

3

Evolución de las sociedades del Grupo



Evolución del Grupo (*)

En 2009, el número de clientes ha alcanzado los 3,4 millones de asegurados. En total 150.000 nuevos clientes particulares y 8.600 nuevos clientes empresa han depositado su confianza en SegurCaixa Holding

El volumen de primas comercializadas ha experimentado un incremento del 55% y los recursos de clientes han aumentado un 10% en 2009

En 2009, a pesar de las dificultades de la economía y el menor crecimiento económico, el beneficio de SegurCaixa Holding ha aumentado un 8,6%, hasta alcanzar los 209 millones de euros. Esta favorable evolución ha permitido consolidar un año más el crecimiento tanto en clientes particulares como en clientes empresa, hasta los 3,4 millones de clientes. Un total de 150.000 nuevos clientes particulares y 8.600 clientes empresa se han incorporado a la cartera de SegurCaixa Holding, lo que representa un 5% y un 24% más que en 2008, respectivamente.

Asimismo, el volumen de primas comercializadas ha experimentado un incremento del 55%, hasta los 4.952 millones de euros, y los recursos gestionados han aumentado un 10%, hasta los 31.051 millones de euros. Estos resultados son consecuencia del dinamismo comercial tanto en el negocio individual como en el de colectivos y empresas.

Del análisis por líneas de negocio, se desprende de la evolución positiva en todos los segmentos, tanto de ahorro como de riesgo.

En los seguros de ahorro, el volumen de primas ha alcanzado los 2.541 millones de euros, lo que ha supuesto un 101% más que en 2008. Esta evolución positiva se explica por la amplitud y calidad de la oferta de productos comercializados y también por la favorable situación en las curvas de tipo de interés, con tipos de interés a largo plazo crecientes, así como por una mayor propensión de las familias a favor del ahorro como consecuencia de la actual crisis económica. Entre los productos que mejor comportamiento han experimentado cabe destacar la Renta Vitalicia, anteriormente denominada Pensión Vitalicia Inmediata (PVI), un seguro de rentas que permite complementar la pensión pública de jubilación a los clientes individuales. A lo largo de 2009 se ha comercializado un volumen total de 1.417 millones en primas de este producto, el mayor entre los productos de ahorro del Grupo. Asimismo, como fruto de los múltiples procesos de reestructuración empresarial que han supuesto numerosos procesos de jubilaciones y prejubilaciones, las primas de ahorro en el negocio de colectivos y empresas han crecido de forma destacada, un 32% más respecto al año 2008.

| SEGURCAIXA HOLDING: PRINCIPALES MAGNITUDES | 2008 | 2009 | VAR. 08/09 |
|---|-----------------|-----------------|------------|
| En millones de euros | | | |
| Primas y Aportaciones | | | |
| Vida-Riesgo y Accidentes | 397,1 | 417,1 | 5% |
| Hogar | 147,5 | 166,1 | 13% |
| Salud | 29,0 | 37,1 | 28% |
| Autos | 48,3 | 88,0 | 82% |
| Subtotal Riesgo (Individual + Empresas) | 621,9 | 708,3 | 14% |
| Seguros de Vida-Ahorro | 1.263,4 | 2.541,4 | 101% |
| Planes de Pensiones | 1.317,9 | 1.702,1 | 29% |
| Subtotal Ahorro (Individual + Empresas) | 2.581,3 | 4.243,5 | 64% |
| Total Riesgo y Ahorro (Individual + Empresas) | 3.203,1 | 4.951,8 | 55% |
| RRGG | | | |
| Seguros de Vida | 16.156,7 | 17.231,5 | 7% |
| Otros Seguros | 188,4 | 235,6 | 25% |
| Planes de Pensiones y EPSV | 11.860,5 | 13.584,1 | 15% |
| Total Rec. Gest. de Clientes (Individual + Empresas) | 28.205,5 | 31.051,2 | 10% |
| Número de Clientes | | | |
| Clientes Individuales | 3.257.653 | 3.407.035 | 5% |
| Clientes Empresa | 37.000 | 45.687 | 23% |
| Resultado Neto Consolidado SegurCaixa Holding | 191,9 | 208,5 | 9% |

(*) Los datos corresponden a las Sociedades VidaCaixa y SegurCaixa a nivel individual o al consolidado de SegurCaixa Holding. En este último caso, bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). No se incluyen datos de Adeslas, salvo en el último apartado de este capítulo.

Respecto a los planes de pensiones, en el año 2009 SegurCaixa Holding ha sido el grupo con mayor crecimiento del mercado, alcanzando una cuota del 15,58% –un 0,85% más que en 2008–, situándose segundo en el ranking del sector español, con un volumen de recursos gestionados de 13.211 millones de euros. Por rentabilidad, el 70% del patrimonio de los planes de pensiones individuales y el 88% de los planes de pensiones colectivos se han situado en el primer o en el segundo cuartil de rentabilidad. Por último, cabe destacar que las aportaciones brutas a planes de pensiones en nuestro país han caído un 7% respecto al año 2008. A pesar de esta caída, el comportamiento de VidaCaixa ha sido justo el contrario al del mercado, ya que el volumen de aportaciones y traspasos a planes de pensiones gestionados por la compañía ha crecido a una tasa del 7%, situando a VidaCaixa como la gestora con mayor crecimiento del mercado en 2009.

En términos de ahorro gestionado, SegurCaixa Holding ha reforzado su liderazgo en el mercado de Previsión Social Complementaria en 2009, alcanzando una cuota de mercado del 14%.

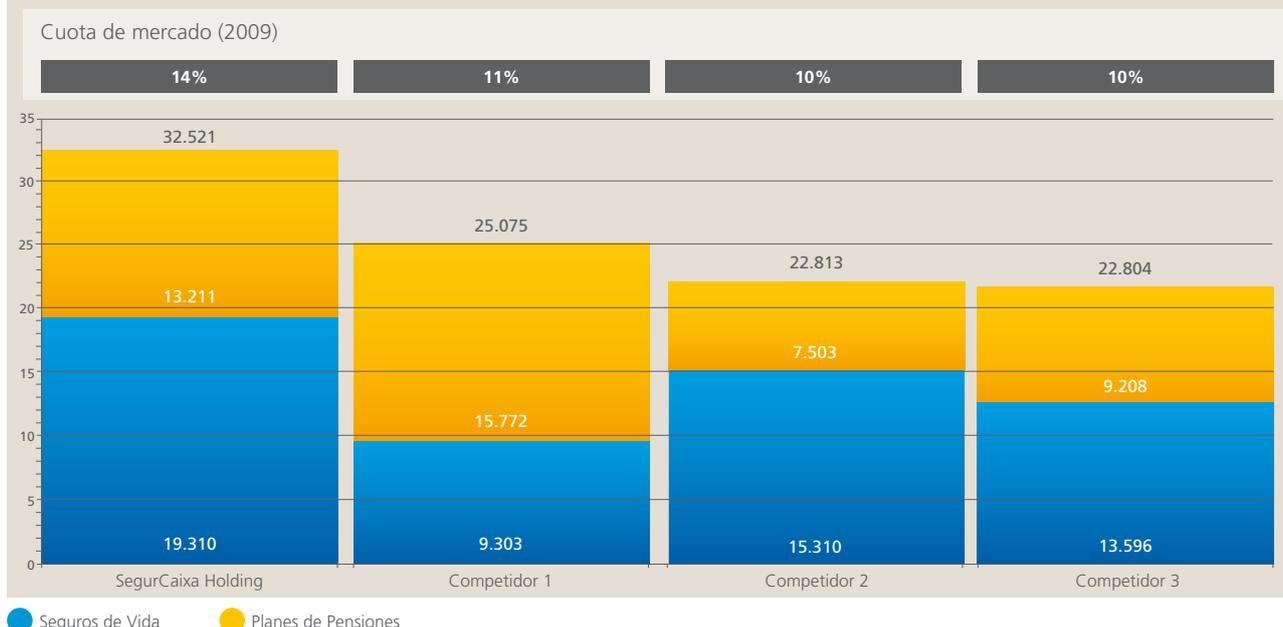


En el negocio de ahorro, el volumen de primas y aportaciones ha incrementado un 64% respecto al 2008

En el mercado de Previsión Social Complementaria, SegurCaixa Holding ha reforzado su liderazgo, alcanzando una cuota de mercado del 14%

SEGURCAIXA HOLDING: LÍDERES EN PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA EN ESPAÑA

En millones de euros



Fuente: ICEA e INVERCO y elaboración propia. No incluye EPSV, provisiones de otros seguros ni provisiones por prestaciones, pero sí CaixaVida.

