



Informe Anual Integrado 2023

 **SegurCaixa Adeslas**



CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Sumario

### Carta del Presidente

Carta del Presidente	3
----------------------	---

### SegurCaixa Adeslas

Conócenos	6
Gobierno Corporativo	13
Hitos del año	14
Coyuntura económica 2023	15
Plan Estratégico 2021-2023	16
Plan de sostenibilidad	17

### La protección a nuestros asegurados

Nuestra oferta aseguradora	19
Canal Bancaseguros	20
Canales Aseguradores	22

### La atención al cliente

Buenas prácticas	25
Innovación	25
Salud	27
Dental	29
Multirriesgos	30
Autos	32
Resto de ramos	33
La calidad de servicio	34

### Personas

Un excelente lugar para trabajar	37
La igualdad y la no discriminación	38
La retribución	38
La conciliación	39
La inversión en formación	39

### Contribución a la sociedad

Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento	41
Colaboración con la Sanidad Pública	41
Promoción de la educación de la salud	42
Otras contribuciones	44
Proveedores de servicios	45
Medio ambiente	46

### Resultados, flexibilidad y rigor

Resultados del ejercicio	48
Gestión prudente y control	49

### Anexos

Cobertura y alcance del informe	52
Matriz de Materialidad	54
Consejo de Administración y Comisiones	55
Encuestas y reclamaciones	57
Equipo	58

## CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Carta del Presidente

Queridos amigos:

Uno de los impulsos más arraigados en nuestra naturaleza es la búsqueda de seguridad. Se trata de una necesidad básica del ser humano a la que entidades como la nuestra, SegurCaixa Adeslas, dan respuesta, buscando estar cerca de las personas siempre que nos necesitan.

En este sentido, el entorno que nos rodea y los riesgos a los que nos enfrentamos resultan cada día más complejos de predecir. Las tensiones geopolíticas a nivel mundial y la inflación lastran la economía e impactan en la vida de las personas y las empresas, al tiempo que los eventos climáticos extremos resultan cada vez más frecuentes.

La industria aseguradora está haciendo un notable esfuerzo de transformación para adaptarse a esta coyuntura. Para ello, la tecnología e irrupciones tan arrolladoras como la de la inteligencia artificial se han convertido en aliados esenciales. Fortalecer la relación con los clientes o mejorar nuestra eficiencia operativa son solo algunas de las grandes oportunidades que nos brindan y que empresas como la nuestra están ya aprovechando.

Me gustaría destacar en este punto los importantes avances que estamos consiguiendo en SegurCaixa Adeslas en ambos aspectos, gracias a nuestro Plan de Transformación Tecnológica. Muestra de ello es el rápido crecimiento que está experimentando nuestra plataforma de salud digital, Adeslas Salud y Bienestar, que a cierre de 2023 superaba ya el millón de clientes registrados.



**Javier Mira**  
 Presidente Ejecutivo  
 SegurCaixa Adeslas

## Agilidad, cercanía y conveniencia

A través de esta aplicación, nuestros asegurados pueden acceder a numerosas funcionalidades que hacen más fácil su día a día, como el servicio de orientación médica 24/7, que permite resolver de forma inmediata sus dudas sobre síntomas, tratamientos u otras cuestiones relacionadas. A ello se une la completa y variada oferta de planes de salud que ponemos a su disposición, con recomendaciones prácticas sobre prevención y cuidados para toda la familia.

Somos conscientes, no obstante, de la importancia que tiene el contacto personal y cercano, en especial cuando hablamos de un aspecto tan relevante como es la salud. Por ello, nuestro objetivo es que nuestros clientes puedan elegir cómo contactar con nosotros, poniendo a su disposición distintos canales.

Garantizar la mejor experiencia a través de todos ellos y en cada una de las interacciones que el cliente mantiene con la compañía es uno de los pilares centrales de nuestra estrategia, al que dedicamos importantes esfuerzos y recursos.

## Crecimiento y solidez

Las medidas implantadas para ofrecer la mejor calidad en nuestros servicios, la fortaleza demostrada de nuestros canales comerciales y la dedicación de los más de 6.400 empleados del Grupo SegurCaixa Adeslas han hecho posible que en 2023, un año más, hayamos logrado crecer en nuestras principales áreas de negocio.

Más de 10,7 millones de clientes confiaban en nosotros al cierre del pasado ejercicio. El volumen de ingresos por primas totales, por su parte, se elevó hasta los 4.889 millones de euros, un 11,9% más que el año anterior, con un crecimiento que duplicó al del mercado de No Vida.

Entre los hitos del año me gustaría destacar la integración del Igualatorio Médico Quirúrgico (IMQ). La operación, que ha llegado tras más de 18 años de estrecha colaboración como socios, nos permite reforzar nuestro liderazgo en Salud, al incorporar dentro de nuestro perímetro de consolidación al principal prestador de servicios sociosanitarios del País Vasco.

Asimismo, la renovada alianza con CaixaBank y la relación comercial que mantenemos con El Corte Inglés Seguros, a través de cuya red comercializamos de forma exclusiva nuestros seguros de Salud desde 2023, nos aportan una base sólida sobre la que seguir desarrollando un modelo de éxito. A ello nos dedicaremos con más impulso, si cabe, el próximo ejercicio, sumando a nuestra gama nuevos productos avanzados como MyBox, entre otras iniciativas.

Mantenerse en cabeza nunca ha sido una labor sencilla. El contexto y la competencia no lo pondrán fácil tampoco, pero hemos demostrado que sabemos extraer el máximo valor de las oportunidades que surgen en el mercado. Estamos preparados y contamos con la voluntad y los medios necesarios para seguir construyendo confianza para nuestros asegurados y para la sociedad.

Quiero, para terminar, agradecer a todos los empleados de SegurCaixa Adeslas, mediadores, profesionales médicos y proveedores la profesionalidad y el compromiso demostrados durante el pasado año. Su capacidad y dedicación es lo que nos hace únicos y en ello debemos perseverar para seguir siendo la mejor opción para nuestros asegurados. Su confianza es lo que nos mueve a ser mejores y por ella seguiremos trabajando cada día.

**Javier Mira**  
Presidente Ejecutivo  
SegurCaixa Adeslas



# SEGURCAIXA ADESLAS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 6 Conócenos
- 13 Gobierno Corporativo
- 14 Hitos del año
- 15 Coyuntura económica 2023
- 16 Plan Estratégico 2021-2023
- 17 Plan de sostenibilidad



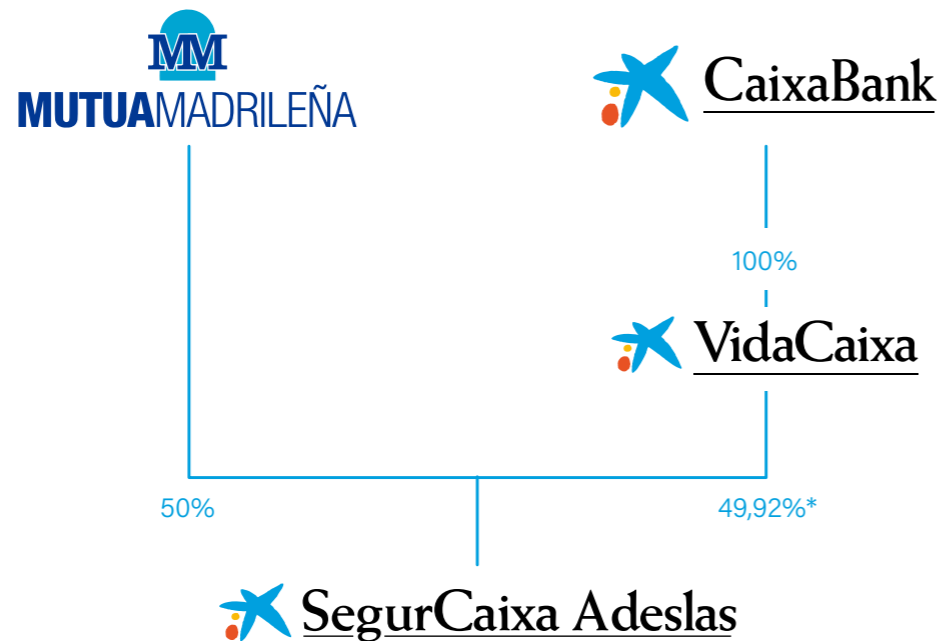
## Conócenos

### Mapa accionarial

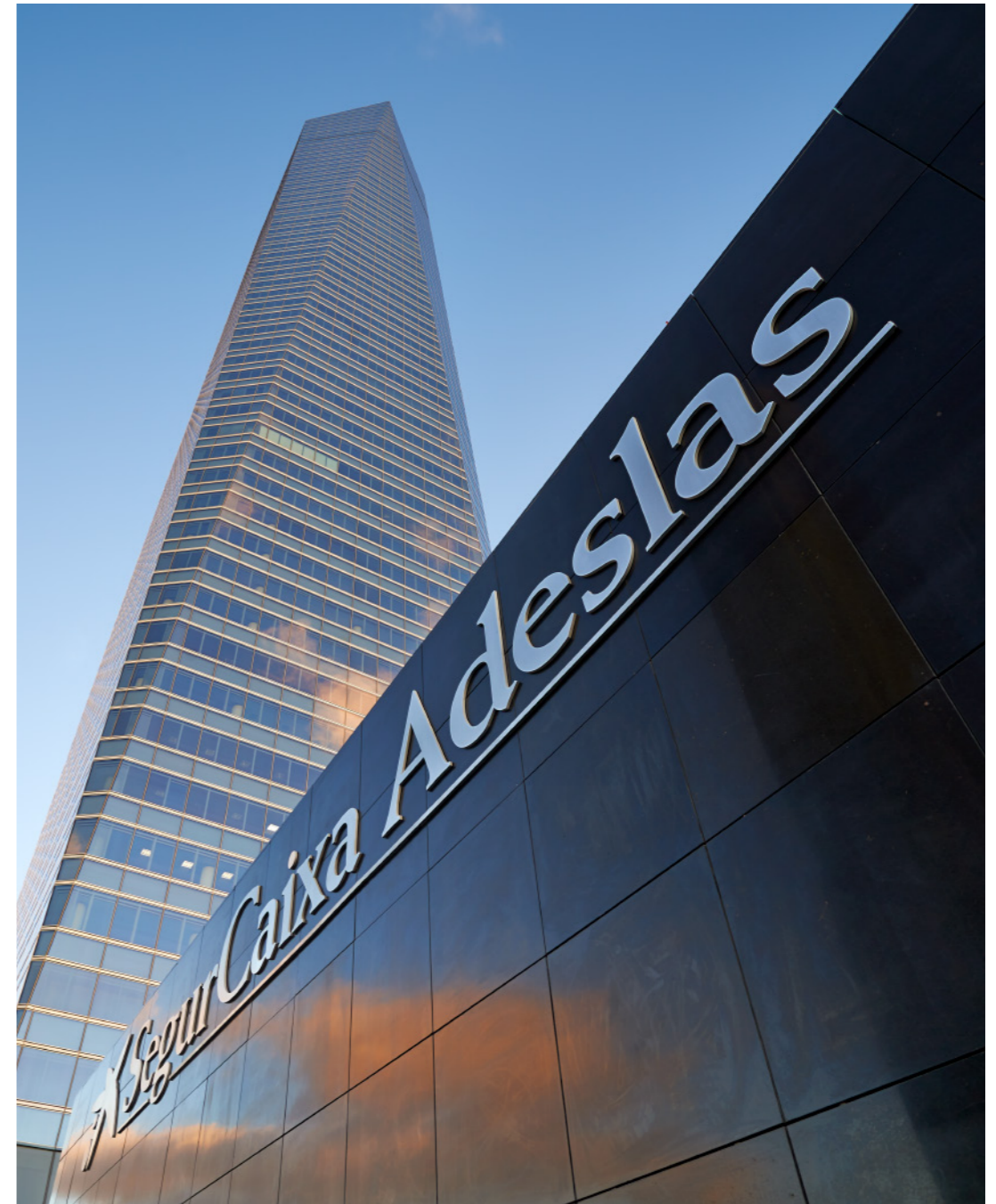
SegurCaixa Adeslas es la compañía de no vida líder en España en seguros de salud. El beneficio neto de la compañía en 2023 ha alcanzado los 414,58 millones de euros, bajo la nueva normativa contable IFRS17.

Mutua Madrileña es el accionista mayoritario de SegurCaixa Adeslas al contar con el 50% de la propiedad.

CaixaBank es el segundo accionista y posee el 49,92% del accionariado de la compañía a través de VidaCaixa. Existe un 0,08% de las acciones de la compañía que están en manos de accionistas minoritarios.



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



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS







## Nuestros accionistas

### GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Grupo Mutua Madrileña cerró 2023, por sexto año consecutivo, como líder de seguros generales en España, con una cuota de mercado del 15,6%. Los ingresos totales por primas, incluyendo el negocio internacional, alcanzaron los 8.057 millones de euros, un 10,2% más que el año anterior. El número total de asegurados superó los 16,9 millones en España, con un crecimiento del 9,7%. El beneficio después de impuestos, por su parte, ascendió a 431 millones.

Este crecimiento se explica, principalmente, por la buena marcha del negocio asegurador de las distintas sociedades del grupo. El margen de solvencia del Grupo Mutua Madrileña se situó al cierre del año en un 306%, por encima de la media del sector, que en España está en un 241,9%.

Mutuactivos, por su parte, cerró 2023 batiendo de nuevo su récord en captaciones netas de patrimonio de terceros, logrando atraer más de 1.435 millones de euros en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida. Esto supone un incremento del 94% respecto al año anterior. Las buenas cifras de capta-

ción patrimonial de terceros confirman la fidelidad de sus clientes y la confianza depositada en la compañía, que viene avalada por la gestión eficiente de carteras y los buenos resultados de rentabilidad obtenidos. Ambos efectos, captación neta y rentabilidad, elevaron el patrimonio neto de Mutuactivos hasta los 11.551 millones de euros a cierre de 2023.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

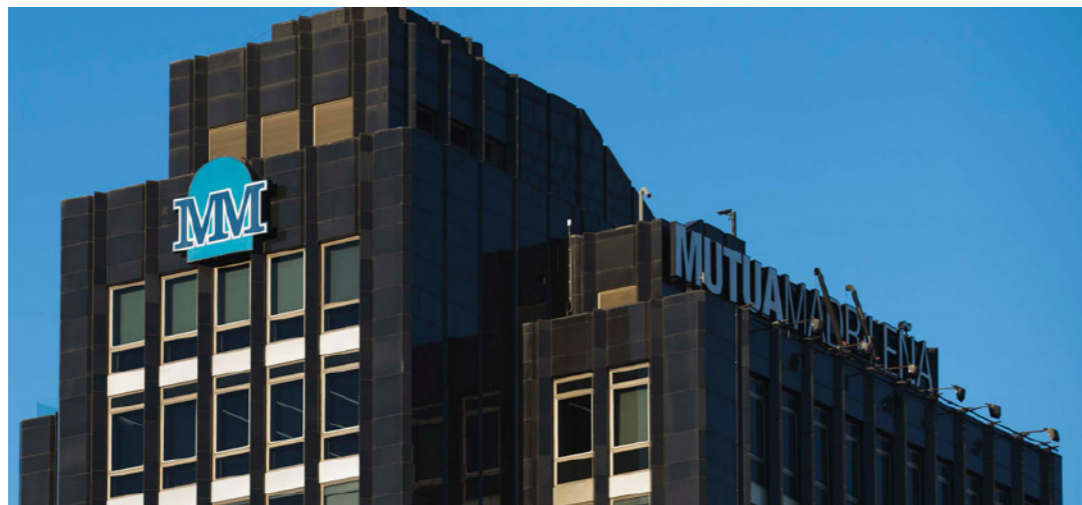
LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



#### LÍDER EN SEGUROS GENERALES

PRIMAS TOTALES	BENEFICIO NETO	ASEGURADOS
<b>8.057 MM€</b> (+10,2%)	<b>431 MM€</b> (+6,3%)	<b>16,9 MM</b> (+9,7%)

#### MUTUACTIVOS, RÉCORD HISTÓRICO DE CAPTACIONES DE TERCEROS EN 2023

CAPTACIÓN NETA DE TERCEROS

**1.435 MM€**

Captación neta de terceros (en fondos de inversión, planes de pensión y seguros de vida)

#### RECONOCIMIENTOS

Merco Empresas <b>12.<sup>a</sup></b>	Merco Responsabilidad ESG <b>7.<sup>a</sup></b>	Empresa Top Employer	Empresa Familiarmente Responsable (EFR) con calificación de Excelente
--	--	----------------------	--



### Plan Estratégico concluido con éxito

Mutua ha completado con éxito su Plan Estratégico 2021-2023, que tenía como objetivos principales continuar acelerando la transformación digital del grupo, impulsar la actividad de asesoramiento financiero, promover nuevos negocios relacionados con la movilidad, seguir diversificándose y abrir nuevos canales de distribución, entre otros objetivos tendentes a garantizar un desarrollo sostenido en el tiempo de su actividad y poder seguir ofreciendo el mejor servicio y los mejores precios del mercado asegurador.

En este sentido, durante el ciclo estratégico cerrado en 2023, la compañía formalizó una de las operaciones más importantes en el sector asegurador español, la alianza estratégica entre Mutua Madrileña y El Corte Inglés para la venta de seguros, así como para el desarrollo conjunto del negocio de gestión de activos.

Respecto a los nuevos negocios relacionados con la movilidad, el 2023 ha supuesto el primer año completo de funcionamiento de Voltio, su compañía de *carsharing* con la que presta servicio en Madrid con una flota de más de 700 vehículos eléctricos.

