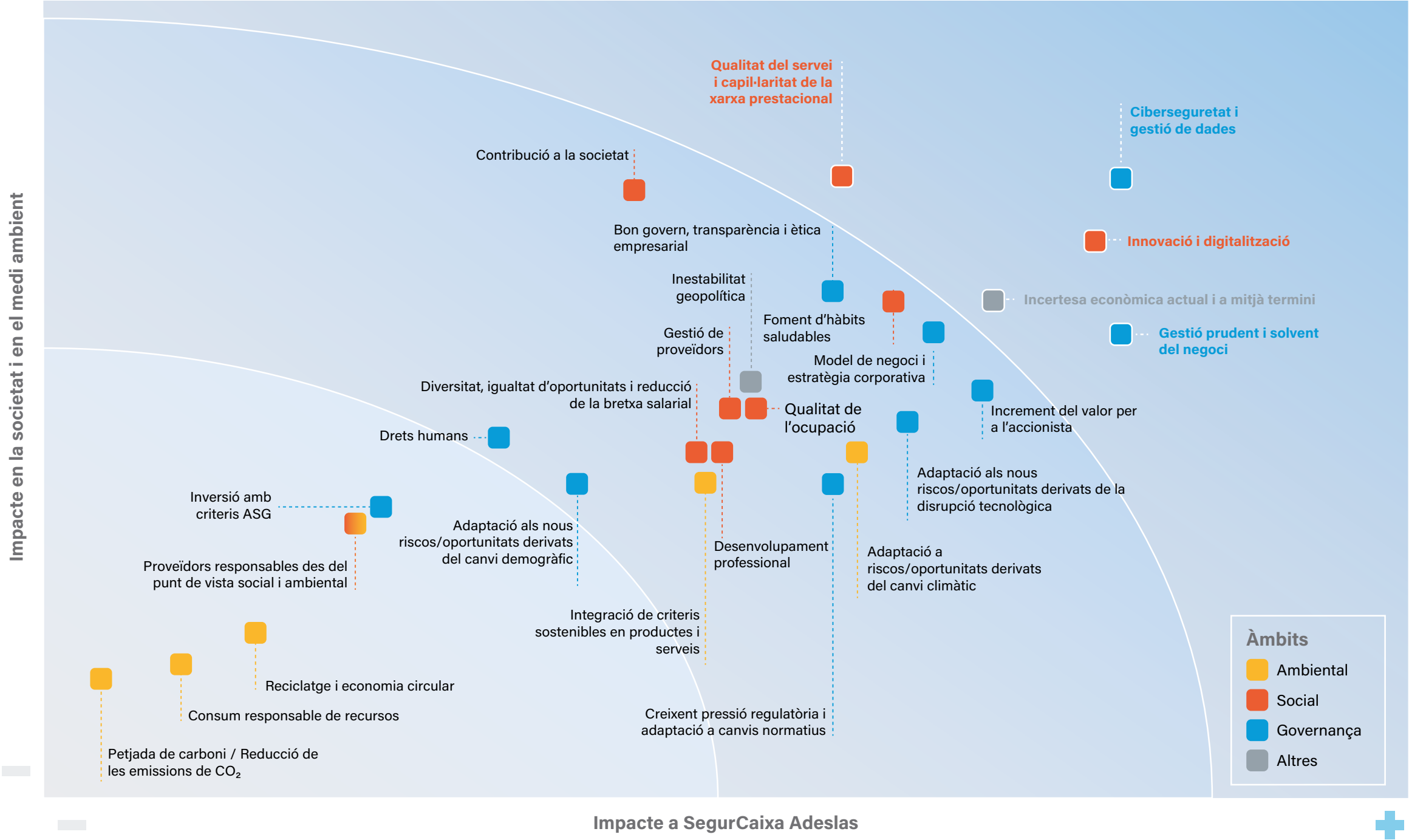
El procés efectuat ha permès obtenir com a resultat la matriu de materialitat des de la doble visió de l'impacte en el valor per a SegurCaixa Adeslas i l'impacte en la societat i el medi ambient.

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).