SegurCaixa Holding ha reforzado su posición en el segmento de pymes y autónomos con dos nuevos seguros: SegurCaixa Auto Negocio y SegurCaixa Auto

En los seguros de riesgo hay que destacar la positiva evolución del ramo de autos, con más de 170.000 vehículos asegurados y un volumen de 88 millones en primas, que ha supuesto un incremento del 82% respecto al año 2008. Transcurridos dos años desde la entrada de SegurCaixa Holding en este segmento, convirtiéndose así en la primera entidad bancoaseguradora en el mercado español con un seguro propio, el Grupo ha ampliado la gama de productos. Concretamente con el SegurCaixa Moto, en 2008, y con el SegurCaixa Auto Negocio, en 2009, un seguro para furgonetas tanto para uso comercial como particular.

En el ramo de salud, que incluye seguros tanto para particulares como para autónomos y empresas, el dinamismo de la actividad comercial ha permitido a VidaCaixa incrementar el volumen de primas en un 28% respecto a 2008, superando así los 37 millones de euros y alcanzando la cifra de 140.000 asegurados. Para particulares, la oferta se compone de seguros de atención sanitaria y dental, y en 2009 ha mantenido un vigoroso ritmo de desarrollo, con un crecimiento interanual del 18%. Para el segmento de pymes y autónomos se ofrecen productos de asistencia sanitaria y de incapacidad laboral transitoria, de los cuales en 2009 se ha comercializado un volumen de primas de 29 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 31% respecto al año 2008. Este segmento es una

apuesta de futuro para SegurCaixa Holding, que en productos de salud cuenta con una base de 100.000 clientes, 20.000 más que en 2008. En el segmento de grandes empresas y corporaciones, SegurCaixa Holding cuenta desde 2008 con un producto de asistencia sanitaria con exhaustivas coberturas y que se adapta a las necesidades de este colectivo.

Respecto a los seguros de vida-riesgo y accidentes, el volumen de primas ha alcanzado los 417 millones de euros, un 5% más que en 2008, de los cuales 242 millones corresponden a seguros individuales y 175 millones a seguros colectivos. En cuanto a los seguros de accidentes individuales, se han alcanzado los 18 millones de primas, lo que ha significado un 14% más que en 2008. En este segmento cabe destacar la comercialización del nuevo seguro de accidentes SegurCaixa Accidentes, que se ha comercializado a través del canal telefónico y que ha conseguido alcanzar los 33.000 asegurados, de los cuales el 66% se han incorporado en 2009.

Dentro de este segmento también cabe destacar los seguros diseñados especialmente para el colectivo de nuevos residentes, al cual SegurCaixa Holding dedica especial atención. En este ámbito cabe citar el SegurIngreso, con 2 millones de euros en primas y un crecimiento del 15%, y el SegurCaixa Repatriación, con 5 millones de euros en primas y un crecimiento del 4%. La oferta de seguros de accidentes para clientes individuales se completa con el SegurCaixa Protección, antes denominado SegurCaixa Personal, del cual se han comercializado 8 millones de euros en primas en 2009.

Por último, cabe mencionar la positiva evolución de los seguros de hogar, los cuales, pese a la compleja situación del mercado inmobiliario, han tenido una evolución positiva en 2009, con un volumen de primas de 166 millones de euros y un incremento del 13%, alcanzando la cifra de 730.000 pólizas de inmuebles asegurados. El portafolio de seguros multirriesgos se ha visto completado en 2009 con el lanzamiento del SegurCaixa Negocio, dirigido especialmente a locales comerciales, despachos y almacenes de pequeñas y medianas empresas, y que facilita cobertura ante riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia que pueden afectar tanto al contenido como al continente.

**Como en casa,
en ningún sitio**



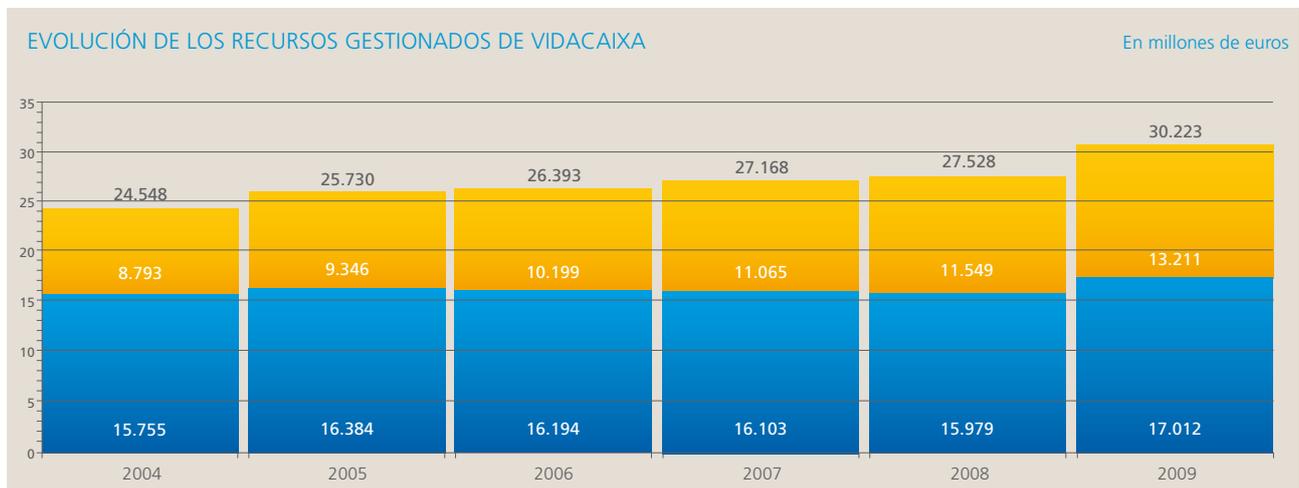
VidaCaixa

Con una cuota de mercado del 14% y un volumen de recursos gestionados de más de 30.000 millones de euros, VidaCaixa es la compañía líder en el mercado de Previsión Social Complementaria en nuestro país, especializada en la comercialización y gestión de seguros de vida y planes de pensiones, tanto para el segmento de clientes individuales como colectivos. Un año más, VidaCaixa ha consolidado su primera posición en el ranking sectorial de seguros de vida en términos de ahorro gestionado, con una cuota de mercado del 11,8%,

y la segunda posición en planes de pensiones con una cuota de mercado del 15,6%.

A través de VidaCaixa Previsión Social, división especializada, VidaCaixa presta servicio a 45.000 empresas, de las cuales 724 son compañías multinacionales, 20 compañías del IBEX, 40.563 pymes y empresarios autónomos y 157 organismos públicos. Estas magnitudes sitúan a VidaCaixa, un año más, también como líder del mercado de Previsión Social Complementaria Empresarial en nuestro país.

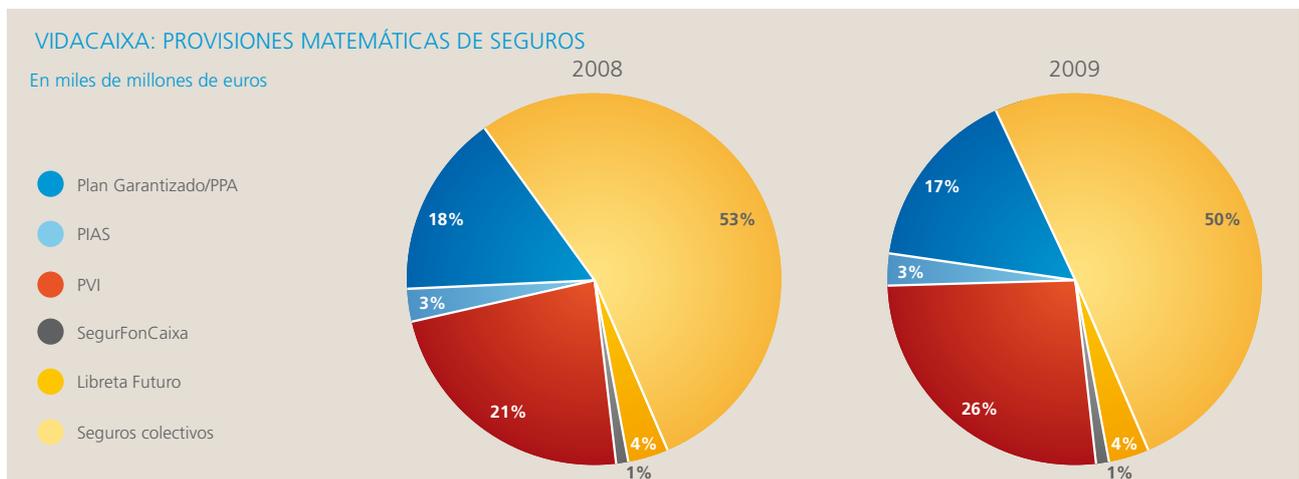
VidaCaixa es la primera compañía en el ranking de seguros de vida, con una cuota del 11,8%, y la segunda en el ramo de planes de pensiones, con una cuota del 15,6%



● Provisiones matemáticas de seguros de vida ● Derechos consolidados sobre fondos de pensiones
Fuente: ICEA e INVERCO. No incluye EPSV, provisiones de otros seguros ni provisiones por prestaciones.