### Refuerzo de la sostenibilidad y de la responsabilidad social

En 2023, Mutua continuó desplegando su Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026, con el que pretende impulsar, con nuevos retos y objetivos, las diferentes líneas de acción que durante los últimos diez años viene desarrollando en las áreas de buen gobierno, compromiso social y medio ambiente.

Por lo que se refiere a la Fundación Mutua Madrileña, que el año pasado celebró su 20 aniversario, la entidad centró su actividad en sus cuatro grandes áreas de actuación: acción social, ayudas a la investigación científica en materia de salud, apoyo a la cultura y promoción de la seguridad vial.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

JÓVENES

# BECAS DE POSGRADO EN EL EXTRANJERO

El 19 de abril finaliza el plazo de presentación de solicitudes







## Nuestros accionistas

### CAIXABANK

CaixaBank, el accionista minoritario de SegurCaixa Adeslas a través de VidaCaixa, ha completado un excelente ejercicio en términos de actividad comercial, calidad crediticia y fortaleza financiera.

La intensa actividad comercial del año y la normalización de tipos han generado un aumento de los ingresos totales del 28,3%, hasta 14.231 millones, y una fuerte mejora del ratio de eficiencia hasta situarse en el 40,9% (-9,3 puntos porcentuales). El resultado atribuido al grupo se incrementa en un 54% respecto a 2022, alcanzando los 4.816 millones, lo que representa una rentabilidad sobre fondos propios del 13,2%, finalizando así una prolongada etapa de bajos retornos condicionada por los tipos de interés negativos.

El 2023 ha sido el segundo año del Plan Estratégico 2022-2024 del Grupo CaixaBank, cuyo objetivo es reforzar el compromiso de la entidad con la sociedad, con un modelo de banca único, ofreciendo el mejor servicio a cada perfil de cliente para aportar soluciones en todos los ámbitos, promover la inclusión financiera y liderar el impacto social positivo.

En el ámbito de la sostenibilidad, CaixaBank tiene el reto de consolidarse como un referente en sostenibilidad en Europa, a través del Plan de Banca Sostenible 2022-2024, cuyas ambiciones son impulsar la transición sostenible de las empresas y la

sociedad, liderar el impacto social positivo y favorecer la inclusión financiera, además de promover una cultura responsable siendo referentes en gobernanza.

En estos aspectos, la entidad ha avanzado en su compromiso con la transición energética. En los dos últimos años ha movilizado más de 50.800 millones de euros en finanzas sostenibles, que ya suman un 79% del objetivo marcado para el período 2022-2024, y se ha convertido en la entidad líder en Europa en emisiones con criterios ASG.

Como miembro fundador de la Net Zero Banking Alliance, ha asumido el compromiso de reducir progresivamente la financiación a compañías relacionadas con el carbón térmico hasta su eliminación en 2030, así como otros objetivos concretos de descarbonización para los sectores de automoción y hierro y acero, que se suman a los ya establecidos en 2022 sobre los sectores de petróleo y gas y del sector eléctrico.

En términos de inclusión financiera, CaixaBank ha apoyado desde el inicio del plan a más de 252.000 personas a través de MicroBank, y en términos de igualdad y diversidad ha logrado alcanzar en 2023 el objetivo marcado para el período 2022-2024 de contar con el 43% de mujeres en posiciones directivas. Además, ocupa una posición de liderazgo en la mayoría de los *ratings* mundiales de referencia en materia ASG.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

### TRANSVERSAL

**1,16%** aportación al PIB

**16.897 MM€** de aportación directa e indirecta al PIB español  
**16%** valor añadido bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros



**50.813 MM€** movilización de finanzas sostenibles, de los que:

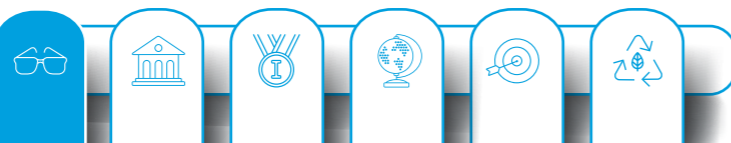
**45.729 MM€** financiación sostenible

**5.083 MM€** intermediación sostenible



Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank  
 CaixaBank  
 Obra Social "la Caixa"

CONÓCENOS



## Nuestros accionistas

### CAIXABANK

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

#### AMBIENTAL



Transición hacia una economía neutra en carbono

**9.330 MM€** financiación verde

**1.250 MM€** bonos verdes propios emitidos en 2024

Implementación de **medidas de eficiencia ambiental** de acuerdo con los requisitos de normas internacionalmente **reconocidas**.



Refinitiv LSEG reconoce a CaixaBank en sus *league tables* como:

- Primer banco en la 2023 *EMEA Sustainable Finance Loan-Top Tier*
- Sexto banco en la 2023 *Global Sustainable Finance Loan-Top Tier*



- Banco líder en Préstamos ESG en el Mundo 2023

#### SOCIAL



Comprometidos con los colectivos vulnerables

**1.383 MM€** en microcréditos y otras finanzas con impacto social

**92%** de los **ciudadanos** españoles disponen de una oficina en su municipio

**68.929** puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras de proveedores

**28.521** puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores

#### Fomento de Salud y Bienestar de empleados



- Tercera posición en el *Bloomberg Gender Equality Index*



- Certificación de organización saludable por AENOR



- Distinción con el sello *Top Employer Spain*



- 1.ª entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores

#### GOBERNANZA



**43,0%** de mujeres en posiciones directivas

**+60 MM€** invertidos en seguridad de la información

**1.263 MM€** invertidos en desarrollo y tecnología

Publicada la *Guía de identificación de financiación sostenible*



Incluida en el *S&P Global Sustainability Yearbook* por duodécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento Top 10% S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score 2023, por su excelente desempeño en sostenibilidad.



Certificación del Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por AENOR, obteniendo la calificación máxima de G++. Mide el grado de cumplimiento a partir de 9 variables, 41 indicadores y 165 criterios de evaluación.



Mejor Banco digital de Banca de Particulares en España 2023.





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Modelo de negocio

SegurCaixa Adeslas opera en el sector de seguros en España y está especializada en seguros de no vida, desplegando su actividad en diferentes ramos: salud, multirriesgos, autos, decesos, accidentes o responsabilidad civil, entre otros.

La comercialización de sus productos de seguro se lleva a cabo a través de una estrategia multicanal, siendo el principal canal el de bancaseguros, que opera a través de la red de distribución de CaixaBank, mediante el cual distribuye sus productos al conjunto de clientes de CaixaBank. Asimismo, comercializa sus productos a través de los canales tradicionales del sector asegurador, integrados por diferentes tipos de agentes externos, corredores, *brokers*, canales de comercialización directa, y también opera mediante acuerdos de distribución con grandes compañías.

SegurCaixa Adeslas desarrolla su actividad en el territorio español y tiene servicios centrales y operativos ubicados en Madrid y Barcelona, y una serie de delegaciones situadas en el resto del país. El grupo SegurCaixa Adeslas cuenta con un equipo de 6.460 profesionales, que prestan sus servicios, distribuidos en todo el territorio nacional, y se apalanca en su liderazgo en seguros de salud y en su modelo de distribución bancoaseguradora, para consolidar año tras año un crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo.

El grupo SegurCaixa Adeslas a fecha 31 de diciembre de 2023 estaba integrado por:

- **SegurCaixa Adeslas S.A.:** la cabecera del grupo, centrada en la comercialización de seguros y que cuenta con delegaciones distribuidas por todo el país.
- **Adeslas Salud S.A.U.:** con 25 centros médicos, en diferentes provincias españolas, y que ofrece atención sanitaria a los asegurados de SegurCaixa Adeslas.

- **Adeslas Dental S.A.U.:** con una amplia red formada por 188 clínicas dentales, repartidas por toda España. Centra su actividad en la atención a pacientes con tratamientos odontostomatológicos, tanto a asegurados de SegurCaixa Adeslas como a clientes no asegurados que necesiten de sus servicios.
- **AgenCaixa S.A.U.:** compuesta por una red de agentes comerciales especialistas en seguros de pymes y empresas y que dan apoyo al canal de bancaseguros.

La compañía cuenta con acuerdos de colaboración con proveedores sanitarios externos, entre los que se encuentran grandes grupos hospitalarios, clínicas, policlínicos, centros médicos y consultas médicas, que prestan atención sanitaria a sus asegurados en todo el territorio. También mantiene acuerdos de colaboración con una extensa gama de proveedores que prestan sus servicios a los asegurados en el momento de producirse un siniestro, entre ellos destacan: empresas de reparación para multirriesgos, servicios de grúas, y acuerdos con servicios funerarios en decesos, entre otros.

En marzo de 2023 se completó la operación societaria a través de la cual SegurCaixa Adeslas adquirió el 75,68% de las acciones del Grupo IMQ del País Vasco, pasando a ser su principal accionista. También incrementó en un 5% su participación en el Igualatorio Médico Quirúrgico del País Vasco, alcanzando así el 50% del accionariado de dicha entidad. SegurCaixa Adeslas, además, tiene una participación significativa en el Igualatorio Médico Quirúrgico de Asturias, facilitando de esta manera la distribución de seguros a través de acuerdos de reaseguro de prestación de servicio.

El presente informe no consolida información del Grupo IMQ del País Vasco, si no se indica lo contrario.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Nuestros valores

SegurCaixa Adeslas estructura su compromiso con sus grupos de interés –empleados, clientes, accionistas, sociedad y medio ambiente– sobre la base de sus valores corporativos: calidad, confianza, cercanía y dinamismo.

Estos valores conforman la cultura de la compañía, guían la toma de decisiones y permiten hacer patente en el día a día la estrategia corporativa.

### TRABAJAR DESDE LOS VALORES CORPORATIVOS

#### Calidad



Aseguramos la satisfacción del cliente actuando con eficiencia y excelencia en nuestro desempeño profesional.

#### Confianza



Cumplimos con los compromisos adquiridos, actuando con transparencia, honestidad y respeto.

#### Cercanía



Somos accesibles y próximos a las personas, compartiendo y colaborando desde la escucha activa y la empatía.

#### Dinamismo



Buscamos el liderazgo de manera proactiva, con iniciativa, desde la innovación y promoviendo la mejora continua.

 **Anexo** Materialidad

## Nuestras marcas

Para llevar a cabo su estrategia comercial, la compañía emplea diferentes marcas en función de los productos que oferta.

### NUESTRAS MARCAS

# Adeslas

Adeslas es la marca que se utiliza en los seguros de salud,



## SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas es la usada en el resto de productos de seguro de los diferentes ramos que la compañía comercializa.

**Centro Médico Adeslas**

**Clínica Dental Adeslas**

Para la prestación de servicios sanitarios y odontológicos, la compañía utiliza marcas específicas para los centros médicos y para las clínicas dentales propias.





## Gobierno Corporativo

El modelo de gobierno corporativo de SegurCaixa Adeslas viene definido en los Estatutos de la Sociedad, que establecen las funciones y responsabilidades de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración.

El sistema de gobernanza se ha establecido teniendo en cuenta la regulación del sector asegurador y la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones del negocio de SegurCaixa Adeslas. Dicho sistema comprende, entre otros elementos, una separación de funciones, mecanismos eficaces para garantizar la transmisión de la información y políticas y prácticas coherentes con la gestión de riesgos, garantizando así una gestión sana y prudente de la actividad.

### Junta General de Accionistas

De acuerdo con los estatutos de la compañía, la Junta General de Accionistas es el máximo órgano soberano de la Sociedad y responsable del nombramiento de administradores, de la aprobación de las cuentas anuales, y de la aprobación de las modificaciones estatutarias o de los acuerdos que impliquen modificaciones estructurales. La Entidad cuenta con una página web en la que hace pública la información relativa a las convocatorias de su junta de accionistas.

 **Anexo** Políticas de Gobierno Corporativo

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración ejercen sus funciones de dirección, administración y control de la Sociedad con el apoyo de la Comisión de Auditoría y la Comisión de Inversiones. Estos órganos se apoyan también para la realización de sus funciones en el Presidente Ejecutivo, el Director General y en el Comité de Dirección. Además de cumplir con los requisitos propios del sistema de gobierno que la legislación exige, la entidad se encuentra adherida a la Guía de Buen Gobierno Corporativo de las Entidades Aseguradoras, editada por UNESPA, que regula los principios y reglas de buen gobierno a que se sujetan las entidades aseguradoras adheridas a la misma.

### Consejo de Administración

Es el máximo órgano de gestión y representación de la Sociedad y ostenta la responsabilidad máxima y última del sistema de gobierno, atendiendo a criterios de eficacia y transparencia que posibiliten una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora. La organización y funcionamiento del Consejo de Administración queda regulada en los Estatutos de la sociedad y en su Reglamento, en donde se relacionan las competencias y funciones que asumen las dos Comisiones, la de Inversiones y la de Auditoría, esta última con la preponderancia en su composición de los Consejeros independientes al tener su presidente, como tal, voto decisor, y atribuidas a la misma las competencias que indica el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital.

 **Anexo** Consejo de Administración y Comisiones

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



## Hitos del año

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS








### DATOS 2023

<b>4.660</b> MM€ en primas de seguro
<b>414,58</b> MM€ de beneficio neto
<b>88,8%</b> de ratio combinado
<b>N.º 1</b> en el ranking de seguros de salud
<b>29,6%</b> de cuota de mercado en salud
<b>+30 millones</b> de consultas realizadas en atención sanitaria
<b>+580.200</b> intervenciones quirúrgicas realizadas
<b>6.460</b> empleados
<b>+633.000</b> siniestros del hogar declarados
Adquisición del <b>75,68%</b> de las acciones del Grupo <b>IMQ</b> del País Vasco

### PRIMAS Y CUOTA DE MERCADO

#### TOTAL NO VIDA

**4.660** MM€ **10,8%**

	<b>Salud</b>	<b>3.324</b> MM€	<b>29,6%</b>
	<b>Multirriesgo<sup>1</sup></b>	<b>648</b> MM€	<b>7,1%</b>
	<b>Hogar</b>	<b>547</b> MM€	<b>10%</b>
	<b>Autos</b>	<b>383</b> MM€	<b>3,2%</b>
	<b>Accidentes</b>	<b>96</b> MM€	<b>8,3%</b>
	<b>Decesos</b>	<b>135</b> MM€	<b>4,9%</b>
	<b>Resto</b>	<b>74</b> MM€	<b>1,1%</b>

Si se contabilizase la adquisición del Grupo IMQ del País Vasco, tendríamos los siguientes resultados:

- Volumen de primas:

**4.889** MM€

- Beneficio neto<sup>2</sup>:

**490,2** MM€

Con el fin de no distorsionar la comparabilidad con anteriores ejercicios, los datos del presente informe no incluyen los resultados del Grupo IMQ del País Vasco, a pesar de que desde marzo de 2023 forma parte del grupo mercantil y contable de SegurCaixa Adeslas.

El beneficio neto del ejercicio 2023 está expresado ya bajo la nueva normativa IFRS17.

(1) Las primas de multirriesgo incluyen las primas de los seguros de multirriesgo del hogar.

(2) Incluye un beneficio extraordinario, no recurrente, de 71 MM€ por la actualización del valor de la participación histórica en IMQ Seguros.





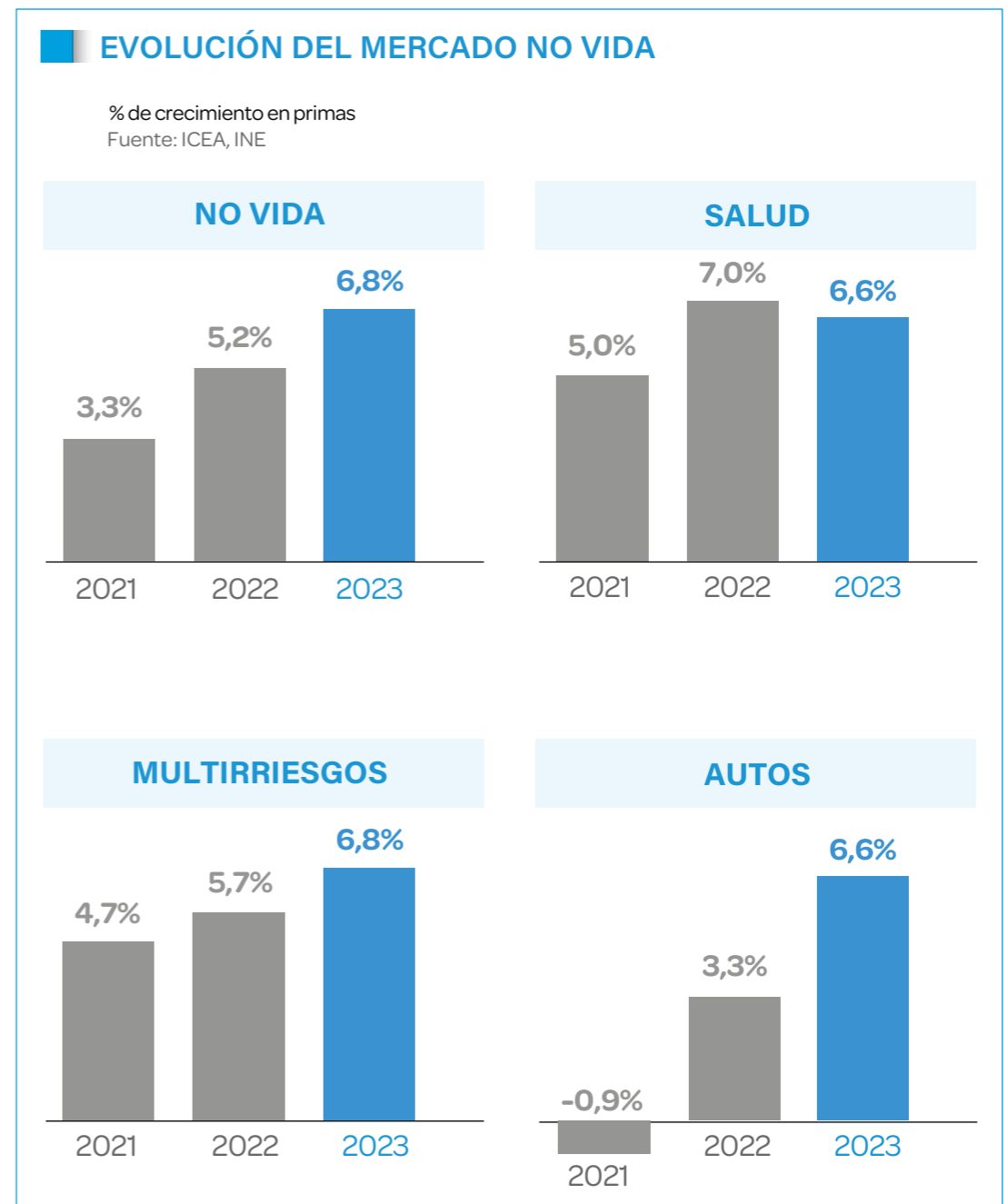
## Coyuntura económica 2023

El 2023 puede considerarse un año en el que la economía global ha demostrado su resiliencia, a excepción de algunos casos concretos, y en el que ha tenido una evolución mejor que la pronosticada, no atendiendo a las voces que preveían una recesión motivada por el incremento de los tipos de interés que los bancos centrales habían venido realizando de manera coordinada desde el año anterior.