 **Tornar a**
 **Coneix-nos**



Matriu de Materialitat



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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 2023 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
Sr. Javier Mira Prieto-Moreno	President Executiu
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident
Sr. Rafael Arnedo Rojas	Conseller (Dominical)
Sr. Luis Javier Blas Agüeros	Conseller (Dominical)
Sr. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Conseller (Independiente)
Sra. Esperanza del Hoyo López	Consejera (Independiente)
Sr. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Conseller (Dominical)
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Consellera (Dominical)
Sr. Juan Manuel Granados Curiel	Conseller (Dominical)
Sr. Jaume Masana Ribalta	Conseller (Dominical)
Sr. Ernesto Mestre García	Conseller (Dominical)
Sr. Víctor Zambrana	Conseller (Dominical)
Sr. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretari no Conseller
Sr. 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 el compliment de les exigències normatives relatives a l'aptitud, l'honorabilitat i l'experiència que han de posseir els titulars dels càrrecs referits.

 [Tornar a Govern Corporatiu](#)

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS



CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'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.



Enquestes i reclamacions

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

Distribució de les enquestes efectuades per ram de negoci¹

	Unitats	Percentatges
Llar	76.851	10,8%
Autos	25.330	3,6%
Negoci	1.902	0,3%
Salut	579.419	81,5%
Dental	25.344	3,6%
Resta	1.897	0,2%
Total	710.743	100%

Queixes i reclamacions presentades davant SegurCaixa Adeslas

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	10.625	175,1
Multirisc i RC Particulars i Negocis	4.910	222,1
Multirisc i RC Empreses	45	260,9
Personals	461	39,7
Autos	688	91,7
Total	16.729	163,9

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	512	8,4
Multirisc i RC Particulars i Negocis	255	11,5
Multirisc i RC Empreses	4	23,2
Personals	28	2,4
Autos	22	2,9
Total	821	8,0

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

	Unitats	Índex Q/R per cada 100.000 assegurats
Salut	111	1,8
Multirisc i RC Particulars i Negocis	126	5,7
Multirisc i RC Empreses	1	5,8
Personals	28	2,4
Autos	11	1,5
Total	277	2,7

Queixes i reclamacions resoltes a SegurCaixa Adeslas²

	Exercici 2023
Desestimades	8.086
Estimades	6.730
SCA omet pronunciar-se	1.722
No admeses a tràmit	6
Total	16.544

Queixes i reclamacions resoltes pel Servei d'Atenció al Client²

	Exercici 2023
Desestimades	539
Estimades	224
SCA omet pronunciar-se	78
No admeses a tràmit	3
Total	844

(1) Nre. d'enquestes efectuades per Qualitat Corporativa, Qualitat Assistencial, Experiència de Client i enquestes telefòniques d'Adeslas Dental.
(2) Independentment que s'hagi iniciat aquest any.

Tornar a
La qualitat
de servei



Equip

CARTA DEL
PRESIDENT

SEGURCAIXA
ADESLAS

LA PROTECCIÓ
ALS NOSTRES
ASSEGURATS

L'ATENCIÓ
AL CLIENT

PERSONES

CONTRIBUCIÓ A
LA SOCIETAT

RESULTATS

ANNEXOS

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

	Exercici 2023
Serveis Centrals	1.139
AgenCaixa	271
Oficines pròpies	849
Centres mèdics i dentals	4.201
Total	6.460

Distribució de la plantilla per gènere

	Exercici 2023
Nre. total d'homes	1.450
Nre. total de dones	5.010
Total	6.460

Edat mitjana de la plantilla

	Exercici 2023
Serveis Centrals	45,6
AgenCaixa	44,9
Oficines pròpies	47,7
Centres mèdics i dentals	37,4
Total	40,5

Antiguitat de la plantilla (anys)

	Exercici 2023
Directius	13,5
Plantilla Serveis Centrals	10,2
AgenCaixa	11,9
Plantilla Oficines pròpies	13,7
Plantilla Centres mèdics i dentals	5,4

Distribució de la plantilla per tipus de contracte

	Exercici 2023
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps complet	3.083
Nre. total d'empleats amb contracte fix / temps parcial	3.190
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps complet	46
Nre. total d'empleats amb contracte temporal / temps parcial	141
Total	6.460

Distribució de la plantilla per categoria professional

	Exercici 2023
Directius	70
Quadres intermedis	231
Resta plantilla	6.159

Formació

	Exercici 2023
Inversió total en formació (milers de €)	
Serveis Centrals i AgenCaixa	545
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	369
Total	914

Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial

Serveis Centrals i AgenCaixa	0,61%
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	0,30%

Mitjana invertida per empleat

Serveis Centrals i AgenCaixa	386,28
Oficines pròpies i centres mèdics i dentals	73,04

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

Tornar a
Persones





Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid
www.segurcaixaadeslas.es

Informe Anual Integrat **2023**

 **SegurCaixa Adeslas**