Del total del patrimonio gestionado el 41% corresponde a planes de pensiones, mientras que el 59% restante corresponde a seguros

de ahorro. VidaCaixa también comercializa seguros de vida-riesgo y salud para clientes individuales y colectivos.



Un excelente ejercicio en Planes de Pensiones Individuales

En 2009, VidaCaixa ha captado más de 1.200 millones de euros en aportaciones y traspasos a Planes de Pensiones Individuales

El ejercicio 2009 ha sido extraordinario en la gestión y resultados del negocio de planes de pensiones individuales de VidaCaixa, consolidándose como la gestora con mayor crecimiento del mercado en ese año –más de 1.200 millones de euros en aportaciones y traspasos–, con una cuota de mercado en ahorro gestionado del 15,23% y un total de

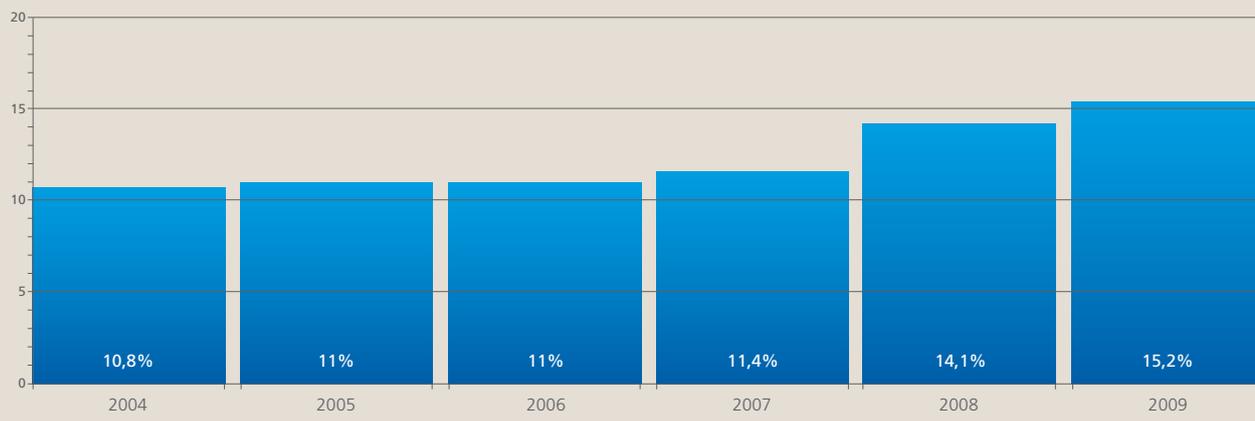
8.095 millones de euros gestionados, un 17% más. Todo ello ha supuesto el ascenso de una posición en el ranking sectorial hasta ocupar el segundo puesto.

Entre los nuevos planes de pensiones que se han comercializado en 2009, cabe destacar el PlanCaixa Doble Opción, que garantizaba al cliente una revalorización del 25% de la aportación con vencimiento en el 2021 y, además, ofrecía la posibilidad de realizar una imposición a plazo fijo de un año en el depósito Doble Opción, con un interés del 5% TAE por importe máximo igual al doble del importe de la aportación al plan, a cobrar por anticipado en el momento de la contratación, o bien optar entre dos regalos en función del importe traspasado al plan. A través del PlanCaixa Doble Opción se ha conseguido captar 380 millones de euros.

En la consecución de estos resultados positivos en los planes de pensiones individuales ha sido clave el hecho de disponer de una amplia oferta de planes de pensiones que cubren las diversas necesidades de los clientes en función de su edad y nivel de aversión al riesgo.



EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO DE VIDACAIXA EN PLANES DE PENSIONES SISTEMA INDIVIDUAL



Fuente: INVERCO

También hay que destacar la eficiencia de la acción comercial de los canales de venta propios y de la red de más de 5.000 oficinas de "la Caixa", a través de las cuales se han implementado diversas campañas comerciales que han permitido desestacionalizar las aportaciones. En esta línea, cabe mencionar que VidaCaixa ha desarrollado acciones comerciales de

captación de traspasos desde planes de otras entidades concediendo el 2% ó el 3% absoluto, en función del plan de destino, calculado sobre el importe traspasado y abonado directamente en cuenta corriente, como incentivo comercial. Como resultado de dichas acciones, el ratio de entradas sobre salidas ha sido, un año más, muy positivo.



Asimismo, la excelente gestión de las inversiones, llevada a cabo por el equipo de profesionales de VidaCaixa, ha supuesto que a final del año 2009 el 70% del patrimonio total gestionado en planes de pensiones individuales se haya situado entre el primer y el segundo cuartil de rentabilidad según los datos de Inverco.

Finalmente, cabe destacar que los clientes de VidaCaixa pueden realizar aportaciones y traspasos a planes de pensiones a través de Inter-

net para su mayor comodidad. En este sentido, y a modo de anécdota, la última aportación se realizó a través del servicio Línea Abierta Web (LOWEB) el 31 de diciembre a las 23:53 horas, por un importe de 300 euros.

La combinación de todos estos factores de éxito ha permitido servir de una manera excelente a un total de 914.514 partícipes, con un incremento de más de 80.000 personas respecto al año 2008.

En 2009, el 70% del patrimonio total gestionado en planes de pensiones se ha situado entre el primer y el segundo cuartil de rentabilidad

Seguros de Vida-Ahorro Individuales

En seguros de vida-ahorro individuales el volumen total de primas se ha incrementado un 142% respecto 2008

En el segmento de los seguros de vida-ahorro individuales, VidaCaixa ha logrado en 2009 un volumen total de primas de 1.929 millones de euros, una cifra que ha supuesto un 142% más que en 2008, y 8.582 millones de recursos gestionados, con un incremento del 14% respecto a 2008. Este extraordinario desarrollo se ha debido a diversos factores. En primer lugar, la buena labor comercial y la calidad en la oferta de productos de VidaCaixa. Además, la favorable situación en las curvas de tipos de interés, con atractivas diferencias en la inversión a largo plazo frente a la inversión a corto plazo, junto con la mayor propensión de las familias al ahorro derivada de una situación de desaceleración económica, explican este gran desarrollo.

Destacan por encima del resto los buenos resultados de la Renta Vitalicia, antes denominada Pensión Vitalicia Inmediata, un seguro de rentas para clientes individuales que permite complementar la pensión pública de jubilación y que ha conseguido comercializar 1.417 millones de euros en primas, de más de 95.000 clientes, un 20% más que en 2008. El volumen total de ahorro depositado en este producto supera los 4.300 millones de euros.

También en el ámbito del ahorro individual destaca la Libreta Futuro, que permite generar ahorro a favor de un menor para la realización de proyectos futuros como la financiación de

los gastos de la universidad o la compra de un coche. Este producto acumula más de 650 millones de euros en recursos gestionados y ha alcanzado la cifra de 198.742 clientes en 2009.

Asimismo, cabe mencionar el comportamiento positivo de los PIAS, que, con 94.983 clientes en 2009, casi un 20% más que en 2008, acumulan un volumen de 484 millones de euros en recursos gestionados. Finalmente, hay que destacar los PPA (plan de previsión asegurado), un seguro de vida que se beneficia de las mismas condiciones fiscales de los planes de pensiones y con el que el cliente puede obtener una rentabilidad asegurada, sea cual sea el plazo elegido para la inversión (entre 1 año y 30 años). En 2009, el número de partícipes de PPA ha alcanzado la cifra de 15.802 clientes, con un volumen de recursos gestionados de 157 millones de euros.



Seguros de Vida-Riesgo y Salud Individuales

En el segmento de los seguros de riesgo para clientes individuales, VidaCaixa comercializa seguros de vida-riesgo, vinculados o no a préstamos, y seguros de salud.

Dentro del ámbito de los seguros de salud, VidaCaixa pone a disposición de sus clientes el seguro de asistencia sanitaria VidaCaixa Salud, el cual se puede contratar en distintas modalidades en función del régimen de copagos seleccionado, y también el VidaCaixa Salud Dental. En 2009, el número de asegurados de VidaCaixa Salud ha alcanzado las 26.587 personas y el VidaCaixa Salud Dental ha incrementado el número de asegurados hasta los 18.261, un 35% más que en 2008.