Con el objetivo de reducir y mantener la inflación en niveles deseables, las principales instituciones continuaron la senda iniciada en 2022, incrementando los tipos de referencia hasta aproximadamente el tercer trimestre del 2023, momento en el que se alcanzó el pico en las subidas. No obstante, ante los temores a posibles repuntes motivados por diferentes presiones en ciertos sectores, los bancos centrales han optado por mantener los tipos elevados por un tiempo más prolongado del previsto.

A nivel local, España ha tenido un buen dinamismo y una evolución que comparable positivamente con la de la eurozona, habiendo alcanzado un crecimiento del 2,5%. De la misma manera, el empleo continuó con su evolución positiva, reduciéndose la tasa de paro en 0,8 puntos porcentuales y situándose en el 12,1%.

En este contexto, el sector asegurador de no vida experimentó una evolución positiva durante el pasado ejercicio, en el que alcanzó un crecimiento del 6,8%. Este crecimiento se sustenta principalmente en los incrementos de prima que se realizaron con el objetivo de contener el alza de costes derivado del entorno inflacionario. Si atendemos a los principales ramos, todos contribuyeron de forma positiva y equilibrada a este crecimiento, siendo multirriesgos el ramo con una mayor variación, que se situó en el 6,8%, mientras que los ramos de auto y salud crecieron en torno al 6,6%.



Fuente: Banco de España, ICEA

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



## Plan Estratégico 2021-2023

Este ha sido el último año del Plan Estratégico de SegurCaixa Adeslas que se estableció para el período 2021-2023.

El Plan ponía el foco en tres bases principales: la modernización de la empresa, el fortalecimiento del liderazgo en el ámbito de la salud y el refuerzo del modelo de bancaseguros.

El proceso de modernización de la empresa se ha llevado a cabo de manera paralela a su crecimiento rentable. Este enfoque busca la transformación operativa y tecnológica de la organización, acompañando al crecimiento rentable y sostenible de los resultados de la compañía, y ha tenido un objetivo claro de focalizarse en los impactos sobre el cliente, buscando en las soluciones tecnológicas y digitales formas más cómodas y rápidas para interactuar con los asegurados y ofrecer una mejora en la experiencia del cliente.

En lo que respecta al ámbito de la salud, SegurCaixa Adeslas, en el presente Plan, ha revalidado y consolidado su liderazgo en los seguros de salud, robusteciendo

su crecimiento mediante la provisión de soluciones diferenciadas para sus asegurados y, centrándose en brindarles la mejor atención sanitaria y servicio posibles.

Por último, en relación con el ámbito de bancaseguros, la compañía ha seguido trabajando para aprovechar las oportunidades surgidas tras la integración de la antigua Bankia en CaixaBank, desplegando toda una serie de iniciativas, proyectos y productos en colaboración con el banco, que refuerzan el modelo de bancaseguros y lo identifican como un modelo de éxito.

Además, se ha continuado con la aplicación de metodologías ágiles, a través de la formación de equipos de trabajo multidisciplinarios, que colaboran en proyectos para mejorar tanto en la experiencia del cliente como en la eficiencia operativa.

Los resultados obtenidos avalan el trabajo realizado durante la implementación del Plan Estratégico 2021-2023, demostrando un alto nivel de cumplimiento y posicionando a la empresa en la senda del crecimiento a largo plazo y sostenible, a pesar de los desafíos y la complejidad del entorno actual.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

### LOS TRES EJES DEL PLAN ESTRATÉGICO





CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Plan de sostenibilidad

Una de las principales tendencias que ha ganado en relevancia en los últimos años es la de la sostenibilidad, que afecta de diferentes formas a los distintos agentes socioeconómicos. El sector asegurador, que no es ajeno a esta tendencia, encuentra además la necesidad de adaptarse a un contexto normativo cada vez más exigente.

Con el objetivo de dar respuesta a los retos existentes, SegurCaixa Adeslas ha trabajado durante 2023 en establecer la hoja de ruta que le permita dar respuesta a las principales cuestiones en materia de sostenibilidad, incluyendo los requerimientos regulatorios, al tiempo que refuerce su compromiso existente con la sociedad y el entorno que le rodea.

Fruto del trabajo realizado, se han definido cinco vías de actuación en las que colaborarán diferentes áreas de la compañía y cuyo desarrollo contribuirá a reforzar el compromiso de SegurCaixa Adeslas con la gestión medioambiental, social y de buen gobierno (ASG).

Con el objetivo de impulsar el avance y la consecución de los objetivos establecidos, las diferentes líneas de trabajo se han incorporado dentro del Plan Estratégico 2024-2026 que permitirá:

- Fomentar una cultura de sostenibilidad dentro de la compañía, haciendo a los empleados partícipes de la misma
- Incrementar la contribución social de la compañía
- Continuar avanzando en la senda de progreso que la compañía ya ha venido potenciando durante los últimos años en materia de igualdad
- Reforzar la responsabilidad en la gestión medioambiental y concretar la hoja de ruta hacia la descarbonización
- Cumplir con los nuevos requerimientos de divulgación que se están aplicando sobre el sector.



# LA PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

**PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS**

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 19 Nuestra oferta aseguradora
- 20 Canal Bancaseguros
- 22 Canales Aseguradores



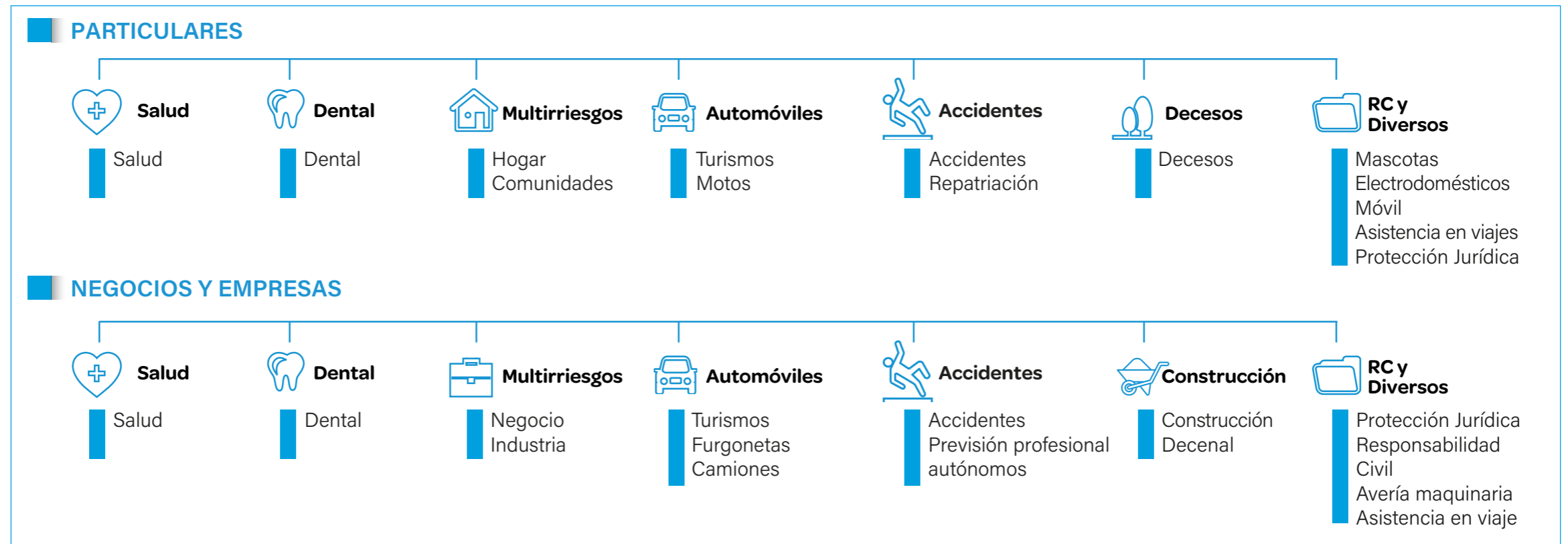


## Nuestra oferta aseguradora

SegurCaixa Adeslas, líder en seguros de salud en el mercado asegurador español, tiene una larga experiencia y tradición en el cuidado de la salud de sus asegurados. Para ello, ha desarrollado una amplia oferta de seguros de salud orientados a cubrir las necesidades de diferentes segmentos de población.

La oferta en salud va dirigida a personas que quieran cuidar y proteger su salud, la de sus familiares o la de diferentes colectivos, permitiendo el acceso a la sanidad privada a través de un amplio Cuadro Médico y con presencia en toda España. La cobertura sanitaria ofrece sus servicios a familias, pymes y empresas, e incluso ampara a funcionarios públicos a través de los conciertos con las diferentes mutualidades del Estado..

La compañía también ofrece protección para salvaguardar el patrimonio de sus asegurados, ofreciendo un amplio portafolio de seguros que cubren diferentes tipos de riesgos contra múltiples daños, desde pequeños percances como reembolsos en asistencia en viaje, hasta riesgos como incendios, que pueden poner en peligro la estabilidad económica de familias y empresas. La compañía ofrece soluciones aseguradoras para inmuebles, autos, decesos, accidentes, responsabilidad civil, asistencia en viaje, mascotas, así como para proteger aparatos de telefonía móvil, entre otros.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Canal Bancaseguros

Dentro de la estrategia de la compañía cobra especial relevancia el acuerdo de distribución de los productos de seguro de SegurCaixa Adeslas a través de la red bancaria de CaixaBank. Mediante este acuerdo, la compañía atiende las necesidades del canal, ofreciendo soluciones aseguradoras a los clientes del banco.

Para facilitar una mayor adecuación a las necesidades del banco, SegurCaixa Adeslas se adapta a la estructura comercial de la entidad bancaria y a la propia evolución que marcan las diferentes direcciones territoriales del banco, logrando mantener una mayor agilidad en la atención al canal a medida que los cambios van produciéndose.

La compañía presenta la siguiente estructura:



El **Delegado Comercial**, máximo responsable del Canal en su Dirección Territorial. Lidera la implantación y desarrollo de las estrategias y políticas que se impulsan por parte de la Dirección del Canal Bancario.



Los **Ejecutivos Comerciales de Bancaseguros**. Entre otras funciones tienen la de formar, orientar y facilitar la venta en la red de oficinas de banca comercial *retail*, creando dinámicas de comercialización sostenibles.



Los **Ejecutivos de Empresas**. Como funciones principales tienen la venta directa de productos complejos de grandes empresas, pero con especial foco en colectivos de salud.



Los **Gestores de AgenCaixa**, que se encargan de vender de forma directa y ayudar a las oficinas y centros de empresas en la venta de seguros para negocios y empresas.

### DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

**3.539**

Oficinas de **Banca retail**

**1**

Centro de **Banca Corporativa**

**218**

Centros de **Banca de Empresas**

**17**

Centros **Institucionales**

**937.267**

operaciones de **seguros**

**665.695**

conversaciones con **el asistente cognitivo**





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

El ejercicio 2023 ha sido un año lleno de éxitos a nivel comercial, cuyas claves han sido:

- a) Una visión centrada en el cliente, donde todas sus necesidades sean cubiertas dentro del concepto de la gama de seguros MyBox.
- b) Una planificación comercial acertada.
- c) Construir una propuesta de valor diferenciada para los diferentes canales y segmentos del ecosistema de CaixaBank.
- d) Contar con el alineamiento del banco, acompañado del apoyo y la cercanía de los equipos de SegurCaixa.
- e) Potenciar la onmicanalidad y la venta no exclusivamente presencial.

Todo ello ha contribuido a alcanzar y superar los objetivos presupuestados.

La estructura de SegurCaixa Adeslas en el territorio se ha centrado en cuatro prioridades estratégicas: mantener en el tiempo una actividad comercial que garantizara el cumplimiento de presupuestos y el reto comercial, favorecer la máxima productividad de la red CaixaBank, integrar dentro de la estrategia y táctica a la antigua red de Bankia con cercanía y apoyo, así como articular la sistematización de los procesos de retención y fidelización de clientes, lo que redundará en la generación de valor.

CaixaBank mantiene su red de distribución preparada y formada de manera continua. Para ello, solicita a SegurCaixa Adeslas la preparación de los distintos itinerarios de formación, donde la aseguradora aporta los recursos formativos tanto humanos como materiales para su confección, cumpliendo de esta manera con los mandatos formativos que como distribuidores de seguros exige la normativa.

En 2023 se puso a disposición de los empleados del banco 30 itinerarios formativos voluntarios con más de 80 horas de formación, y adicionalmente se realizaron los contenidos de formación inicial correspondientes a los seguros de no vida para el Diploma de Distribución de Seguros; asimismo se llevaron a cabo los itinerarios

obligatorios de formación continua en seguros para reforzar y actualizar el conocimiento de los productos estratégicos para cada segmento.

Cabe resaltar la labor que se desarrolla a través del Contact Center como apoyo al banco en materia de seguros ya que, al utilizar las mismas herramientas, se facilita la comunicación y, por tanto, se consigue una mayor celeridad en la resolución de consultas e incidencias. Así, en 2023 se han gestionado 285.482 solicitudes generadas desde las oficinas. También la inteligencia artificial del banco se nutre con la preparación y actualización de contenidos en su asistente cognitivo, el cual ha dado respuesta a 665.695 conversaciones.

Por último, los gestores comerciales de AgenCaixa se han volcado en los centros de empresas y las stores pymes, ofreciendo apoyo y seguimiento en las diferentes operaciones de seguros en el ámbito de las pymes. Esta red propia de la compañía es ya una red madura, muy bien valorada por el banco y en expansión, y en su especialización en operaciones con personas jurídicas sirve de apoyo al banco.



## Canales Aseguradores

SegurCaixa Adeslas también dispone de una variada red de distribución comercial englobada dentro de los canales aseguradores tradicionales, y que cuenta con una gran experiencia en el conocimiento de las necesidades del cliente y de los productos aseguradores que comercializa.

### EMPLEADOS



**Gestores comerciales:** desplegados en las delegaciones. Comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo.



**Ejecutivos de Gestión Comercial:** en Bases de Ventas y delegaciones. Son dinamizadores comerciales y comercializan productos de Colectivos, Particulares y Pymes de Salud y Dental, y Particulares Multirramo.



**Ejecutivos de Canal Empresas y de Brokers:** especialistas en seguros de Pymes y Colectivos.

### EXTERNOS



**Agentes de red:** agentes exclusivos que comercializan productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también Particulares Multirramo.



**Oficinas de Atención Comercial:** agentes exclusivos que combinan la venta de Particulares y Pymes de Salud y Dental, y también de Particulares Multirramo, con la atención al cliente de la compañía.



**Corredores:** colaboradores mercantiles independientes. Comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo.



**Brokers:** corredores especializados en la comercialización de Colectivos de Salud y productos focalizados a empresas.



**Acuerdos de Distribución** con grandes empresas, para la comercialización masiva de productos de Particulares de Salud y Multirramo, a través de las figuras de distribución legalmente establecidas.



**Mediadores Tecnológicos:** agentes exclusivos y vinculados, que comercializan y asesoran sobre productos de Particulares y Pymes de Salud y Dental, Colectivos de Salud, y en Particulares Multirramo, en el entorno digital, venta telefónica, etc.

### CANALES ASEGURADORES

#### EMPLEADOS

- 86** gestores comerciales propios en **64** delegaciones<sup>1</sup>
- 115** ejecutivos de Gestión Comercial
- 14** ejecutivos de Grandes Empresas

#### EXTERNOS

- 228** oficinas de Atención Comercial
- 814** agentes de red
- 2.078** corredores
- 554** agentes externos
- 58** brokers
- 27** mediadores tecnológicos

**51.500** consultas telefónicas atendidas por el Contact Center

**14.200** peticiones electrónicas recibidas y gestionadas en la compañía

(1) Incluye Bases de Ventas.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

En 2023, se ha consolidado el modelo comercial en línea con el Plan Estratégico 2021-2023, avanzando en los objetivos de facilitar la profesionalización de la red de agentes, optimización de la presencia en el territorio y digitalización de la red.

En este sentido, se ha consolidado la Escuela Comercial de SegurCaixa Adeslas de mediadores exclusivos, se han desplegado los programas de formación inicial de agentes y los planes de formación obligatoria relacionados, en línea con lo que establece la Directiva de Distribución de Seguros, y se ha consolidado la figura del Ejecutivo de Desarrollo Comercial en cada una de las Direcciones Regionales Comerciales.

También en el marco del Programa Somos ONE, que persigue la excelencia de las oficinas comerciales tanto en la potenciación de la calidad en la atención a nuestros clientes como en los procesos de venta, se han certificado un total de 103 Oficinas de Atención Comercial.

Asimismo, a lo largo de 2023 se ha continuado desarrollando la figura del agente Enterprise. En este sentido, se han enrolado un total de 61 agentes en este itinerario profesional, que apuesta por dotarles de mayores capacidades de crecimiento, potenciar su autonomía y optimizar su productividad.

Las mejoras en digitalización han favorecido el desarrollo de la actividad comercial, llevándose a cabo nuevos desarrollos e innovaciones para mejorar la eficiencia comercial y el servicio al cliente. Muestra de ello son: la activación de la firma digital de la documentación contractual de las pólizas de Multirramo en toda la red del Canal Asegurador o la implantación de nuevos productos de salud en el Escritorio Comercial.

La compañía, a través de su estructura comercial, mantiene un diálogo abierto y constante con la red de los diferentes canales aseguradores, como el que se realiza a través de la herramienta "We Talk", donde se recogen las opiniones y sugerencias sobre las diferentes acciones comerciales que se llevan a cabo a lo largo del año.

Para favorecer los procesos de retención se han puesto en marcha en 2023 diferentes iniciativas y acciones, además de reforzar los materiales formativos, y se han

ejecutado planes específicos para determinados segmentos. La gestión de solicitudes está centralizada en un grupo especializado que favorece la ampliación de los ratios de retención. También la digitalización del pago de recibos ha permitido abordar la gestión de impagos de manera más eficiente.

A nivel de lanzamiento de productos, cabe destacar, entre otros, el lanzamiento de la Gama Óptima en el marco del acuerdo que SegurCaixa Adeslas tiene con El Corte Inglés. Esta nueva gama de productos, diseñados en exclusiva para este canal, ofrece seguros de salud con una cobertura completa en asistencia sanitaria, incluida la hospitalización, con diferentes modelos de copago para ajustarnos a las necesidades de cualquier cliente



**QUEREMOS QUE ESTÉS MÁS SEGURO**

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



CANALES ASEGURADORES





# LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

**LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 25 Buenas prácticas
- 25 Innovación
- 27 Salud
- 29 Dental
- 30 Multirriesgos
- 32 Autos
- 33 Resto de ramos
- 34 La calidad de servicio



CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Buenas prácticas

SegurCaixa Adeslas exige altos estándares de calidad en los productos que comercializa desde el mismo momento de su creación y ofrece soluciones a las nuevas formas de relación que los asegurados demandan a la compañía.

SegurCaixa Adeslas se encuentra adherida a las Guías de Buenas Prácticas de UNESPA, comprometiéndose voluntariamente a cumplir con las exigencias que establece la asociación empresarial del sector y, marcándose objetivos más allá de los que fija la legislación.

En la comunicación de productos ofertados a través del canal bancario se siguen las directrices de CaixaBank, entidad adherida a Autocontrol, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable, legal, honesta y leal. Las comunicaciones que se remiten a clientes se revisan buscando siempre oportunidades de mejora para trasladar los mensajes de forma clara, como en la newsletter “Juntos”, con consejos asistenciales o novedades en productos, dirigida a clientes del canal asegurador.

### GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE UNESPA A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA SEGURCAIXA ADESLAS

- Guía de buenas prácticas de datos del tomador
- Guía para el tratamiento de los datos personales por aseguradoras
- Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida
- Guía de buenas prácticas de seguros de decesos
- Guía de buenas prácticas de resolución de reclamaciones
- Guía de buenas prácticas de gobierno corporativo
- Guía de buenas prácticas de control interno
- Guía de buenas prácticas en Internet
- Guía de buenas prácticas de comercialización
- Guía de buenas prácticas de automóviles
- Guía de buenas prácticas de salud
- Guía de buenas prácticas de multirriesgos
- Guía de buenas prácticas de protección de pagos

## Innovación

En el presente Plan Estratégico 2021–2023, los diferentes Centros de Excelencia han tenido al cliente en su punto de mira desde diferentes vertientes: Advanced Analytics, Productividad y Eficiencia, Agile y Experiencia de Clientes. Estos han dado apoyo a los diferentes *squads* o equipos de trabajo multifuncionales y transversales, que han impulsado cambios relevantes a lo largo de estos tres años y han desplegado una gran actividad en la consecución de metas y objetivos, involucrando a un gran número de profesionales de SegurCaixa Adeslas para dar respuesta a las nuevas formas de relacionarse de los clientes con la compañía.

En 2023 se ha lanzado el módulo de contratación on-line para los seguros de salud, que complementa al tarificador en la web de seguros para los clientes de los canales aseguradores. También para este canal se ha permitido el acceso mediante el Single Sign-On en el Escritorio Comercial.

Adeslas ha ampliado en 2023 su oferta de servicios digitales relacionados con la salud, como el seguimiento *online* del estado de gestiones y notificaciones; la



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

tarjeta digital, que a través del móvil identifica al usuario en cualquier consulta o centro hospitalario del Cuadro Médico o en los servicios de atención no presenciales, o la creación de nuevos planes en los programas de salud.

Al mismo tiempo, se ha potenciado el Centro de Salud Familiar con el Plan Adolescente, con soluciones digitales especialmente dirigidas a hogares con niños pequeños y adolescentes: el servicio de acompañamiento (*coaching*) infantil, el calendario de vacunación y la cartilla de salud, para que los progenitores lleven un control del desarrollo del niño y las revisiones según su edad.

Puede accederse a todos estos servicios de una forma rápida y cómoda desde el *hub* de Adeslas Salud y Bienestar.

Para los asegurados de Hogar se ha puesto en marcha este año la apertura digital integral, tanto en Now como en la nueva área privada de la web de SegurCaixa Adeslas, a la hora de declarar un siniestro. Esta apertura cuenta con información adicional como ayuda en el momento de la apertura para una correcta tramitación posterior y posibilita adjuntar documentación e incluso solicitar la fecha y hora de visita con el profesional correspondiente. Además, en los siniestros indemnizables de hogar se permite la trazabilidad completa desde el terminal de las oficinas bancarias, así como desde la web o la *app*, y un *quick win* en el de reparables o mixtos.

En 2023 se ha lanzado la nueva área privada de Auto con un rediseño 100% *responsive* y se ha mejorado la declaración *online* y el desarrollo de la trazabilidad en sus siniestros. Por último, se ha implantado la comunicación a través de WhatsApp para solicitar cita en las clínicas dentales Adeslas.

Se ha dotado de una estrategia de comunicación y generación de contenidos para posicionar al canal de YouTube de la compañía como un canal de referencia en el sector.

## DESCUBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS A LOS QUE TENDRÁS ACCESO

- 
- Accede desde el menú a todos los servicios digitales.
  - Mantente al día de todas las novedades: nuevos servicios, *webinars* sobre salud y mucho más.
  - **Mi salud:** accede a planes de salud personalizados.
  - **Mis médicos:** encuentra tus profesionales, centros médicos o centros de urgencia, a través del buscador de cuadro médico.
  - Accede de manera rápida a los servicios más usados.
  - Ten un médico siempre a mano, a través del servicio de orientación médica por teléfono, chat o videollamada.
  - **Póliza:** consulta los datos de tu póliza y tu cobertura, tus recibos y copagos.
  - **Gestiones:** accede a las principales gestiones, como autorizaciones, reembolsos o tarjeta digital.





## Salud

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Un año más, SegurCaixa Adeslas ha vuelto a reforzar y consolidar su liderazgo en el mercado de seguros de salud español y ha sido capaz de ampliar el número de asegurados en este ejercicio 2023.

La compañía garantiza la protección y el cuidado de la salud a sus 6.209.337 asegurados gracias a la profesionalidad del mejor y más amplio Cuadro Médico existente en España.

Para atender a este gran volumen de asegurados la entidad establece acuerdos de colaboración con sus más de 50.000 profesionales de la salud, y cuenta con 219 hospitales privados y 1.425 centros médicos y policlínicos, lo que permite ofrecer una amplia oferta de atención sanitaria a todos sus asegurados.

El creciente número de asegurados que ha ido incorporándose a la sanidad privada en España tras la pandemia del COVID del año 2020 requiere un incremento en la gestión y tratamiento de las solicitudes y una red asistencial capaz de absorberla. Los avances tecnológicos y digitales que se han puesto en marcha a lo largo del presente Plan Estratégico han contribuido enormemente a facilitar y agilizar los trámites y las gestiones que conllevan todos los procesos que comporta cualquier tratamiento, desde los más sencillos a nivel ambulatorio hasta los más complejos con intervenciones quirúrgicas que requieren hospitalización. Al mismo tiempo, estos avances han permitido también amortiguar, en parte, los costes crecientes debidos a la situación inflacionista que hemos vivido en los últimos años.

Para mantener los niveles de calidad y servicio de todo su Cuadro Médico, la compañía pone a disposición de todos estos profesionales su plataforma *online* de formación continuada y conocimiento científico "Adeslas Campus", que a través de su programa de divulgación científica va incorporando de forma periódica nuevos contenidos y propuestas formativas exclusivas para la red asistencial.

Adeslas Campus utiliza como vehículo para visibilizar todas sus novedades formativas y divulgativas una *newsletter* mensual, que se envía a todos los profesionales inscritos y, que recoge las noticias más leídas, así como los recursos más relevantes del mes temático o lo más visto del programa de divulgación científica.

"Mi Historia Clínica", una iniciativa sectorial que ha sido coordinada por IDIS y liderada por Adeslas junto con otras aseguradoras y grupos hospitalarios, irá desplegándose paulatinamente y supondrá un gran avance en materia de atención sanitaria a los asegurados. En el momento en que se encuentre operativa y en su máximo potencial, permitirá el acceso, desde la *app* de Adeslas Salud y Bienestar o desde la misma web, a un servicio donde el paciente podrá visualizar su

### SALUD

**+50.000**  
profesionales  
de la salud

**1.425**  
centros médicos  
concertados

**219**  
hospitales  
concertados

**25**  
centros médicos  
de Adeslas Salud



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

información clínica disponible en los hospitales de los diferentes grupos que participan en este servicio a medida que vayan adhiriéndose. Desde ahí, se tendrá acceso a diferente información sobre sus informes médicos, resultados de analíticas, pruebas diagnósticas, etc.

La compañía pone también a disposición de sus asegurados los 25 centros médicos de Adeslas Salud, que se ubican en poblaciones donde reforzamos el servicio de atención a los asegurados en determinadas zonas del país, ampliando así la oferta sanitaria.

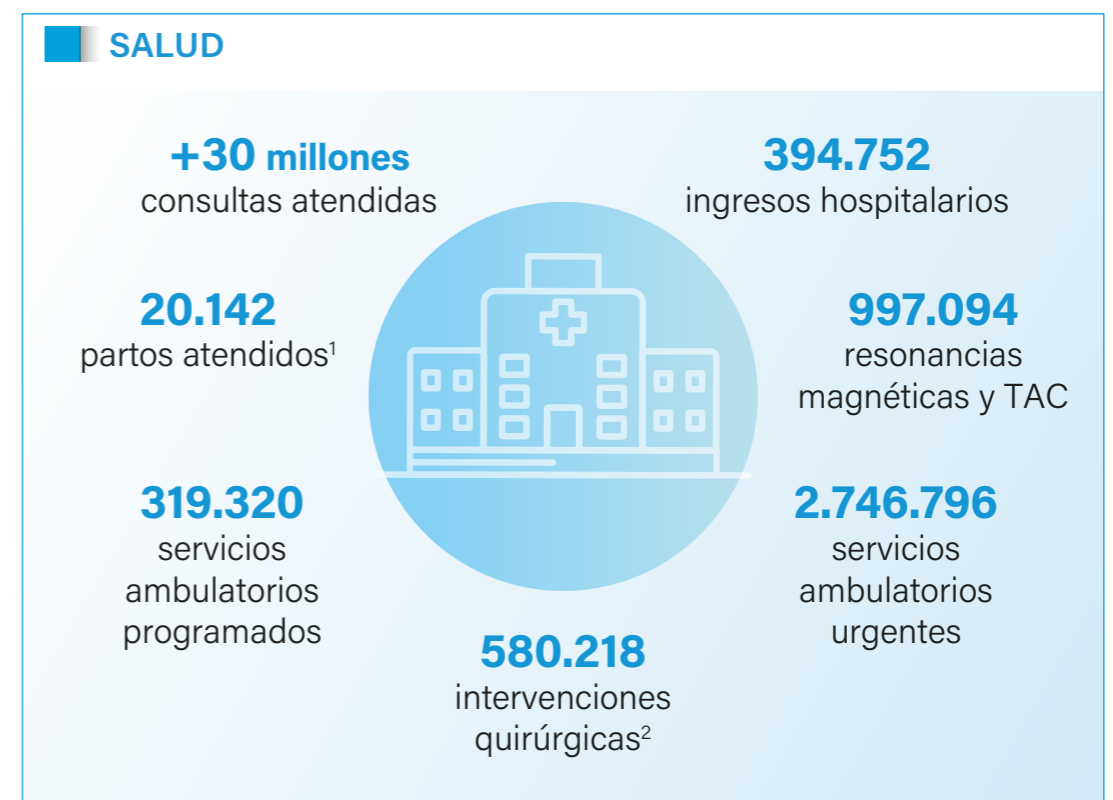
Todos los centros médicos de Adeslas Salud cuentan con la certificación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015, que vela por la homogeneización de los procesos y pone el foco en garantizar la prestación de servicios de calidad. Promueve también la eficiencia en los diferentes pasos de los procesos que se ejecutan e incide en los controles para la mejora continua de estos procesos, lo que redundará en un aumento en la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, el centro médico de Adeslas Salud en Ciudad Real se incorpora, junto al de Córdoba, a la certificación UNE 179003:2013 de “Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente”, cuyo objetivo es controlar mejor los riesgos y conseguir una asistencia sanitaria más segura para los pacientes durante su atención médica.

En función de las necesidades de cada territorio, las diferentes delegaciones de SegurCaixa Adeslas determinan los equipamientos de los diferentes centros médicos, dotándolos de áreas de radiodiagnóstico, aparatos de mamografía o densitometría y ecógrafos, en función de las diferentes especialidades, como ginecología, cardiología, rehabilitación, urología, etc. Todo ello en beneficio del paciente, al dotar a los centros de sistemas de diagnóstico menos invasivos. En 2023 se han invertido más de 411.000 € en equipos de tecnología sanitaria.

Los programas de acompañamiento son una realidad consolidada en los 25 centros médicos de Adeslas Salud, con 2.144 nuevos pacientes inscritos en 2023. Los pacientes han valorado su participación con una nota cercana a 9 en las encuestas realizadas para evaluar la prevención y la adopción de nuevos hábitos de salud.

Es un modelo de atención de éxito en el cuidado del paciente con patología crónica y, además, mejora la percepción de nuestros asegurados en la atención a sus procesos.



(1) Incluye cesáreas.

(2) No incluye actos terapéuticos ni pruebas diagnósticas invasivas.



## Dental

Adeslas Dental tiene una dilatada trayectoria en el tratamiento odontoestomatológico de sus pacientes, con más de 30 años de experiencia desde la apertura de su primera clínica. La compañía ofrece un servicio personalizado y garantiza, con sus 1.586 odontólogos titulados, un servicio profesional y de calidad en los diferentes tipos de tratamientos e intervenciones que realizan.

Adeslas Dental cuenta con 188 clínicas dentales, que se encuentran repartidas por todas las provincias de la geografía española, donde se atendieron más de 3.969.000 consultas.

Para mantener los altos niveles de calidad en 2023 se han invertido 1,8 millones de euros en alta tecnología sanitaria, con el firme propósito de dotar a todas las clínicas dentales con la tecnología más avanzada, que asegure la mejor atención asistencial a asegurados y clientes. Además, se han invertido en infraestructuras informáticas 3,5 millones de euros, entre las que se encuentra la renovación del puesto de usuario, inversión que redundará en eficiencias y en mejoras en la gestión de las clínicas.