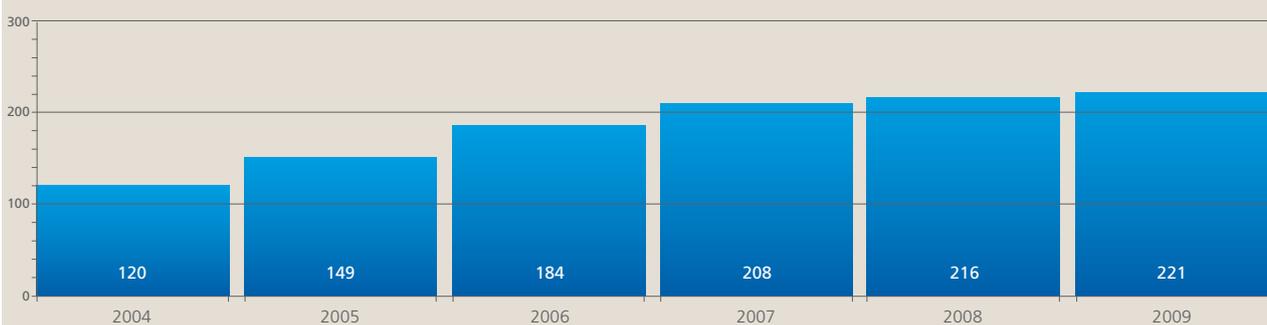
VidaCaixa, también comercializa productos en el segmento de vida-riesgo individual. En este ramo VidaCaixa dispone del Seviám, seguro vinculado a créditos personales e hipotecarios, y el Vida Familiar, que han sido contratados por 1.374.373 asegurados y acumulan un volumen de 221 millones de euros en primas, cifra que ha representado un 2% más respecto a 2008. Este comportamiento positivo se ha conseguido compensando el menor desarrollo del Seviám, como consecuencia de la ralentización en el mercado inmobiliario en España, con un mayor desarrollo del Vida Familiar, el seguro de vida-riesgo tradicional no vinculado a préstamos.

**Ahórrese dinero
y gane en salud**



VIDACAIXA: PRIMAS DE SEGUROS DE VIDA-RIESGO INDIVIDUAL

En millones de euros

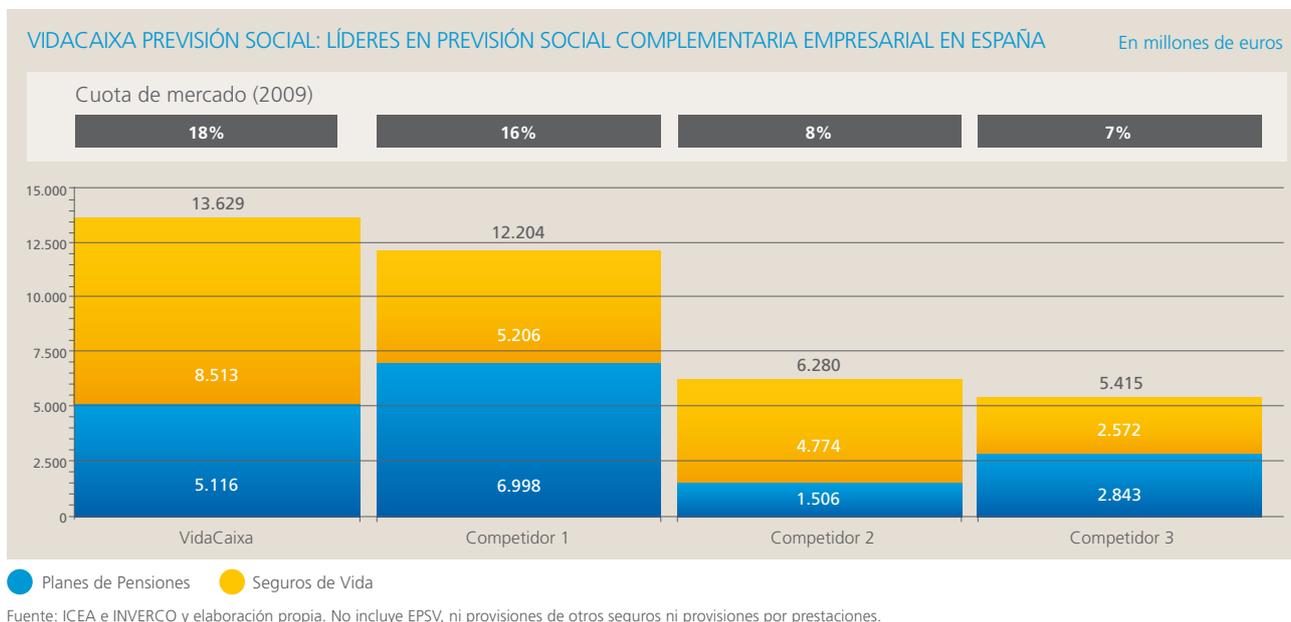


VidaCaixa Previsión Social

En 2009, VidaCaixa Previsión Social ha incrementado su volumen de primas y ha logrado un 18% de cuota de mercado, superando las 45.000 empresas clientes

VidaCaixa opera en el segmento colectivo a través de su división especializada VidaCaixa Previsión Social, que se ha convertido en la primera entidad del ranking de previsión social complementaria empresarial, con un volumen de ahorro previsional gestionado de más de 13.600 millones de euros, lo que supone una cuota del 18%.

La extensa cartera de clientes de VidaCaixa Previsión Social supera las 45.000 empresas, con un crecimiento del 24% respecto al ejercicio anterior, y se compone de 20 compañías que forman parte del IBEX 35, 734 compañías multinacionales, 157 organismos públicos y, el resto, pymes y autónomos.



El negocio de VidaCaixa Previsión Social se canaliza a través de distintos canales de distribución que coexisten para dar el mejor servicio y difundir el conocimiento sobre la previsión social empresarial entre el público objetivo de grandes empresas y corporaciones. En este sentido, en 2009 se ha potenciado la multicanalidad ajustando la estructura organizativa a los hábitos de compra de los clientes corporativos y flexibilizando la relación con todos los partícipes en el proceso negociador, transmitiendo así la capacidad de adaptación a todo el equipo de gestión del negocio corporativo. Los canales para la comercialización de los productos de VidaCaixa Previsión Social son: la amplia y extensa red de consultores y mediadores, conformada por firmas de gran prestigio y experiencia en el mercado de la

Previsión Social Empresarial; el amplio equipo profesional formado por empleados integrados en el Grupo; la red de gestores comerciales AgenCaixa, y, por último, la red configurada por más de 5.000 oficinas de "la Caixa" presentes en todo el territorio nacional. La organización de la actividad se gestiona desde cinco unidades de negocio, permitiendo así dar cobertura a las necesidades en materia de previsión a los clientes corporativos en cualquier región del país.

Asimismo, cabe destacar que a lo largo de 2009 se ha empezado a estructurar la atención integral mediante políticas comunes con "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa y Banca de Empresas que mejoren la penetración en el mercado y los resultados.



| VIDACAIXA PREVISIÓN SOCIAL: LA PREVISIÓN EMPRESARIAL EN GRANDES CIFRAS | 2008 | 2009 | VAR. 08/09 |
|---|---------------|---------------|------------|
| En millones de euros | | | |
| Primas de riesgo | 179 | 204 | 14% |
| Primas y aportaciones de ahorro | 720 | 1.142 | 59% |
| Total primas y aportaciones | 899 | 1.346 | 50% |
| Seguros de vida colectivos | 8.604 | 8.650 | 1% |
| Planes de pensiones de empleo y asociado | 4.608 | 5.649 | 23% |
| Total recursos gestionados | 13.212 | 14.299 | 8% |

En un mercado decreciente en ahorro y riesgo colectivos, VidaCaixa Previsión Social ha comercializado primas y aportaciones por valor de 1.346 millones de euros, lo que ha supuesto un importante crecimiento del 50% respecto al año 2008. Los seguros de vida riesgo, accidentes y salud, con 204 millones de euros, han crecido un 14%, el mismo nivel al que lo hicieron en 2008, mientras que las primas de seguros de vida-ahorro y las aportaciones a planes de pensiones colectivos han alcanzado los 1.142 millones de euros, con un crecimiento del 59% respecto al año anterior.

En el ámbito de riesgo, este buen comportamiento se explica por el diseño a medida que se ha realizado en los productos con el objetivo de dar respuesta a las necesidades específicas de cada segmento, la calidad de servicio y el reconocimiento percibido por parte de los canales mediadores.

En el ámbito de los seguros de ahorros colectivos, el gran desarrollo del ejercicio ha venido impulsado por el elevado número de operaciones de jubilación y prejubilación atendidas.