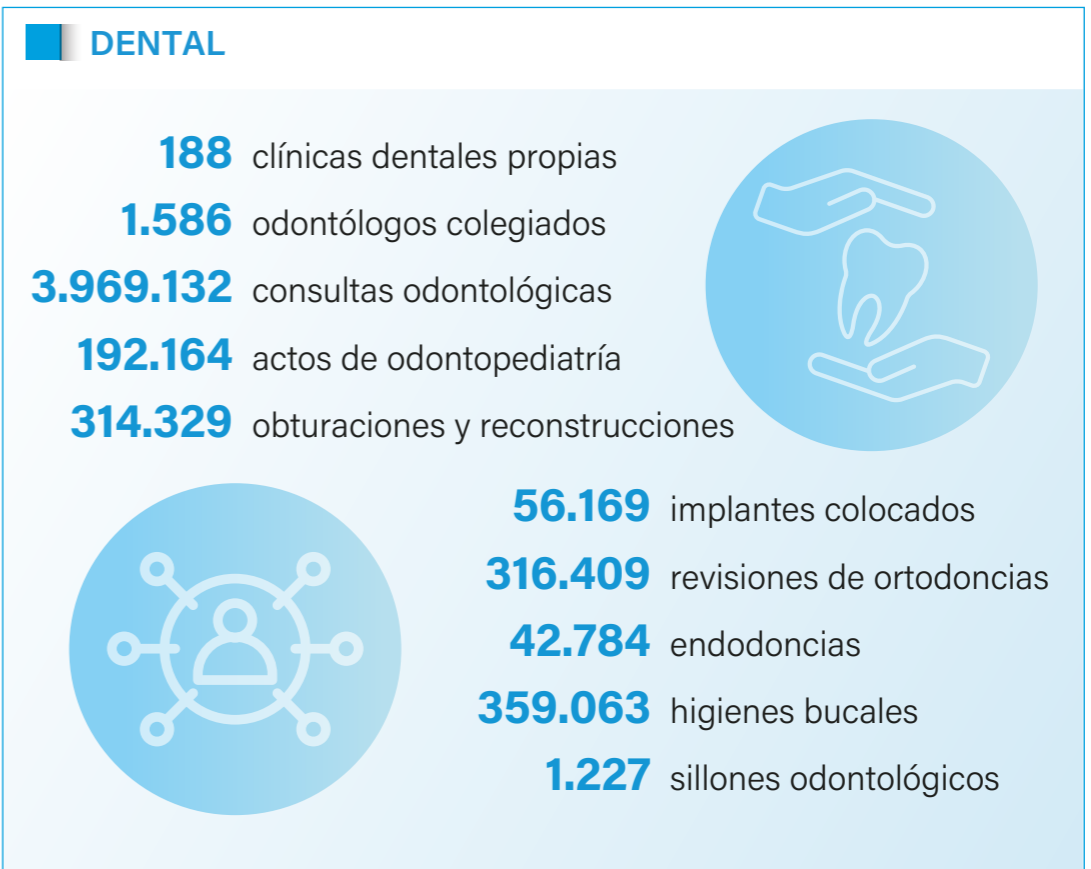
Las 188 clínicas dentales cuentan con la certificación ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad. Este sistema de gestión integrado vela por la homogeneización de los protocolos clave como citación, recepción o asistencia sanitaria, e incorpora medidas para la escucha de la opinión y experiencia.

En 2023 se ha preparado toda la infraestructura necesaria para el alta de la firma digital en todos los equipos de las clínicas. Esta funcionalidad permitirá recoger, en todos los documentos requeridos legalmente en los tratamientos, la conformidad del paciente en formato electrónico.

Además, en 2023 se ha completado toda la infraestructura necesaria del proyecto Image One y se ha iniciado su despliegue en 140 clínicas, lo cual tendrá conti-

nuidad en 2024 en las clínicas restantes. Este proyecto consiste en un *software* que almacena y sistematiza todas las imágenes digitales generadas en aparatos radiológicos, y permite su vinculación al expediente de cada paciente, obteniéndose eficiencias en la gestión y en la sistematización de la información.

Adeslas Dental ha continuado con la implantación de tratamientos de Alto Valor en las clínicas, poniendo el foco en los tratamientos más avanzados, como en ortodoncia y en implantología. Todas las acciones implementadas en 2023 han contribuido a que se atendiera a más de 773.000 pacientes distintos en las clínicas dentales.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS





## Multirriesgos

A través de las modalidades de seguros de multirriesgos, la compañía ofrece protección sobre el patrimonio de las personas físicas y jurídicas, pudiendo asegurar inmuebles destinados a viviendas unifamiliares o pisos particulares en edificios comunitarios, así como inmuebles destinados a comercios, pymes y empresas.

La compañía cuenta con más de 1,95 millones de inmuebles asegurados a través de las diferentes pólizas de multirriesgos que comercializa, siendo el ramo de hogar el que mayor peso tiene, con un volumen de 1,76 millones de viviendas aseguradas.

Un mayor crecimiento de la cartera de inmuebles asegurados comporta un incremento del número de siniestros declarados. Así, en el año 2023 se han declarado más de 633.000 siniestros del hogar, siendo los siniestros de daños por agua los que mayor impacto han tenido.

En este ejercicio se ha evidenciado un mayor uso del seguro, incrementándose la frecuencia siniestral, a la que hay que añadir una mayor intensidad de los siniestros con origen en fenómenos meteorológicos respecto a los ocurridos en 2022. Así, en Navarra, se produjeron daños por caída de granizo en julio. Entre los meses de septiembre y noviembre se han producido diferentes episodios climáticos que han dado lugar a la apertura de siniestros en un volumen muy superior al ordinario, como las DANA producidas entre los días 3 y 4 de septiembre, con especial afectación por lluvias en Madrid y en Toledo, o la caída de granizo en Navarra de nuevo. También la borrasca Aline, que en octubre causó daños provocados por lluvia y viento en Madrid, Guadalajara, Sevilla y Cádiz; o la borrasca Bernard, con especial afectación en Andalucía, o ya en noviembre la borrasca Domingos, que afectó a toda España.

La compañía ha ido mejorando los procesos que ayudan a gestionar el volumen de siniestros de una cartera de pólizas en aumento de forma más eficiente. Así, para el caso de episodios de fenómenos meteorológicos adversos, que es cuando

se concentran gran cantidad de declaraciones de siniestros vía telefónica, SegurCaixa Adeslas ha puesto en marcha en 2023 la apertura digital, tanto desde la web como desde la *app*, que se ha mencionado anteriormente. En función del volumen de llamadas que se reciban, puede activarse también el asistente virtual. Esta herramienta permite la apertura de siniestros por teléfono, sin esperas, y contempla la atención por un agente en el caso de que el cliente lo prefiera. En 2023 se han aperturado un total de 21.283 siniestros con este asistente.

### MULTIRRIESGOS

Siniestros del hogar declarados **633.641**

Siniestros de daños por agua en hogar **264.991**

Siniestros de cristales en hogar **92.320**

Siniestros de daños eléctricos en hogar **60.309**

Siniestros por fenómenos atmosféricos **52.589<sup>1</sup>**

Pago en prestaciones de siniestros **+271 MME<sup>2</sup>**

**2,46** días de plazo medio de pago en indemnizaciones a asegurados<sup>1</sup>



(1) Dato para multirriesgos de hogar y negocio.

(2) Dato para multirriesgos de hogar, negocio e industria.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

MULTIRRIESGOS



CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

En 2023 se ha sustituido el formulario manual de declaración por una apertura digital integral, donde se acompaña al cliente virtualmente en el momento de la declaración para una correcta gestión del siniestro en un momento posterior, permitiendo adjuntar documentación o fijar la visita del profesional según disponibilidad.

Esta funcionalidad está implementada tanto para clientes del canal bancario en CaixaBankNow como para Canales Aseguradores a través de la web de SegurCaixa Adeslas.

También el proyecto de trazabilidad que inicialmente se puso en marcha para siniestros indemnizables se ha hecho extensivo a finales del ejercicio para siniestros reparables y mixtos. En los últimos 12 meses, este sistema cuenta con más de 14.000 visitas mensuales.

La compañía mantiene un diálogo constante con las empresas de asistencia encargadas de la reparación de los diferentes daños asegurados en las pólizas de multirriesgos. A lo largo del año se han impulsado y reforzado nuevas iniciativas y acciones con ellas, potenciando la comunicación y reforzando la coordinación en los siniestros donde interviene uno o más gremios de reparadores. De este modo, se unifican criterios a la hora de gestionar los diferentes tipos de intervenciones manteniendo un control más directo en la gestión de los siniestros.

En la lucha contra el fraude, la compañía cuenta con un sistema de alertas inteligente apoyado en modelos de Machine Learning que hace uso de un modelo de aprendizaje automático para la detección de estos posibles casos. Además, dispone de un equipo experto en la detección y gestión de este tipo de siniestros, lo que ha evitado el pago de más de 6,6 millones de euros en siniestros fraudulentos en 2023.



MULTIRRIESGOS



## Autos

En 2023 se ha observado un cambio positivo en la evolución del mercado en el ramo de autos, tras unos últimos años en que se había experimentado un estancamiento en la cartera y las primas comercializadas. El crecimiento global del mercado de autos ha alcanzado un 6,63%. Este crecimiento en primas se ha llevado a cabo para corregir los impactos derivados de la inflación y del incremento de costes, que han llevado al ratio combinado a posiciones comprometidas.

SegurCaixa Adeslas, en este ejercicio, ha tenido un desempeño meritorio, con un incremento de más del 50% respecto al año anterior. En el presente Plan Estratégico 2021–2023 se puso en marcha el Plan de Auto, en el que se ha impulsado la expansión comercial, focalizando la estrategia en el músculo del canal bancario y en la oferta de la gama de productos MyBox, con la solución de MyBox Auto, que ha llevado a la compañía a incrementar su volumen de pólizas, hasta alcanzar las más de 750.600 pólizas a finales de 2023.

Este considerable incremento del número de asegurados ha comportado una mayor actividad, gestionándose en el año más de 219.900 siniestros. No se ha incrementado la frecuencia siniestral, al mantenerse en los estándares de años previos, sino que el incremento se origina por el volumen de la cartera. En 2023 se ha impulsado el crecimiento de la red de talleres propios para ofrecer un servicio de calidad a nuestros asegurados.

La compañía ha incorporado recursos especializados en seguimiento de tarifa y producto que han permitido mejorar notablemente el reporting para obtener información detallada de la evolución del producto en todos sus ámbitos, al mismo tiempo que se han revisado los procesos de gestión interna para obtener eficiencias.

A nivel digital, a través de CaixaBankNow, se ha adaptado la web de Auto para la apertura y consultas, incrementándose su uso a final de año en un 10,5%. También

en materia de trazabilidad de siniestros ha mejorado la información disponible para asegurados.

Los procesos con los distintos proveedores gozan ya de un alto nivel de digitalización y automatismos, como el servicio de fotoperitación, proceso exclusivo de los talleres colaboradores, que ha crecido de forma absoluta en número de operaciones en consonancia con el número de reparaciones, pero se mantiene en los mismos ratios que en años anteriores.

El ramo de auto dispone también de un sistema de automatismos y de avisos, así como de un equipo especializado en la detección del fraude. En el presente ejercicio se ha evitado el pago de más de 3,9 millones de euros en siniestros de estas características.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

AUTOS





## Resto de ramos

La compañía ofrece soluciones aseguradoras a sus clientes, cubriendo otros riesgos que pueden afectar al patrimonio de los asegurados o de sus familiares. La protección que brinda este tipo de seguros aquí comprendidos es muy amplia y va desde la cobertura de electrodomésticos, como *smartphones* o televisores, la protección de asistencia en viaje o los seguros de decesos, hasta la responsabilidad civil o la protección contra la falta de ingresos por desempleo, seguros para mascotas o el pago de indemnizaciones por causas accidentales.

La entidad aseguradora puede gestionar las diferentes peticiones de prestación de servicio que comuniquen sus asegurados y beneficiarios o puede establecer acuerdos de colaboración con terceros para que brinden el servicio de atención a los asegurados en pólizas de decesos, por ejemplo, que requieren un mayor tipo de especialización.

En 2023 la compañía incluyó en la cobertura de los gastos de cancelación de los seguros de asistencia en viaje el hecho de que un asegurado fuese asignado a una mesa en un proceso electoral, para dar respuesta a la situación vivida en el mes de julio, cuando muchos asegurados preparaban sus viajes de vacaciones y podían ser llamados para cumplir con su deber.

También la entrada en vigor de la Ley de Bienestar Animal, de 29 de septiembre de 2023<sup>1</sup>, que obligaba tanto a los tenedores físicos como jurídicos de perros a contratar y mantener en vigor un seguro de responsabilidad civil por los daños que pudieran ocasionar a terceros, ha impactado en nuestro seguro para mascotas. Se ha ampliado la edad de contratación del animal asegurado, eliminando el límite de edad para la cobertura de responsabilidad civil, y se ha suprimido la

(1) Si bien todavía hay puntos pendientes de desarrollo posterior.

edad mínima de contratación para la modalidad “completa”, manteniendo, sin embargo, la edad máxima de contratación de esta modalidad hasta los 9 años.

De entre todos estos seguros destaca especialmente el seguro de decesos, que acabó el ejercicio con 434.076 pólizas y con más de 819.000 asegurados. Al cierre del ejercicio 2023 se ha completado la implementación del agente funerario presencial en toda España, poniéndonos a disposición de las familias en el momento que más lo precisan, para acompañarlos y guiarles con todas las cuestiones y trámites que se deben realizar en el momento del fallecimiento de un ser querido.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



## La calidad de servicio

SegurCaixa Adeslas vela siempre por ofrecer el mejor servicio, reforzando sus estándares de calidad para mantener la confianza y fidelidad de sus asegurados.

La mejora continua es clave en todos los procesos de actuación. Para ello desarrolla mediciones de calidad sobre asegurados y clientes que permitan analizar los procesos para evolucionarlos y así ofrecer un mejor servicio que cumpla con unos exigentes estándares de calidad. También lleva a cabo mediciones sobre el servicio que ofrecen nuestros proveedores en su atención a nuestros clientes y asegurados. Estos análisis sirven para pulsar la realidad de estos servicios prestados, manteniendo un diálogo abierto con clientes, proveedores y empleados con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.

SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental se someten voluntariamente a una auditoría externa que vela porque los procesos internos cumplan con los requisitos necesarios que marca el Sistema de Gestión de Calidad de la ISO 9001:2015. Esta certificación obliga a demostrar la capacidad para suministrar productos y/o servicios que satisfagan, aumenten los requerimientos del cliente, cumplan los requisitos reglamentarios aplicables y establezcan una cultura de mejora continua.

El área de Calidad Corporativa lleva a cabo, entre otros, diferentes estudios en los principales ramos, como salud, hogar, autos y dental, dirigidos a toda la cartera de clientes. A partir de ellos se obtienen los indicadores de satisfacción global o el nivel de recomendación de la compañía.

El área de Experiencia del Cliente ha llevado a cabo casi 567.000 encuestas este año. Esta amplia volumetría se ha conseguido mediante la implantación en el presente Plan Estratégico del proyecto de gestión de la experiencia de cliente. Esta tecnología incorpora metodología de Text Analytics sobre los comentarios abier-

tos que los clientes pueden dejar en las encuestas, identificando y cuantificando automáticamente, a través de inteligencia artificial, las principales temáticas y el sentimiento generado en los clientes. Esta información se vuelca luego en el CRM de compañía, que facilitará información útil para los agentes del Servicio de Atención al Cliente en su interacción con el cliente.

En 2023 se ha introducido también la herramienta Digital Experience Analytics, que posibilita la medición del impacto de las interacciones digitales de los clientes en la satisfacción e identifica las oportunidades de optimización y personalización. A partir del *feedback* en cada punto de dolor del cliente se activa la solución para solventar el problema en ese mismo momento y se detecta y analiza la causa raíz para desarrollar un plan de acción que minimice esos impactos negativos. Gracias a esta metodología se ha conseguido, por ejemplo, incrementar la satisfacción del cliente con la web de SegurCaixa Adeslas un 50% en el último año.

La inteligencia artificial ha estado presente también en el desarrollo de varios proyectos, como en *speech analytics*, analizando llamadas para identificar palabras y patrones, identificando emociones, o el estrés, para la búsqueda de oportunidades de mejora en la satisfacción de los clientes.

En este Plan Estratégico se han puesto en marcha más de 120 *customer journeys*, 43 en 2023, concentrándose la mayoría de ellos en los principales ramos. Han generado más de 5 millones de impactos sobre clientes, que los han valorado con un 4,2 sobre 5.

SegurCaixa Adeslas tiene especial cuidado en la atención que se presta a nuestros asegurados en salud, el ramo principal de la compañía. El área de Calidad Asistencial monitoriza indicadores específicos que abarcan tanto la vertiente de la calidad objetiva (científico-técnica o desempeño del profesional), la calidad

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

percibida (nivel de satisfacción con la atención sanitaria), así como la experiencia de los pacientes. Más de 121.000 encuestas se han lanzado para evaluar la calidad asistencial de la atención prestada por el Cuadro Médico de la compañía. Del mismo modo, en el resto de ramos también se dispone de controles para la correcta supervisión de la actuación de los proveedores que dan servicio a nuestros asegurados.

La compañía pone diferentes canales o vías de entrada a disposición de sus asegurados y clientes para que puedan presentar sus quejas y reclamaciones. Pueden presentarse físicamente en las delegaciones, centros asistenciales, centros dentales o centros médicos, y a través de correo electrónico o correo postal. También pueden ser formuladas ante el operador de Bancaseguros (oficinas CaixaBank) y Mutua Madrileña.

Todas las quejas y reclamaciones recibidas se tramitan conforme a los procesos definidos, aplicando los criterios de rapidez y eficiencia en su resolución.

SegurCaixa Adeslas incorpora las mejores prácticas de gestión en su Servicio de Atención al Cliente. Para ello, dispone de una unidad específica que supervisa de manera continua las reclamaciones que el cliente hace llegar a la compañía, y vela por reducir los plazos de respuesta y mejorar la fundamentación de las decisiones.

La compañía mantiene una comunicación fluida con la Dirección General de Seguros, así como una interlocución diaria con el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank.

Por último, cabe destacar la labor del área de optimización de la cartera de clientes, con el lanzamiento de acciones e iniciativas enfocadas a la fidelización y retención de clientes en los ramos de salud, hogar y auto.





## PERSONAS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**PERSONAS**

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 37 Un excelente lugar para trabajar
- 38 La igualdad y la no discriminación
- 38 La retribución
- 39 La conciliación
- 39 La inversión en formación



## Un excelente lugar para trabajar

SegurCaixa Adeslas mantiene un firme compromiso con los principios de diversidad, no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto, asegurando la adquisición de talento, el desarrollo profesional y el bienestar en el entorno laboral.

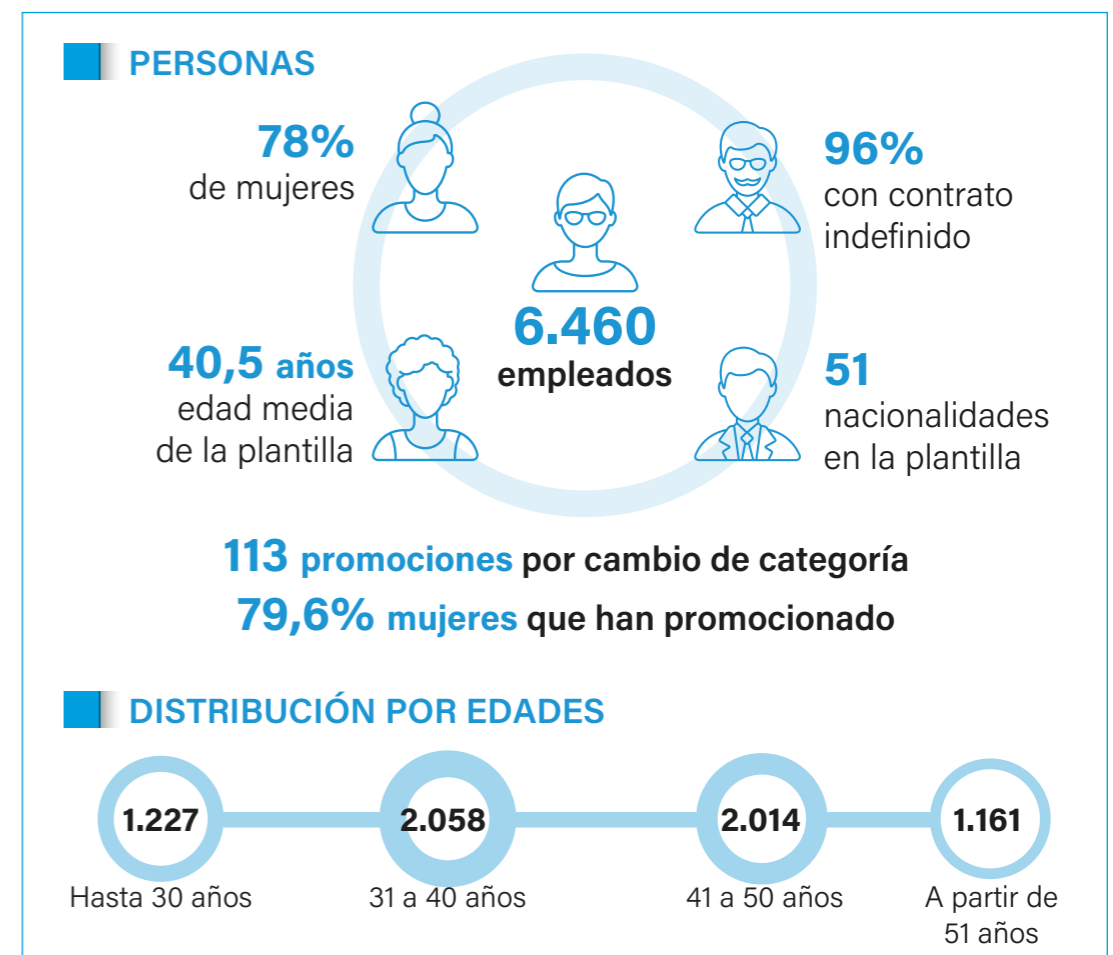
Esta gestión, alineada con los valores corporativos de calidad, confianza, cercanía y dinamismo, se materializa mediante la implementación de políticas centralizadas que se aplican directamente en SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y AgenCaixa y, de manera indirecta, a través de un equipo específico, en Adeslas Dental. En 2023, SegurCaixa Adeslas ha continuado avanzando en su objetivo de crear un entorno excelente para trabajar.

En el marco de los acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores, se han producido mejoras en los ámbitos de las condiciones laborales y la organización del trabajo para el conjunto de las plantillas de SegurCaixa Adeslas y AgenCaixa. Entre las medidas cabe destacar: la consolidación del funcionamiento del modelo híbrido de teletrabajo, la finalización de la implementación de mejoras de flexibilidad previstas en el Acuerdo Laboral 2022-2026, o la aplicación de nuevas medidas previstas en los planes de igualdad, como el protocolo de apoyo a víctimas de violencia de género y el protocolo para embarazo y lactancia.

En línea con años anteriores, se ha continuado con la apuesta por la tecnología para mejorar la gestión de los recursos humanos de la compañía. La incorporación de nuevas herramientas para los procesos de selección de nuevo talento en áreas digitales clave de la compañía, la automatización de procesos como la gestión de los beneficios sociales y de la retribución flexible, así como nuevas soluciones tecnológicas para una gestión más eficiente del trabajo diario de los profesionales que integran la plantilla, son algunos ejemplos de ello. Asimismo, SegurCaixa Adeslas ha seguido comprometida en 2023 con el avance hacia los

objetivos de equidad salarial e igualdad de géneros y de oportunidades, en línea con los principios y valores de la compañía.

Consciente de la importancia de los retos futuros a los que la compañía se enfrenta, tanto desde el punto de vista de los cambios en la regulación, la evolución del mercado o la irrupción tecnológica, SegurCaixa Adeslas ha redoblado su apuesta por la formación de sus empleados, vinculando por primera vez la realización de la misma y la superación del nivel de conocimientos necesarios, dentro del sistema de retribución variable.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR



Anexo Equipo



CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## La igualdad y la no discriminación

La compañía está comprometida con los objetivos de igualdad de géneros, equidad salarial e igualdad de oportunidades, tal y como se recoge en su Código Ético y queda ratificado en su segundo Plan de Igualdad, vigente para el período 2022-2024.

En 2023, se han puesto en marcha dos importantes medidas vinculadas al Plan de Igualdad.

Se ha elaborado el Protocolo de Apoyo a las Víctimas de Violencia de Género y se ha informado sobre el mismo de manera individual, a cada empleado de SegurCaixa Adeslas. En dicho protocolo, se recogen las medidas y los derechos para los empleados y empleadas de la compañía. También se ha elaborado y comunicado internamente de forma individual el Protocolo de Medidas para el Apoyo al Embarazo y la Lactancia para que se puedan beneficiar todas las personas gestantes y lactantes que se encuentren en dicha situación. Ambos documentos están accesibles a través de la intranet de la compañía y reflejan el compromiso y el avance a favor de garantizar los derechos de igualdad para los empleados.

Asimismo, a lo largo del año se han realizado distintas acciones de formación y sensibilización específicas en materia de igualdad, como conciliación, violencia de género, prevención del acoso y diversidad.

**El Plan de Igualdad de SegurCaixa Adeslas contiene un total de 43 medidas y el de AgenCaixa 32 medidas, que se centran en la imagen interna y externa de la compañía, los procesos de selección, contratación, formación, promoción, retribución, presencia femenina, conciliación y prevención del acoso y la violencia de género.**

## La retribución

SegurCaixa Adeslas tiene implementado un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño que se extiende a todos sus empleados, permitiendo una evaluación objetiva de su contribución a los objetivos y la identificación del potencial de cada profesional. La empresa ha desarrollado políticas específicas de remuneración para cada una de sus sociedades, definiendo tanto la retribución fija como la variable.

Todos los empleados de la aseguradora disfrutan de un sistema de remuneración integral que incluye salario fijo, retribución variable y beneficios sociales. En otras sociedades del grupo, la retribución fija se establece mediante negociación colectiva, y se fijan modelos de revisión salarial y retribución variable para determinados grupos de empleados. Además, los empleados de AgenCaixa cuentan con un modelo de retribución variable vinculado a objetivos de ventas.

Durante el año 2023, la compañía ha mantenido un enfoque destacado en la promoción de la equidad salarial y la igualdad de género, tanto en la creación de nuevas oportunidades como en el ámbito retributivo. En este sentido, SegurCaixa Adeslas ha asignado una parte significativa de su presupuesto para reducir la brecha salarial, beneficiando a 1.132 personas, una cifra que representa un 23% más que en 2022.





## La conciliación

La compañía cuenta con políticas y medidas para facilitar la flexibilidad temporal y la conciliación de la vida familiar y profesional de sus trabajadores. En 2023, en el marco del Acuerdo Laboral SegurCaixa Adeslas 2022-2026, se han realizado mejoras para todos los colectivos de la compañía. En la actualidad, los empleados de SegurCaixa Adeslas cuentan con 61 medidas que se enmarcan en su Programa Concilia y que permiten mejorar la organización del tiempo de trabajo.

### PROGRAMA CONCILIA



**25 medidas**  
de calidad de empleo



**8 medidas**  
de desarrollo personal  
y profesional



**11 medidas**  
de flexibilidad temporal  
y espacial



**10 medidas**  
de igualdad de  
oportunidades



**4 medidas**  
de apoyo a las familias de  
las personas trabajadoras



**3 medidas**  
de liderazgo y estilo  
de dirección

## La inversión en formación

SegurCaixa Adeslas apuesta por el desarrollo profesional de sus empleados para dar respuesta a los retos estratégicos de la compañía.

En 2023, la compañía ha reforzado la formación en aquellas áreas clave como: transformación digital, cumplimiento normativo y tributario, gestión y control de riesgos, *advanced analytics*, y distribución de seguros a clientes. Asimismo, se ha continuado con los programas corporativos de formación, Itinere y Ágora.

Para los perfiles comerciales de la compañía, se ha mantenido la formación en productos, procesos y habilidades comerciales, y también en aspectos de cumplimiento normativo relacionados con la aplicación de la Nueva Directiva Europea de Distribución de Seguros. Como principal novedad en 2023, se ha puesto en marcha el programa de liderazgo para responsables de equipos comerciales, que tiene como objetivo reforzar *soft skills*, mejorar la visión estratégica, incrementar la colaboración y potenciar el talento interno.

La formación dirigida al personal de los centros médicos de Adeslas Salud se ha centrado en potenciar los conocimientos, las habilidades y las competencias en el puesto de trabajo, tanto a través de *softskills* como de contenidos técnicos, para mejorar la operativa diaria.

En Adeslas Dental, la formación se ha centrado en dar respuesta a las necesidades de los empleados para avanzar en la digitalización, mejorar la experiencia del empleado y cumplir lo establecido por la normativa europea de distribución de seguros.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



# CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

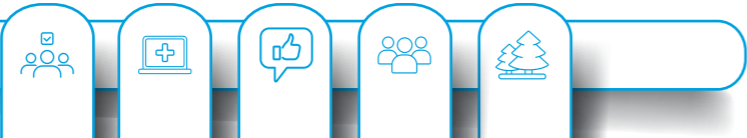
PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 41 Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento
- 41 Colaboración con la Sanidad Pública
- 42 Promoción de la educación de la salud
- 44 Otras contribuciones
- 45 Proveedores de servicios
- 46 Medio ambiente





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Colaboración con el sector y promoción del aseguramiento

SegurCaixa Adeslas, consciente de la importancia que el aseguramiento privado aporta a la sociedad, promueve la protección de la salud y del patrimonio de las personas, a través de sus productos de aseguramiento y también mediante una importante labor de concienciación social. En 2023 organizó el XI Foro de Seguros de Salud con el título “la Salud que quieres”. Prestigiosas y reconocidas personalidades del sector repasaron la actualidad de la salud desde distintos puntos de vista, abordando las oportunidades que ofrece la salud digital, y el modo de canalizarla generando valor tanto para las personas, como para las organizaciones. Asimismo, la compañía colabora de forma activa con organizaciones e instituciones que promueven el aseguramiento y la salud en nuestro país. En este sentido, forma parte de UNESPA, participando en los diversos comités para el tratamiento de asuntos del sector asegurador. La compañía ha participado en una nueva edición del proyecto de UNESPA “El Riesgo y yo”, programa de educación financiera sobre la importancia de prevenir y gestionar el riesgo, dirigido a jóvenes de 15 a 17 años. SegurCaixa Adeslas está adherida a ICEA, organización que colabora con el sector asegurador a través de la realización de estudios y la publicación de información estadística del sector en España.

SegurCaixa Adeslas mantiene estrechas relaciones con otras instituciones, como el Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS), que impulsa la mejora de la sanidad privada en España. En 2023, la compañía ha participado en la iniciativa #Compromiso IDIS para visibilizar el esfuerzo del sector en temas como la seguridad del paciente, la calidad o la difusión de información rigurosa sobre salud a través de las redes sociales. También ha colaborado con la Fundación Edad & Vida, que promueve la corresponsabilidad entre el sector público y el privado, con el objetivo de asegurar la calidad de vida de las personas mayores, ante el reto del envejecimiento de nuestra población. En el ámbito internacional, la compañía es miembro de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 80 compañías del sector asegurador de 30 países y cuya actividad es difundir soluciones innovadoras en el ámbito de la salud entre las empresas aseguradoras que la integran.

## Colaboración con la Sanidad Pública

SegurCaixa Adeslas siempre ha apoyado la colaboración público-privada en el ámbito sanitario. Fruto de ello son los más de 40 años de colaboración, desde su creación, con el mutualismo administrativo. La compañía ha continuado su prestación de servicios con las mutualidades MUFACE, ISFAS y MUGEJU. Más de 794.000 mutualistas han depositado su confianza para que SegurCaixa Adeslas proteja su salud, a través de nuestro amplio cuadro médico, cuya capilaridad en el territorio permite dar acceso a la sanidad privada a mutualistas localizados en zonas donde no existe alternativa a la sanidad pública.

SegurCaixa Adeslas ha desarrollado las campañas anuales preventivas para los beneficiarios de las tres entidades aseguradas en SegurCaixa Adeslas centradas en el cáncer de colon y recto. Este año se han superado los objetivos marcados inicialmente y se ha logrado un 80% de cobertura en el segmento de edad de 50 a 69 años. Asimismo, se ha llevado a cabo la campaña de prevención del cáncer de cérvix en mujeres con edades entre los 35 y 65 años, en línea con las estrategias de prevención del cáncer desarrolladas por el Sistema Nacional de Salud, invitando a participar a más de 2.300 mujeres.

En 2023 se ha puesto en marcha el proyecto de Receta Electrónica para asegurados de Muface en zonas de España como por ejemplo Extremadura o la Rioja. Este sistema permite agilizar los procesos de obtención de medicamentos ya que en el momento de la visita al personal sanitario del Cuadro Médico de su elección, estos cursan la receta a la farmacia, donde el paciente pasará posteriormente a recoger su medicación.





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Promoción de la educación de la salud

Como empresa comprometida con el bienestar y el desarrollo de la sociedad, SegurCaixa Adeslas lleva a cabo una importante labor a favor de la prevención y la educación para la salud, así como para el control de las enfermedades.

A través de Adeslas Salud y Bienestar, bien mediante la web o la *app*, la compañía promueve la difusión de hábitos saludables y el autocuidado entre sus asegurados a través de la creación de servicios y la publicación y difusión de contenidos digitales. En 2023 ya se alcanzó y superó la cifra de más de 1 millón de asegurados registrados en la web y en la *app*.

La compañía ha promovido y generado contenidos en 2023 como:

- Planes de formación sobre estilo de vida, prevención y cuidado de la salud, activándose más de 300.000 planes.

**Adeslas**  
Salud y Bienestar

- Webinars sobre diferentes temáticas:

- La promoción de hábitos saludables: sobre alimentación saludable tanto para adultos como para niños, prevención y abandono del hábito tabáquico, prevención de hábitos tóxicos en niños y adolescentes.
- Prevención y atención a enfermedades físicas como el cáncer de colon, ic-tus y alergias.
- Prevención y cuidado de la salud mental, a través del cuidado de las emociones y la detección de problemas psicoemocionales en niños y adolescentes.

- Espacio de Salud y Bienestar: en el que la compañía pone a disposición tanto de asegurados como de no asegurados contenidos exclusivos de producción propia en distintos formatos, concebidos por profesionales sanitarios, donde se tratan diversos temas de interés relacionados con la salud y el autocuidado.

- *Newsletter* para más de 740.000 asegurados con información rigurosa sobre cuidados de salud y autocuidado.

**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 PRESIDENTE

## SEGURCAIXA ADESLAS

## PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

## LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## PERSONAS

## CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

## RESULTADOS

## ANEXOS

SegurCaixa Adeslas también mantiene activa desde los últimos años su presencia en plataformas, redes sociales y *podcasts* con contenidos que promueven la adquisición de hábitos saludables, como el canal de *podcasts* de salud familiar “Sin cita previa”, conducido por Dos Pediatras en Casa, que abordan semanalmente temas de salud infantil.

También se ha continuado con el Ciclo Protección SegurCaixa Adeslas, un ciclo de conferencias en CaixaBank Talks Live. Junto a CaixaBank como anfitrión, la compañía aseguradora aporta expertos, empresarios y directivos para tocar cada temática de interés para los clientes acerca de salud y prevención, *management* y protección. En 2023, además, se ha ampliado la oferta retransmitiendo en directo los *webinar* de Adeslas Salud y Bienestar y patrocinando algunas entrevistas de temas de salud, con un objetivo divulgativo y de prevención, con más de 7.000 espectadores conectados en *streaming* y más de 370.000 visualizaciones en diferido.

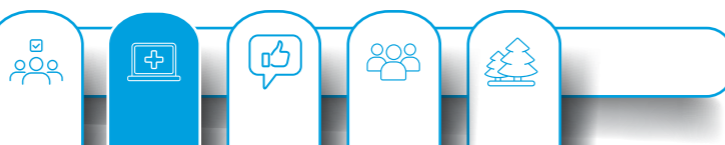
Se ha desarrollado la 3.ª Edición de los Premios Salud Activa, promovidos por Adeslas y con la colaboración de la Fundación Edad & Vida, con un gran éxito de participación (más de 800 vídeos y relatos, doblando la participación de 2022).