VIDA-RIESGO EMPRESAS: EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO DE VIDACAIXA PREVISIÓN SOCIAL



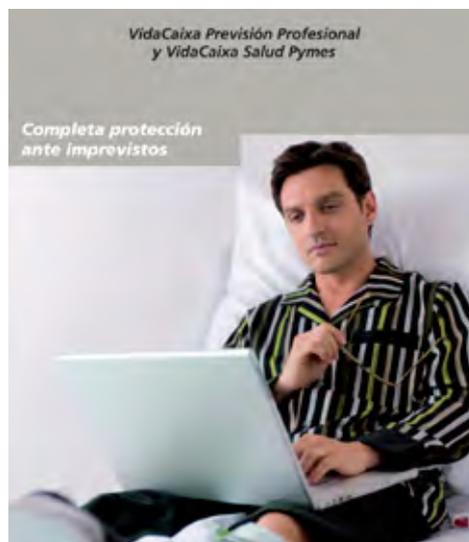
Fuente: ICEA

En los últimos tres años se han captado 12 planes de empleo de la competencia y no se ha perdido ninguno

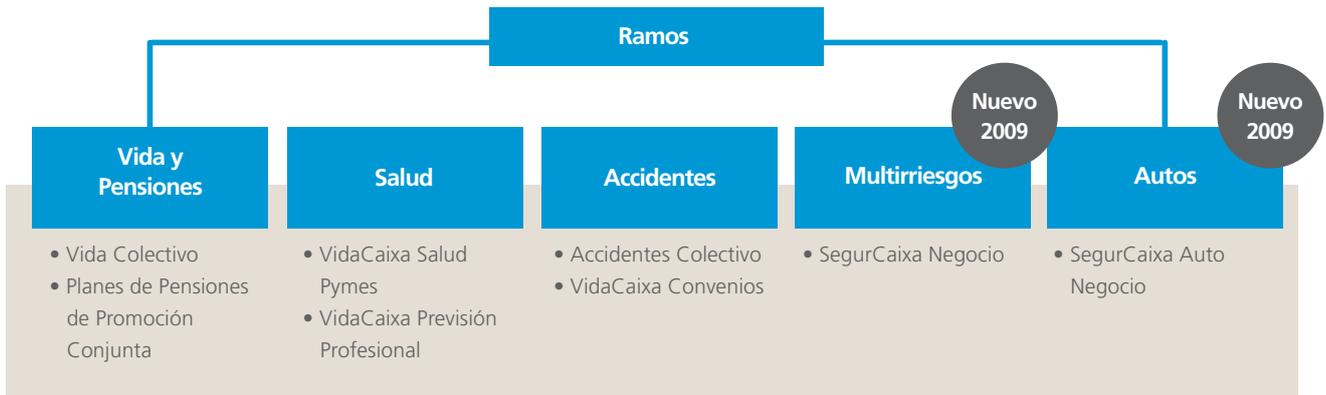
Respecto a los planes de pensiones y EPSV de empleo y asociados se gestiona un volumen total de más de 5.600 millones de euros, con un crecimiento del 23% respecto al año 2008. Este crecimiento se ha basado tanto en el mantenimiento de la cartera de clientes en los últimos tres años como en la captación de nuevos planes de la competencia. A modo ilustrativo, en los últimos tres años VidaCaixa Previsión Social ha captado 12 planes de pensiones procedentes de la competencia y no ha perdido ninguno.

De cara a 2010, se está trabajando en la definición de nuevos productos dirigidos a los diversos colectivos de empresas y corporaciones, como por ejemplo el desarrollo de nuevas gamas de productos patrimoniales para empresas. Asimismo está previsto potenciar el canal mediador, ofreciendo productos de previsión social de "marca blanca" para pymes.

Pymes y autónomos: una apuesta estratégica para el Grupo



La apuesta estratégica de SegurCaixa Holding a través de VidaCaixa Previsión Social por el segmento de pymes y autónomos se ha mantenido y reforzado en 2009. La oferta para este segmento se compone de seguros de vida, accidentes, salud, convenios, planes de pensiones y, desde el mes de octubre de 2009, de furgonetas y locales comerciales, nuevos productos cuya evolución se detalla en el siguiente capítulo. Con estos dos lanzamientos se amplía la gama de productos para cubrir las necesidades de aseguramiento y previsión de este segmento clave y estratégico para el desarrollo del Grupo en el futuro.



Más de 77.043 clientes, 19.000 más que en 2008, han depositado su confianza en el seguro de asistencia sanitaria VidaCaixa Salud PYMES, que permite acceder a un cuadro médico compuesto por más de 33.000 profesionales de más de 300 centros médicos concertados, sin copago y con cobertura de asistencia dental a un precio competitivo.

Asimismo, 36.227 autónomos, 4.000 más que en 2008, han contratado el seguro VidaCaixa Previsión Profesional, que garantiza la tranquilidad de disponer de una indemnización diaria fijada en el momento de la contratación, en caso de baja laboral por enfermedad o accidente.

Cabe mencionar además el seguro VidaCaixa Convenios, que permite a las empresas y empresarios con empleados sujetos a convenios colectivos hacer frente a las obligaciones que se derivan de éstos de manera sencilla y eficaz. En este sentido, 9.836 asegurados, con un incremento de 1.278 respecto al año 2008, tienen contratado este producto. Por último, VidaCaixa Previsión Social dispone de los Planes de Pensiones de Promoción Conjunta con 12.533 partícipes, 2.367 más que en 2008, del seguro de Accidentes Colectivo, que acumula un total de 79.796 asegurados, y del seguro Vida Colectivo con 13.315 asegurados.



En 2009, 19.000 clientes más han depositado su confianza en los seguros de asistencia sanitaria de SegurCaixa Holding

De cara a 2010 están previstas mejoras en productos existentes, como por ejemplo el VidaCaixa Salud Reembolso para pymes.

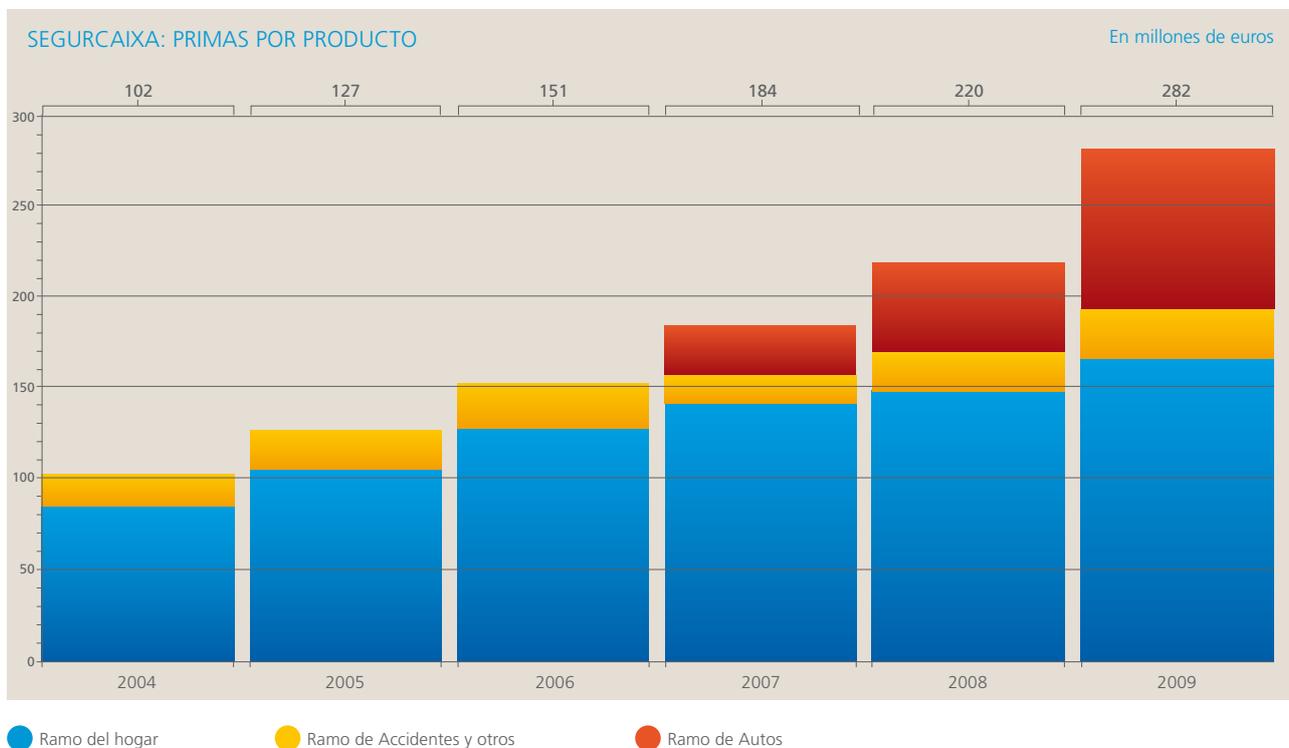
SegurCaixa

El volumen de primas de SegurCaixa en 2009 ha crecido un 28%, hasta los 282 millones de euros

SegurCaixa es la compañía especializada en seguros de no-vida del Grupo SegurCaixa Holding y concentra la comercialización de seguros de los ramos de hogar, accidentes y, desde 2007, automóvil.

La actividad de SegurCaixa ha experimentado una evolución muy positiva en 2009. El volumen de primas ha crecido un 28%, hasta los 282 mi-

llones de euros, y también se ha incrementado el número de clientes casi un 10%, hasta los 935.216 asegurados. En el tercer trimestre de 2009 se amplió el portafolio de productos para el segmento de pymes y autónomos con el lanzamiento de dos nuevos seguros, el SegurCaixa Negocio y el SegurCaixa Auto Negocio, que han tenido una gran aceptación, aportando un promedio de 150 nuevas pólizas al día.



SegurCaixa Auto

SegurCaixa Holding entró en el negocio del seguro del automóvil en 2007. Desde el lanzamiento en dicho año de SegurCaixa Auto, el crecimiento experimentado en el volumen de primas del ramo ha sido exponencial, en línea con el Plan de Negocio.

SegurCaixa Auto ha contribuido al posicionamiento de SegurCaixa Holding como entidad de aseguramiento de referencia en la

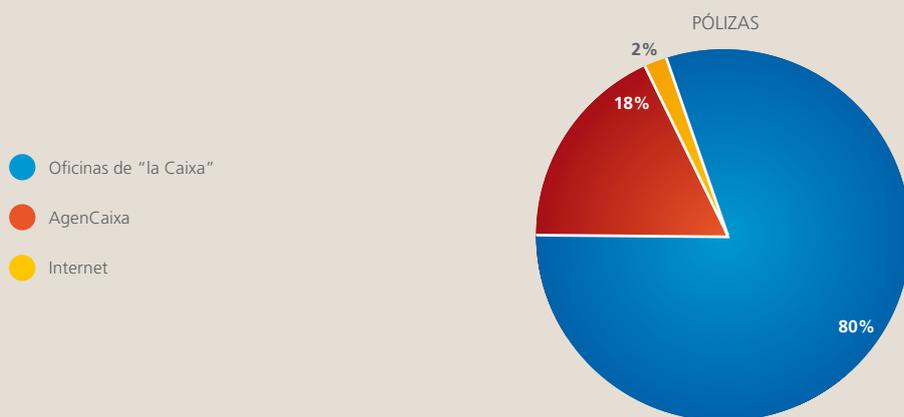
cobertura integral de todos los ámbitos de previsión de las familias. Entre los aspectos diferenciales que ofrece SegurCaixa Auto cabe destacar: la reparación y/o sustitución de accesorios opcionales incluidos por el fabricante, la posibilidad de pago mensual de la póliza y el nivel de servicio que se presta a través de la plataforma multicanal conformada por las oficinas de "la Caixa", el servicio telefónico de asistencia e Internet.

SegurCaixa Moto

SegurCaixa cuenta con un seguro para motocicletas desde 2008 con el que complementa la oferta de seguros de vehículos para clientes individuales. El seguro se ofrece a

través de tres modalidades de contrato: terceros, terceros ampliado con robo e incendio y todo riesgo con franquicia (las dos últimas para motos nuevas).

CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGURCAIXA AUTO Y SEGURCAIXA MOTO 2009



SegurCaixa Auto Negocio

En 2009, SegurCaixa ha reforzado su presencia en el ramo con el lanzamiento del nuevo SegurCaixa Auto Negocio, que permite asegurar furgonetas de hasta 3.500 kg de peso, tanto de uso particular como profesional. Entre las coberturas diferenciales que ofrece SegurCaixa Auto Negocio, cabe destacar que el valor de indemnización en caso de siniestro total para vehículos de menos de 2 años de antigüedad es del 100% del vehículo nuevo, y en vehículos de más de 2 años de antigüedad el 100% del valor de mercado real del vehículo. También facilita la libre elección del taller, incluido el propio concesionario de la marca, así como la inclusión de accesorios de serie y opcionales hasta 1.500 euros, asistencia en viaje y la gestión de multas.

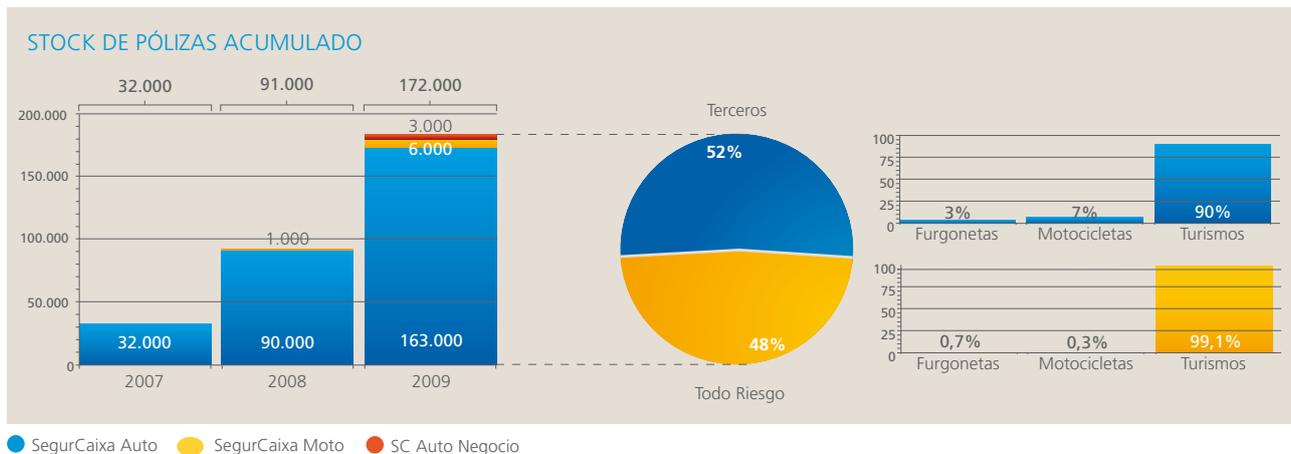
Con este nuevo producto, SegurCaixa Holding da respuesta a las necesidades del segmento estratégico de pymes y autónomos y se convierte en la primera entidad bancoaseguradora del mercado español en comercializar un seguro de automóvil, de motocicletas y de furgonetas propio.



Para SegurCaixa es una prioridad ofrecer el mejor servicio a los clientes que han sufrido un siniestro y los índices de calidad avalan esta gestión

Los positivos resultados logrados en el ramo de autos en estos dos años se explican por la calidad del producto, la excelencia en el servicio prestado y la dinámica acción comercial de la Red. Todo ello ha contribuido a que más de 170.000 vehículos estén asegurados a través de los productos de este ramo de SegurCaixa.

El volumen de primas en el ramo de seguros de autos de SegurCaixa Holding ha alcanzado los 88 millones de euros, un 82% más que en 2008. Asimismo se han realizado más de 89.000 servicios de: asistencia en viaje, gestión de multas, o asesoría mecánica, jurídica o médica.



SegurCaixa Hogar



SegurCaixa Holding pone a disposición de sus clientes una amplia y variada oferta de seguros en el ramo de multirriesgos del hogar. El producto estrella es el SegurCaixa Hogar, con amplias coberturas y un alto nivel de satisfacción entre sus clientes. La gama de seguros se completa con el SegurCrédit, que asegura únicamente el continente del inmueble, y con otros seguros para inmuebles, seguros de construcción y decenales.

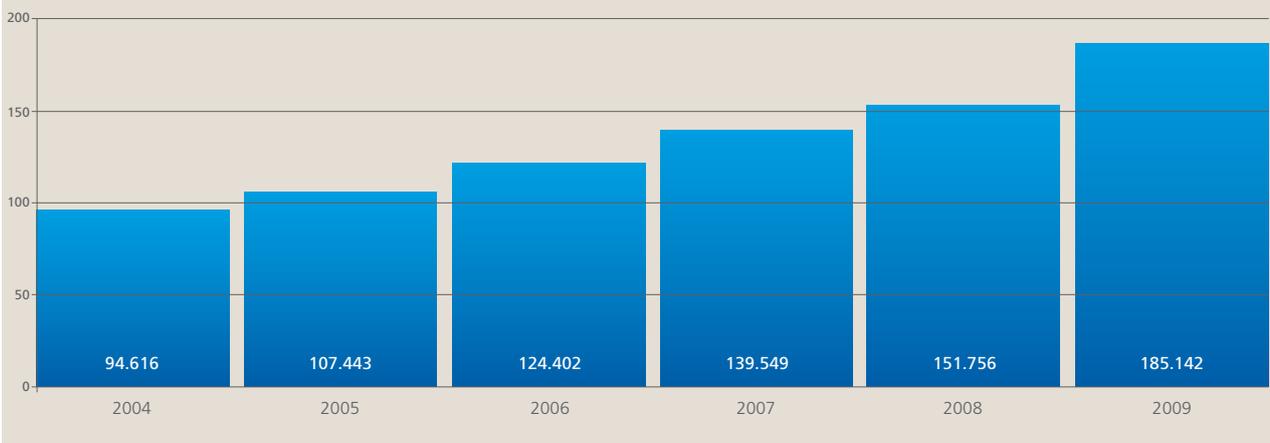
En 2009, el seguro de multirriesgos del hogar de SegurCaixa ha dado cobertura a más de 730.000 hogares. Respecto al número de siniestros declarado en 2009, se ha producido un incremento del 22% respecto al año 2008. Este incremento de la siniestralidad se debió en buena parte al fenómeno meteorológico Klaus, que afectó durante tres días de enero con rachas huracanadas toda la zona norte y este de la península.