Se ha mantenido el apoyo y acompañamiento de pacientes con enfermedades crónicas, a través del Servicio de Coaching para la Salud, prestado por especialistas en enfermería, aumentando el número de pacientes adscritos hasta el año 2023 a más de 13.600 personas.

Asimismo, ha continuado el programa de cribado para la detección de patologías crónicas aún sin diagnosticar, se ha implementado el programa de EPOC, dirigido a pacientes con esta patología, para introducir cambios en sus hábitos que mejoren su bienestar, y se ha mantenido el programa de *coaching* de deshabituación tabáquica, que cuenta con el aval de la Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR).

Por último, los Centros Médicos de Adeslas han realizado acciones para fomentar la concienciación frente al riesgo cardiovascular y la EPOC, realizando además chequeos preventivos para comprobar la salud de sus asegurados.

En el ámbito del deporte, SegurCaixa Adeslas ha mantenido su compromiso con la promoción de la actividad física, a través del patrocinio un año más del World Padel Tour, el Circuito Amateur y los acuerdos de colaboración con jugadores y jugadoras profesionales, conformando un potente Adeslas Padel Team de embajadores, compuesto por Sanyo Gutiérrez, Alex Ruiz, Alejandra Salazar y Gemma Triay.



## Otras contribuciones

La colaboración de SegurCaixa Adeslas mantiene también relaciones con fundaciones y organizaciones que promueven el bienestar social y la calidad de vida como otra forma de contribución a la sociedad.

La compañía ha colaborado en la difusión a su cuadro médico de la XXI edición de la convocatoria anual de Ayudas a la Investigación en Salud de la Fundación Mutua Madrileña. Estas ayudas tienen como finalidad el apoyo a la investigación que se desarrolla en nuestro país en el ámbito de la mejora de los tratamientos médicos y los avances científicos que mejoran la calidad de vida de las personas. Esta convocatoria incluye una categoría para profesionales del cuadro médico de Adeslas y cuenta con una dotación de 200.000 euros para proyectos de investigación clínica.

También en el ámbito de la investigación, SegurCaixa Adeslas ha patrocinado la 13.ª Reunión de Unidades de Mama y Coordinadores de Unidad de la Sociedad Española de Senología y Patología Mamaria (SESPM), la publicación de la segunda edición del libro *Estilos de Vida y Cáncer de Mama* y ha apoyado el primer Tumor Board de Urología de la entidad The Lyx Institution.

En 2023 ha continuado el compromiso de SegurCaixa Adeslas con la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance), cuya aportación permitirá vacunar a 4.322 niños y niñas en Mozambique y Etiopía.

SegurCaixa Adeslas ha continuado un año más apoyando a causas sociales. En 2023, los empleados de SegurCaixa, AgenCaixa y Adeslas Salud han llevado a cabo una acción solidaria a favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), que se ha traducido en 66.037 raciones de comida. Asimismo, las tres empresas igualaron el importe donado a FESBAL por los empleados y realizaron una donación extraordinaria a favor de GAVI Alliance. Además, los empleados de SegurCaixa Adeslas de los edificios de Juan Gris y Ronda Universidad en Barcelona, así como los empleados de la Torre de Cristal en Madrid y en la calle Arturo Soria, han colaborado con la Obra Social de “la Caixa” en la campaña solidaria de Navidad “El Árbol de los Sueños” a favor de niños en riesgo de exclusión social.

### La responsabilidad fiscal

SegurCaixa Adeslas y el resto de sus sociedades participadas mantienen una estrategia fiscal basada en la transparencia, la responsabilidad y el compromiso con el pago de impuestos, principios rectores que emanan de su Política Fiscal.

Un año más se constata el alineamiento entre el beneficio obtenido y el pago de impuestos, ascendiendo la cifra de contribución tributaria total del Grupo en 2023 a 467 millones de euros de impuestos ingresados en el Tesoro Público. Dicha cifra engloba tanto los impuestos soportados con cargo a la cuenta de resultados del Grupo, que suponen un 51% del total, como aquellos impuestos gestionados, liquidados e ingresados en el Tesoro Público por cuenta de terceros, y que representan el 49% restante.

El compromiso del Grupo con la transparencia y el cumplimiento ha sido acreditado durante el ejercicio con el resultado satisfactorio de la primera auditoría del sistema, tras la certificación en cumplimiento fiscal según la Norma UNE 19602, constatando un año más que SegurCaixa Adeslas cuenta con un sistema robusto y responsable de *compliance* fiscal.



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS





CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Proveedores de servicios

SegurCaixa Adeslas mantiene diferentes acuerdos de colaboración con proveedores en el ámbito de la salud y otros ramos de seguros para garantizar una atención de calidad a sus asegurados. Estas relaciones se basan en la confianza y la calidad del servicio y se establecen en el largo plazo. Aunque cada ramo de negocio tiene un modelo propio de relación con sus diferentes tipologías de proveedores prestacionales, comparten todos ellos unos principios comunes.

En el ramo de salud, la relación se sustenta en la transparencia y la igualdad de oportunidades. Los proveedores son evaluados en base a criterios técnicos, económicos y especialidades. La concertación se realiza mediante un proceso interno que incluye requisitos de habilitación profesional y técnica, así como garantías de cumplimiento legal. Todos los proveedores poseen la titulación oficial y su validación correspondiente por parte de sus colegios profesionales.

Asimismo, sus instalaciones deben disponer de las autorizaciones sanitarias que fijan las comunidades autónomas. El 100% de los proveedores son locales. La actividad de salud fuera de España se lleva a cabo mediante un contrato específico de asistencia en el extranjero.

En Adeslas Dental, el proceso de homologación incluye criterios económicos, técnicos, sociales y ambientales, siendo el 98% de los proveedores del ramo locales.

En multirriesgos, la mayoría de proveedores son empresas de asistencia, 100% locales, con una relación fluida y estable que persigue la eficiencia y la calidad del servicio al asegurado. En el ramo de auto, existen los proveedores intragrupo, que gestionan talleres, y los que prestan servicios en los siniestros, todos ellos proveedores locales y homologados en base a criterios económicos y técnicos.

Respecto a los proveedores de bienes y servicios sin vinculación con los ramos de negocio, SegurCaixa Adeslas cuenta con un manual y un procedimiento general de compra y contratación que regulan el marco de la relación, asegurando que los procesos de trabajo sean éticos y transparentes. La relación de los proveedores con SegurCaixa Adeslas se inicia con la adhesión de estos al Código Ético y de Cumplimiento Normativo de Proveedores de Bienes y Servicios, asumiendo los principios de integridad y ética profesional. El 93% de los proveedores son locales.

Por último, el modelo de gestión de compras de SegurCaixa Adeslas está certificado de acuerdo con la Norma UNE 15896, que aporta un grado de excelencia a la función de compras y le proporciona herramientas para la mejora continua.



## Medio ambiente

A pesar de que la actividad de SegurCaixa Adeslas no tiene un impacto relevante en el medio ambiente, la compañía es sensible a los retos medioambientales y a la adaptación al cambio climático. Cada año, la compañía mantiene su compromiso con acciones para minimizar el impacto ambiental que genera por su actividad, optimizando el uso eficiente de los recursos y protegiendo el medio ambiente. Tanto Adeslas Dental como Adeslas Salud disponen de la certificación medioambiental ISO 14001:2015, que renuevan periódicamente para todas sus instalaciones.

Adeslas Salud, a través de su política medioambiental, se compromete a cumplir con la normativa y mejorar de forma continua el desempeño ambiental, prevenir la contaminación y reducir sus residuos, promover la sensibilización interna de los empleados y mantener el diálogo interno y externo sobre cuestiones ambientales.

Para ello dispone de un sistema de gestión que le permite medir, controlar y corregir sus compromisos de carácter medioambiental. Los 25 centros médicos de Adeslas Salud cuentan con esta certificación.

Adeslas Dental garantiza la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, minimizando los impactos derivados de las actividades odontológicas (como la gestión de residuos o radiaciones ionizantes), y mejora el desempeño ambiental de manera continua mediante la racionalización del consumo de recursos naturales y de energía, promoviendo una eficiente utilización de los mismos y fomentando el empleo de las mejores tecnologías disponibles. En sus 188 clínicas, así como en sus oficinas centrales, se aplican criterios de sostenibilidad en el desarrollo y ejercicio de las actividades.

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

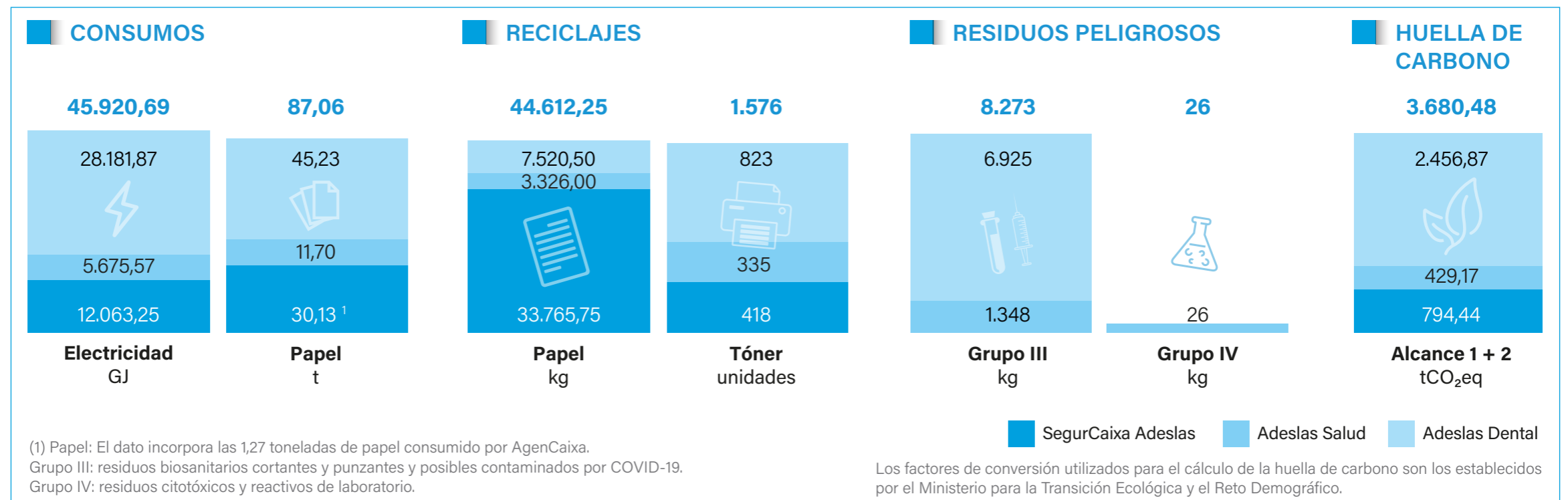
LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS





# RESULTADOS, FLEXIBILIDAD Y RIGOR

CARTA DEL  
PRESIDENTE

SEGURCAIXA  
ADESLAS

PROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOS

LA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

**RESULTADOS**

ANEXOS

- 48 Resultados del ejercicio
- 49 Gestión prudente y control





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Resultados del ejercicio

En 2023, SegurCaixa Adeslas ha experimentado un importante crecimiento en sus ingresos por primas, alcanzando los 4.660 millones de euros, un aumento del 6,6% respecto al año anterior. En esta cifra y en las siguientes no se contabilizan las primas obtenidas del IMQ Seguros del País Vasco, adquirido en 2023, como ya se ha indicado anteriormente.

El beneficio neto consolidado<sup>1</sup> de la compañía en 2023 ha alcanzado los 414,58 millones de euros, bajo la nueva normativa contable IFRS17.

El resultado de las inversiones de la aseguradora ha contribuido positivamente con 105,8 millones de euros. Sin embargo, el resultado asegurador experimentó un descenso cercano al 12%, afectado por un aumento de la siniestralidad en los ramos principales. El ratio combinado de SegurCaixa Adeslas ha alcanzado el 88,8%, un aumento de 1,8 puntos porcentuales respecto al año anterior por un incremento en la siniestralidad. La tasa de cancelación ha mostrado un buen desempeño en todos los ramos durante todo el ejercicio. El volumen de primas en el ramo de salud ha sido de 3.324 millones de euros, creciendo en un 4,9% respecto al 2022, y la cuota de mercado se ha situado en el 29,6%, consolidando nuestra posición como líderes en seguros de salud.

Adeslas ha cerrado 2023 con 6,2 millones de asegurados, con un crecimiento del 3,9%. El ratio combinado de salud ha experimentado un crecimiento de algo más de un punto, pasando del 91,7% al 92,8%, principalmente debido al aumento de los costes asistenciales.

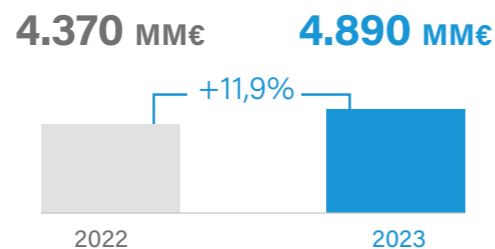
En cuanto a los seguros de multirriesgo, SegurCaixa Adeslas ha mostrado un crecimiento del 3,4%, alcanzando los 648 millones de euros. Del total, 547 millones correspondieron a seguros de hogar, que aumentaron un 2,4% y cuentan con más de 1,7 millones de pólizas. Por otro lado, los seguros de multirriesgo comercio aportaron 81 millones de euros en primas, con un incremento cercano al 12%.

En el segmento de automóviles, SegurCaixa Adeslas ha experimentado el mayor crecimiento en primas del mercado, alcanzando los 383 millones de euros, lo que representa un aumento del 51,9%. La compañía ha contabilizado un total de 750.613 pólizas, con un incremento de más de 187.000 pólizas respecto al 2022.

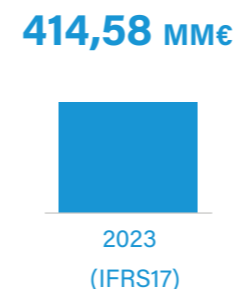
En el ámbito de los seguros de decesos, SegurCaixa Adeslas ha generado un 9,1% más de ingresos por un total de 135 millones de euros, situando su cuota de mercado en el 4,9% y ocupando la quinta posición en el ranking. Finalmente, en el segmento de accidentes los ingresos han alcanzado los 96 millones de euros.

(1) Beneficio neto consolidado del grupo SegurCaixa Adeslas sin considerar el Grupo IMQ del País Vasco.

### EVOLUCIÓN DE PRIMAS



### BENEFICIO NETO



### RATIO COMBINADO



CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Gestión prudente y control

### Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente y reporta a la Presidenta de la Comisión de Auditoría con el objeto de preservar su independencia.

La Función de Auditoría Interna de la compañía es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, y que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

### Cumplimiento Normativo

El departamento de cumplimiento normativo tiene como objetivo asegurar el adecuado cumplimiento de la normativa y de la legalidad, asesorando al órgano de administración sobre los requisitos normativos que le son de aplicación. Entre sus funciones se encarga de la supervisión de los sistemas de prevención y las medidas implantadas por la compañía para evitar la corrupción, el soborno o la comisión de cualquier otro ilícito penal. Para ello, la compañía cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) que los relaciona e identifica, define el órgano con competencia para adoptar decisiones sobre los mismos, así como los procedimientos que se han de seguir, haciendo públicos sus principios y objetivos por medio de la página web corporativa. Nuestro SPRP se encuentra auditado por AENOR, que ha emitido la correspondiente certificación acreditativa de su adecuación a lo dispuesto en la Norma UNE 19601 - "Sistema de Gestión de Compliance Penal".

### Continuidad y seguridad informática

La responsabilidad de la compañía para con sus asegurados comporta la previsión de valorar situaciones adversas en las que la compañía tendría que reaccionar asegurando la continuidad de la prestación de servicios a sus asegurados y proveedores y minorar las contingencias que pudieran afectar al desarrollo de sus operaciones de negocio. Para ello, SegurCaixa Adeslas dispone de una Política de Continuidad de Negocio y de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) que, en 2023, mantiene la certificación ISO 22301, donde se recogen las medidas que permiten a la organización responder ante una contingencia grave o hecho inesperado, como una catástrofe, ofreciendo la capacidad inicial de recuperación operacional, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

El SGCN dispone de un Plan General de Continuidad de Negocio que contiene un conjunto de documentos que permitirían la recuperación de los Activos Críticos más relevantes necesarios para reanudar la operación de la organización según los tiempos de recuperación y niveles de servicio preestablecidos, minimizando cualquier tipo de impacto a los empleados, clientes y terceras partes interesadas. Dichos planes se preparan, prueban y actualizan con periodicidad anual o ante la ocurrencia de cambios relevantes en los mismos.

La compañía ha estado dotándose de nuevas soluciones tecnológicas con el objeto de reforzar su posición ante los nuevos riesgos emergentes. El Comité de Seguridad Digital de SegurCaixa Adeslas es el responsable de formular y aplicar la correspondiente Política de Gestión y Control del Riesgo Tecnológico y de la Seguridad de la Información, de acuerdo con las directrices estratégicas recogidas en la propia política y documentos relacionados.



## Control de Riesgos

SegurCaixa Adeslas ha desarrollado un Sistema de Gestión de riesgos cuyo objetivo final es garantizar su solvencia contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos.

Los riesgos identificados de SegurCaixa Adeslas se pueden agrupar en los siguientes grupos:

- Los riesgos aseguradores que se derivan de la operativa aseguradora de suscripción de contratos de seguro.
- Los riesgos financieros son los derivados de otra actividad principal que realiza la Sociedad y que se corresponde con la gestión de los activos y su relación con los pasivos.
- Los riesgos no financieros (operacionales) se derivan de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.
- Los riesgos de modelo de negocio que se derivan de las decisiones de la compañía.
- Los riesgos de sostenibilidad (ASG): ambientales, sociales y de gobernanza.
- Los riesgos macro/entorno.