Para SegurCaixa, la prioridad es atender a los clientes que han sufrido algún siniestro y ofrecerles el mejor servicio para lograr su satisfacción. Según la última encuesta a clientes con siniestro realizada por ICEA, los índices

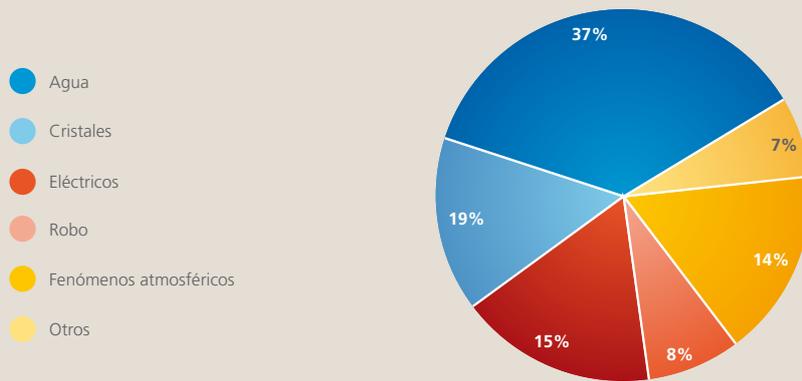
de satisfacción conseguidos en 2009 por SegurCaixa Hogar muestran un nivel del 95%, por encima de la media del mercado, que se sitúa en el 87%, y del total de entidades bancoaseguradoras, que alcanzan el 85%.



SEGURCAIXA HOGAR: SINIESTROS GESTIONADOS



SEGURCAIXA HOGAR: PRINCIPALES CAUSAS DE SINIESTRO 2009



SegurCaixa Negocio

SegurCaixa Negocio es la apuesta de seguros multirriesgos para pymes, que ofrece coberturas ante posible daños producidos por siniestros que pueden afectar al continente de locales, despachos y dependencias de empresas, así como instalaciones fijas de agua, gas, electricidad, telefonía o similares



SegurCaixa Negocio es un nuevo producto de aseguramiento para pymes lanzado en el tercer trimestre de 2009, que ofrece coberturas ante posibles daños producidos por siniestros muy habituales que pueden afectar al continente de los locales comerciales, despachos o almacenes utilizados por las empresas y negocios clientes del producto, así como instalaciones fijas de agua, gas, electricidad, telefonía o similares que existan en esas ubicaciones. Asimismo, asegura también los siniestros que afectan al contenido de los inmuebles, como puede ser el mobiliario, la maquinaria o las materias primas.

SegurCaixa Negocio ofrece coberturas diferenciales respecto a la competencia, como un servicio de asistencia telefónica y *on-line* para solucionar problemas informáticos, un servicio de copia de seguridad remota y la recuperación de datos de los ordenadores, en caso de pérdida de información.

Seguros de Accidentes

El volumen de negocio en primas en el ramo de accidentes se ha incrementado un 14% respecto al 2008, hasta los 18 millones de euros



Con un volumen de primas total de 18 millones de euros en 2009, un 14% más que en el ejercicio 2008, el portafolio de seguros de accidentes de SegurCaixa se compone de diversos productos.

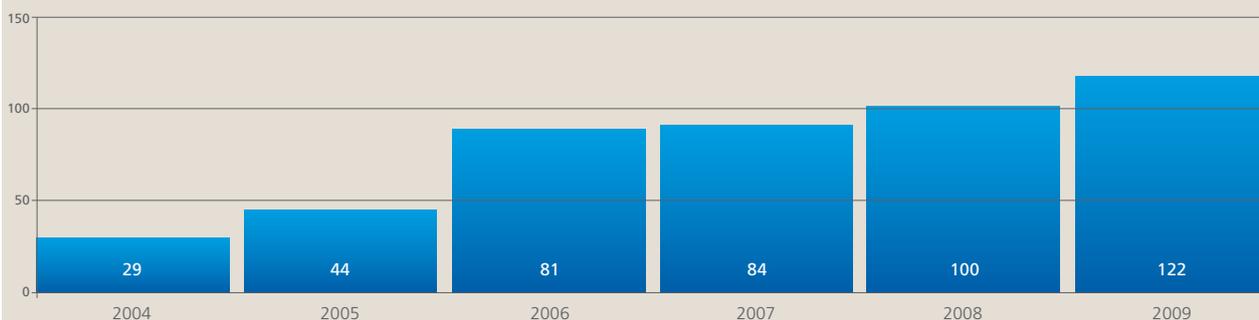
SegurCaixa Accidentes es un producto que se ha diseñado para su contratación a través del canal telefónico, y ha gozado de una gran aceptación gracias a las amplias coberturas y la excelente relación calidad-precio que ofrece. En 2009 ha acumulado un total de 33.747 clientes, de los cuales 22.885 han contratado el producto este mismo año.

SegurCaixa Protección es el seguro tradicional de la línea de accidentes y destaca por la facilidad y flexibilidad con la que se presenta al cliente. En concreto, su contratación no requiere de ninguna revisión médica previa y ofrece un capital en caso de muerte o invalidez absoluta y permanente del asegurado por causa de accidente. Su accesibilidad y sus prestaciones le han valido la confianza de 59.356 clientes.

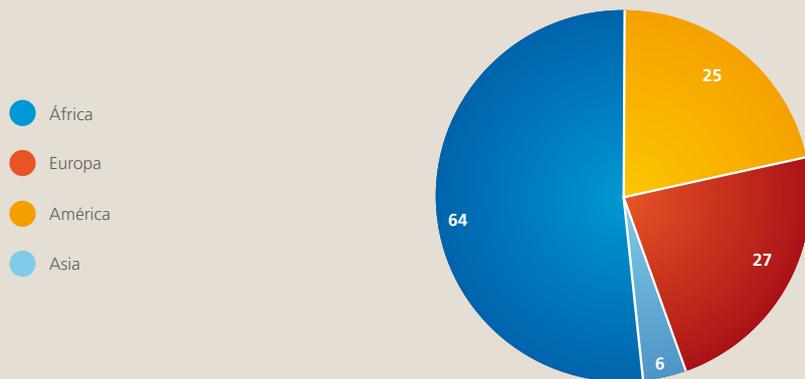
El segmento de nuevos residentes ha centrado gran parte de los esfuerzos del Grupo para diseñar y definir productos que se adapten a sus necesidades, ámbito en el que se encuentran SecurCaixa Repatriación y SegurIngreso, seguros de accidentes especialmente creados para este colectivo. El primero da cobertura a aquellos nuevos residentes que buscan una garantía de repatriación a su país de origen en caso de defunción en cualquier país de la Unión Europea, con cobertura de los gastos de desplazamiento de un acompañante. Durante 2009, el número de asegurados en este producto alcanzó los 71.948 clientes.

La oferta de seguros de accidentes dirigida a nuevos residentes se completa con el SegurIngreso, lanzado en 2005 y que al cierre del ejercicio ya cubría a 17.650 clientes. Este seguro, que se puede contratar desde 7 euros al mes, no requiere prueba médica alguna y ha mostrado un crecimiento constante año tras año desde su lanzamiento. A través de SegurIngreso, en caso de muerte, los beneficiarios del asegurado cobrarán un capital de 6.000 euros y una renta mensual periódica durante 5 años, cuyo capital depende de la prima pagada, y que puede ser de 600, 1.000 o 2.000 euros.

SEGURCAIXA REPATRIACIÓN: NÚMERO DE REPATRIACIONES GESTIONADAS



PRINCIPALES ÁREAS DE DESTINO - Destinos de repatriación



AgenCaixa

El plan de formación de AgenCaixa dispone desde el año 2006 con el certificado oficial por parte de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que lo equipara a un título de posgrado

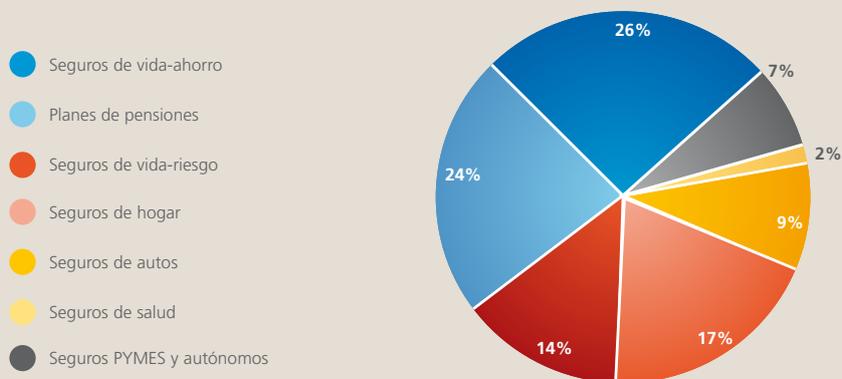
El asesoramiento y el servicio al cliente es clave para la comercialización de los seguros y planes de pensiones que SegurCaixa Holding ofrece. Con el fin de optimizar la venta de seguros y de productos de previsión social y mejorar la relación con sus clientes, SegurCaixa Holding cuenta con AgenCaixa, la sociedad que integra la red de asesores especialistas. La plantilla de AgenCaixa la conforman un total de 419 asesores y delegados comerciales, repartidos por todo el país.