Adicionalmente, se identifican determinados riesgos emergentes resultantes de una incrementada exposición o susceptibilidad de hacerlo frente a un factor desconocido hasta el momento, o bien asociados a un incremento de la exposición frente a un peligro ya identificado.

El Sistema de Gestión de riesgos comprende las estrategias y los procesos y procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y comunicar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, está o podría estar

expuesta y sus interdependencias. Se estructura sobre la base del modelo de las tres líneas de defensa.

De forma transversal a las “Tres Líneas de Defensa”, el Sistema de Control Interno, a través de sus métodos y procedimientos, permite garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones dentro del marco de gestión de riesgos.

A lo largo del ejercicio 2023, SegurCaixa Adeslas ha continuado desarrollando su Sistema de Gestión de riesgos y, en especial, en el ámbito de los riesgos ASG, realizando distintas actividades orientadas a la integración de los riesgos ASG dentro del Sistema de Gestión de riesgos de la compañía. Igualmente se han mejorado las capacidades tecnológicas para la realización de escenarios de estrés cuantitativos multiperíodo.





## ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- 52 Cobertura y alcance del informe
- 54 Matriz de Materialidad
- 55 Consejo de Administración y Comisiones
- 57 Encuestas y reclamaciones
- 58 Equipo



## Cobertura y alcance del informe

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

En línea con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales promovidas, principalmente, desde el International Integrated Reporting Council (IIRC), SegurCaixa Adeslas ha publicado su Informe Anual Integrado correspondiente al ejercicio 2023. El presente Informe Anual se ha presentado al Consejo de Administración para su conocimiento previamente a la publicación del mismo.

En este sentido, en el presente informe la información legal, económica y financiera de la compañía se presenta complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de SegurCaixa Adeslas, de sus resultados y de su respuesta a sus grupos de interés. Acompañan al presente informe las Cuentas Anuales de la sociedad SegurCaixa Adeslas S.A., así como las consolidadas del grupo SegurCaixa Adeslas, que pueden consultarse en la página web corporativa de SegurCaixa Adeslas. En el proceso de elaboración de este informe, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material en el año 2023.

La información recogida en este informe se refiere fundamentalmente al año 2023. Por ello, el informe contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión del mismo. Además, se ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés. Los datos del Grupo IMQ del País Vasco no se contabilizan, si no se dice lo contrario en el texto, para facilitar la comparabilidad y la evolución con datos de reportes de ejercicios anteriores.

Asimismo, SegurCaixa Adeslas realizó un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accounta-

bility, el International Integrated Reporting Council y el GRI Standards. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales, de gobernanza y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el valor de la compañía como en la sociedad y el medio ambiente.

### Identificación inicial de temas relevantes

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis documental y una reflexión interna de la dirección de la compañía para alinear los asuntos materiales con el negocio y las necesidades de los grupos de interés para obtener una lista preliminar de temas relevantes:

- Estrategia y prioridades para SegurCaixa Adeslas mediante entrevistas en profundidad a los miembros del Comité de Dirección para conocer su visión sobre los temas de gestión responsable y sostenibilidad más relevantes de la compañía. En concreto, se les consultó por los temas de gestión de su área de negocio que pueden contribuir a que SegurCaixa Adeslas sea percibida como una empresa más responsable y sostenible, así como los riesgos y oportunidades que puede tener la compañía en el ámbito de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad.
- Requisitos de prescriptores en sostenibilidad: Índices, estándares y regulaciones como el SASB, TCFD, IIRC, GRI Standards, Reglamento Delegado (UE) 2021/1256, Reglamento Delegado (UE) 2021/1257.
- Benchmark: Revisión de otros informes anuales a nivel nacional e internacional para extraer los asuntos relevantes del sector financiero y asegurador. Se han revisado los aspectos más importantes de los principales competidores de SegurCaixa Adeslas y los informes correspondientes a los accionistas mayoritarios de la compañía.





CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

- Análisis de tendencias en el sector financiero y de previsión social, así como los asuntos prioritarios para el Sector Financiero según diversas fuentes.
- Informes publicados sobre el sector asegurador y financiero relacionados con la sostenibilidad.
- Análisis de tendencias en el sector financiero y asegurador a través de la herramienta Trendwatching para identificar las principales novedades e innovaciones en materia sostenible por parte de empresas internacionales.

### Consulta a los grupos de interés

Se realizó una consulta interna y externa a los grupos de interés para la identificación y priorización de los temas relevantes que consistió en:

- Encuesta *online* a 91 directivos hasta la línea media de SegurCaixa Adeslas.
- Encuesta telefónica a 300 clientes de SegurCaixa Adeslas en sus diferentes ramos.
- Entrevistas a seis expertos representantes de los diferentes grupos de interés de SegurCaixa Adeslas:
  - Accionistas: Mutua Madrileña y CaixaBank.
  - Academia: ESADE.
  - Asociaciones de consumidores: Consultor/a experto/a.
  - Medios de comunicación: Corresponsables.
  - Sociedad:
    - Entidades sociales: Fundación Edad & Vida.
    - Entidades medioambientales: Consultor/a experto/a.

### Conclusiones de los expertos en temas ASG

Hay una visión compartida entre los expertos consultados sobre la importancia creciente que los temas ASG van a tener en el futuro y la necesidad de gestionar los riesgos asociados:

- Los temas ambientales son los que ganarán más peso en el sector asegurador, ya que los efectos del cambio climático cada vez son más palpables y más extremos. Además, los expertos afirman que el sector asegurador es muy sensible al aumento de catástrofes naturales y al incremento de su virulencia.
- Los temas sociales han ganado peso durante los dos años de la pandemia, pueden afectar a la reputación del sector y hay que dar respuesta a la situación compleja del país (incertidumbre económica actual, evolución desfavorable del cuadro macroeconómico...).
- Los temas de gobernanza están marcados por los constantes cambios regulatorios que existen, aunque los expertos afirman que el sector asegurador ya está habituado a adaptarse a los cambios normativos.

### Priorización de los temas relevantes

El proceso realizado ha permitido obtener como resultado la matriz de materialidad desde la doble visión del impacto en el valor para SegurCaixa Adeslas y el impacto en la sociedad y el medio ambiente.

De todos los temas identificados materiales se ha llevado a cabo una clasificación en torno a tres niveles: en función de su alcance más estratégico para SegurCaixa Adeslas (primer nivel), los que tienen un impacto significativo (segundo nivel) y los que, siendo relevantes, tienen en el momento actual un alcance limitado (tercer nivel).

 **Volver a**  
Conócenos





# Matriz de Materialidad

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

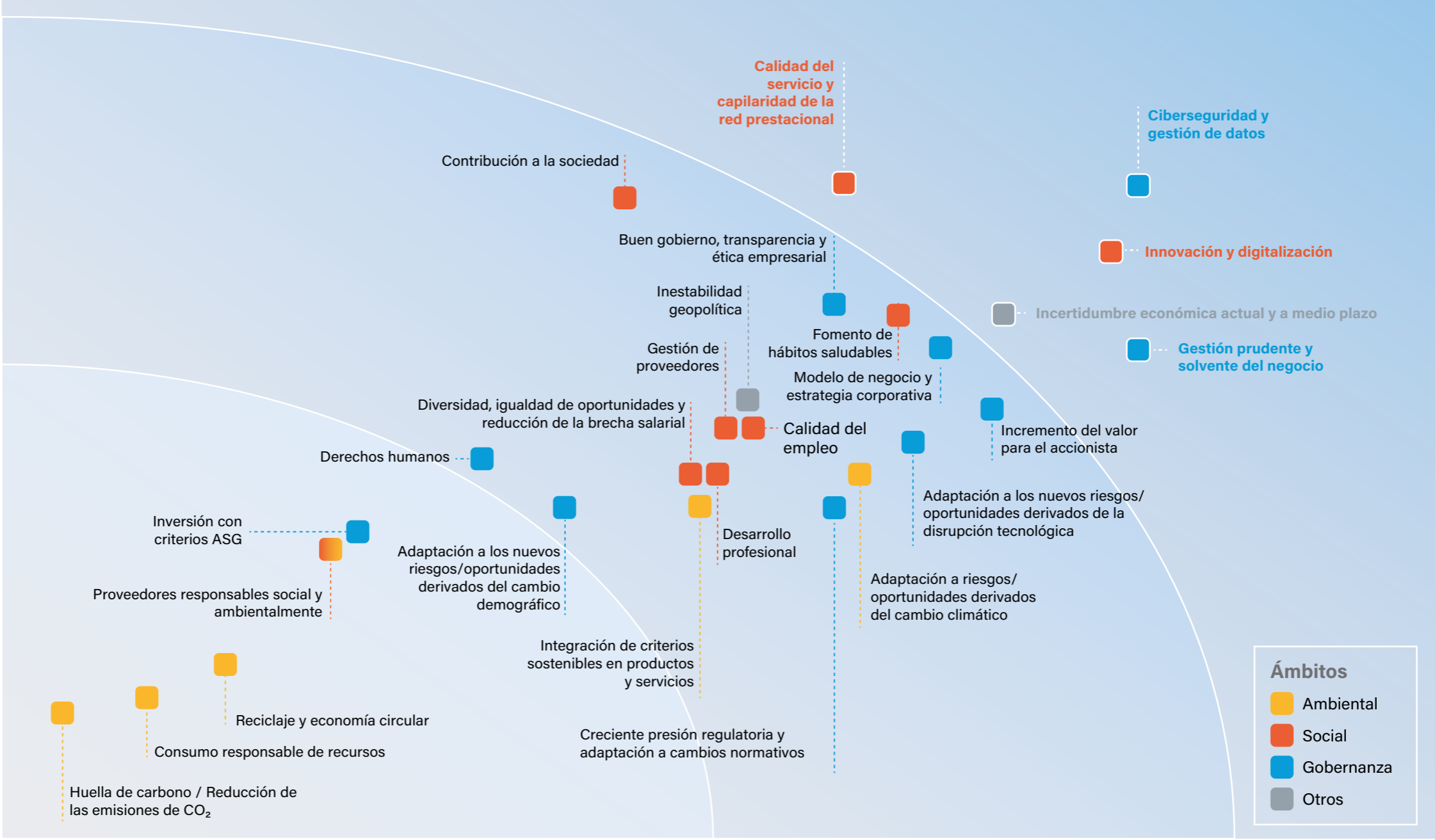
PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

Impacto en la sociedad y en el medio ambiente



Impacto en SegurCaixa Adeslas



## Consejo de Administración y Comisiones

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración estaba compuesto en fecha 31 de diciembre de 2023 por doce miembros, de los cuales diez tienen el carácter de consejeros dominicales, a tenor de la estructura accionarial, y dos de independientes.

Asimismo, el Consejo está encabezado por un Presidente, con facultades delegadas, y cuenta con un Secretario y un Vicesecretario no consejeros.

Nombre	Cargo
D. Javier Mira Prieto-Moreno	Presidente Ejecutivo
D. Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresidente
D. Rafael Arnedo Rojas	Consejero (Dominical)
D. Luis Javier Blas Agüeros	Consejero (Dominical)
D. Javier María de Busturia Rodríguez-Escudero	Consejero (Independiente)
D.ª Esperanza del Hoyo López	Consejera (Independiente)
D. Tristán Pasqual del Pobil Alves	Consejero (Dominical)
D.ª María del Carmen Gimeno Olmos	Consejera (Dominical)
D. Juan Manuel Granados Curiel	Consejero (Dominical)
D. Jaume Masana Ribalta	Consejero (Dominical)
D. Ernesto Mestre García	Consejero (Dominical)
D. Víctor Zambrana	Consejero (Dominical)
D. Juan Antonio Olmedilla Almarza	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

### Políticas de Gobierno Corporativo

Las Políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por SegurCaixa Adeslas, de conformidad con lo establecido en la normativa de Solvencia II, desarrollan una estructura organizativa de gobierno y control transparente y apropiada para el volumen y la actividad que realiza, estableciendo las distintas líneas de *reporting* que garantizan la adecuada transmisión de la información necesaria para la adopción de las decisiones por los órganos de dirección y gobierno. Incluyen la regulación del funcionamiento y competencias de determinadas funciones denominadas fundamentales (función de auditoría interna, de cumplimiento normativo, gestión de riesgos y actuarial), todo ello bajo la responsabilidad y supervisión de su Consejo de Administración. Asimismo, la compañía cuenta con una Política de Aptitud y Honorabilidad exigible a todas aquellas personas que formen parte de su dirección efectiva –miembros del Consejo de Administración y alta dirección–, así como a los titulares de las funciones fundamentales y otras funciones destacadas, que regula el cumplimiento de las exigencias normativas relativas a la aptitud, honorabilidad y experiencia que deben reunir los titulares de los cargos referidos.

 [Volver a Gobierno Corporativo](#)

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS



CARTA DEL  
PRESIDENTESEGURCAIXA  
ADESLASPROTECCIÓN  
A NUESTROS  
ASEGURADOSLA ATENCIÓN  
AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN  
A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

## Comisión de Auditoría

Se rige por lo dispuesto en la normativa legal aplicable, en especial el artículo 529 *quaterdecies* de la Ley de Sociedades de Capital, así como por el Reglamento de la propia Comisión de Auditoría, el Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales. La forman cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración, siendo dos de ellos independientes –uno de los cuales es su Presidente, con voto dirimente–, y cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario.

Entre otras funciones, su cometido es el de supervisar la información financiera y no financiera relacionada, así como informar sobre el resultado de la auditoría de la compañía y de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de la Sociedad.

## Comisión de Inversiones

Integrada por cuatro miembros, nombrados por el Consejo de Administración. Cuenta con la figura de un Presidente y un Secretario. La Comisión de Inversiones asesora al Consejo de Administración en los asuntos relacionados con la gestión de las inversiones, la política que marca las directrices para ello y los límites de riesgo, de acuerdo con los requerimientos de la normativa legal y de gobierno aplicables. También supervisa el presupuesto y el seguimiento de los resultados financieros y de su impacto en el patrimonio.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
Y COMISIONES

 **Volver a**  
Gobierno Corporativo



## Encuestas y reclamaciones

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

### Distribución de las encuestas realizadas por ramo de negocio<sup>1</sup>

	Unidades	Porcentajes
Hogar	76.851	10,8%
Autos	25.330	3,6%
Negocio	1.902	0,3%
Salud	579.419	81,5%
Dental	25.344	3,6%
Resto	1.897	0,2%
Total	710.743	100%

### Quejas y reclamaciones presentadas ante SegurCaixa Adeslas

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	10.625	175,1
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	4.910	222,1
Multirriesgo y RC Empresas	45	260,9
Personales	461	39,7
Autos	688	91,7
Total	16.729	163,9

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

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	512	8,4
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	255	11,5
Multirriesgo y RC Empresas	4	23,2
Personales	28	2,4
Autos	22	2,9
Total	821	8,0

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

	Unidades	Índice Q/R por cada 100.000 asegurados
Salud	111	1,8
Multirriesgo y RC Particulares y Negocios	126	5,7
Multirriesgo y RC Empresas	1	5,8
Personales	28	2,4
Autos	11	1,5
Total	277	2,7

### Quejas y reclamaciones resueltas en SegurCaixa Adeslas<sup>2</sup>

	Ejercicio 2023
Desestimadas	8.086
Estimadas	6.730
SCA omite pronunciarse	1.722
No admitidas a trámite	6
Total	16.544

### Quejas y reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente<sup>2</sup>

	Ejercicio 2023
Desestimadas	539
Estimadas	224
SCA omite pronunciarse	78
No admitidas a trámite	3
Total	844

(1) N.º de encuestas realizadas por Calidad Corporativa, Calidad Asistencial, Experiencia de Cliente y encuestas telefónicas de Adeslas Dental.

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

 **Volver a**  
**La calidad de servicio**



## Equipo

CARTA DEL PRESIDENTE

SEGURCAIXA ADESLAS

PROTECCIÓN A NUESTROS ASEGURADOS

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

RESULTADOS

ANEXOS

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

	Ejercicio 2023
Servicios Centrales	1.139
AgenCaixa	271
Oficinas propias	849
Centros médicos y dentales	4.201
Total	6.460

### Distribución de la plantilla por género

	Ejercicio 2023
N.º total de hombres	1.450
N.º total de mujeres	5.010
Total	6.460

### Edad media de la plantilla

	Ejercicio 2023
Servicios Centrales	45,6
AgenCaixa	44,9
Oficinas propias	47,7
Centros médicos y dentales	37,4
Total	40,5

### Antigüedad de la plantilla (años)

	Ejercicio 2023
Directivos	13,5
Plantilla Servicios Centrales	10,2
AgenCaixa	11,9
Plantilla Oficinas propias	13,7
Plantilla Centros médicos y dentales	5,4

### Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Ejercicio 2023
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo completo	3.083
N.º total de empleados con contrato fijo / tiempo parcial	3.190
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo completo	46
N.º total de empleados con contrato temporal / tiempo parcial	141
Total	6.460

### Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Ejercicio 2023
Directivos	70
Mandos intermedios	231
Resto plantilla	6.159

### Formación

	Ejercicio 2023
<b>Inversión total en formación</b> (miles de €)	
Servicios Centrales y AgenCaixa	545
Oficinas propias y centros médicos y dentales	369
Total	914

### Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial

Servicios Centrales y AgenCaixa	0,61%
Oficinas propias y centros médicos y dentales	0,30%

### Promedio invertido por empleado

Servicios Centrales y AgenCaixa	386,28
Oficinas propias y centros médicos y dentales	73,04

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

 [Volver a Personas](#)







Paseo de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid  
[www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

Informe Anual Integrado 2023

 **SegurCaixa Adeslas**