Los profesionales de AgenCaixa aportan un conocimiento técnico y ofrecen asesoramiento y gestión a las demandas de los clientes sobre productos de aseguramiento y protección. Área clave en la estrategia comercial de la sociedad, los agentes comerciales de AgenCaixa, sin embargo, también

actúan como transmisores de las valoraciones y opiniones en relación con los productos y servicios que el Grupo comercializa.

La información que ellos manejan es clave para desarrollar nuevas vías de mejora de los productos, detectar nuevas necesidades por cubrir y adaptar los productos y servicios a las expectativas y preferencias de los clientes. En reconocimiento a la calidad de los programas de formación que se imparten a todos los agentes de AgenCaixa, el Plan de Formación lanzado en 2003 dispone desde el año 2006 del certificado oficial por parte de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que lo equipara a un título de posgrado. Desde entonces, este plan se conoce oficialmente como Plan de Formación de Técnico Comercial en Seguros.

AGENCAIXA, DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR TIPO DE PRODUCTO



Adeslas

En octubre de 2009, se informó del acuerdo de adquisición de Adeslas por parte de SegurCaixa, compañía para los ramos de no-vida de SegurCaixa Holding, reforzando así el liderazgo del Grupo en el sector asegurador español.

Adeslas es la compañía líder del sector sanitario privado en España desde hace nueve años, gracias a la confianza de más de tres millones de asegurados. Adeslas ofrece a sus clientes la red asistencial más amplia del mercado a través de un cuadro médico formado por más de 33.000 profesionales sanitarios y 1.100 hospitales o centros de asistencia, con un dispositivo propio compuesto por 31 centros médicos, 66 clínicas dentales y un grupo hospitalario de 10 centros, que son todos ellos, referentes en sus áreas de influencia. Adeslas es pionera en la colaboración con el Sistema Nacional de Salud, a través de los convenios con las Mutualidades del Estado y en la que destaca el Departamento nº 11 de Salud de la Comunidad Valenciana, que incluye la atención primaria de la comarca y la asistencia especializada y gestión del Hospital Universitario de la Ribera.

Adeslas dispone para sus clientes de la oferta aseguradora más completa y flexible del mercado, con el fin de que cada persona pague por la cobertura que necesita. Este hecho, junto a la fuerte provisión de servicios surgida en los últimos años, con la puesta en marcha de la mayor

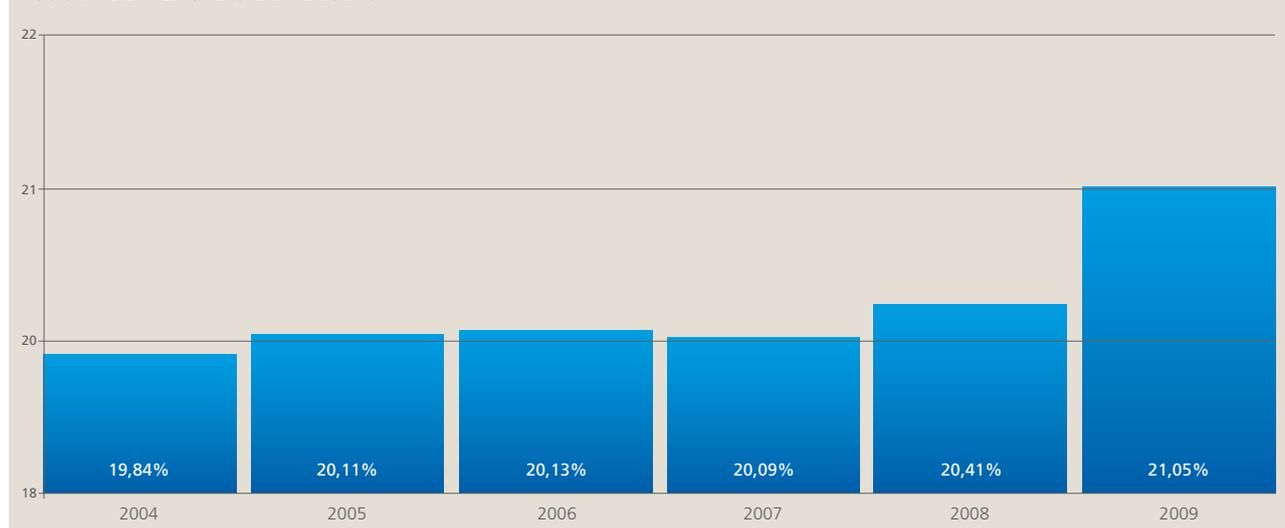
red propia a todos los niveles asistenciales –centros ambulatorios, dentales y hospitalarios– convierte a Adeslas en proveedor sanitario integral, lo que permite garantizar productos de alta calidad a precios accesibles a sus asegurados.

En cuanto a resultados, durante el año 2009 registró un aumento del 8% en sus primas, que alcanzaron un volumen total de cerca de 1.300 millones de euros. Este crecimiento fue superior a la media del ramo de seguros de salud, que se situó en el 5%. Por cuota de mercado, Adeslas ganó 0,64 puntos porcentuales con respecto a 2008 y afianza su liderazgo hasta alcanzar el 21,05%. Con estos datos, Adeslas continúa situándose a la cabeza del ranking de compañías de seguros de salud.

En lo que se refiere a la cartera de clientes, en total son cerca de 3.300.000 los asegurados que confían en Adeslas para gestionar su salud, un 5% más que en el ejercicio anterior. De ellas, casi dos millones corresponden a asistencia sanitaria y cerca de 800.000 a asistencia dental. Adeslas ofrece a sus asegurados una oferta que combina productos de asistencia sanitaria y dental que permite al cliente elegir desde un seguro básico ambulatorio y más económico hasta productos de coberturas completas de cuadro médico o reembolso de gastos, sin olvidar el interés específico de la asistencia dental.

Adeslas es la compañía líder del sector sanitario privado en España, desde hace ya nueve años, con una cuota de mercado del 21,05%

CUOTA DE MERCADO DE ADESLAS



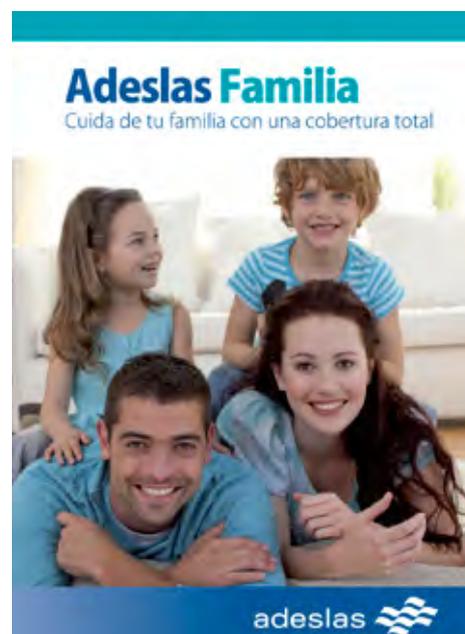


Asistencia Sanitaria

Concretamente en asistencia sanitaria, Adeslas pone a disposición de sus asegurados dos modalidades de cobertura sanitaria, que permiten la libre elección dentro de un amplio cuadro médico concertado que incluye los mejores profesionales en cada especialidad y los principales centros médicos y hospitales privados de referencia:

- Cobertura ambulatoria: es una modalidad de seguros de asistencia sanitaria que permite un cómodo y rápido acceso directo a consultas de medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico. Adeslas Joven y Adeslas Primera.
- Cobertura integral: son seguros de salud que incluyen amplias coberturas tanto en medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico, como en urgencias y hospitalización. Adeslas Completa, Adeslas Vital y Adeslas Familia (novedad).

La compañía también ofrece una amplia gama de seguros de reembolso que permite al asegurado el libre acceso a la prestación sanitaria pri-



vada de especialistas y centros hospitalarios en cualquier lugar del mundo a través del reembolso de los gastos. Estos productos son Adeslas Extra (con límites de 150.000, 210.000, 250.000 y un millón de euros) y Salud Libre.

Pero además, los clientes de Adeslas pueden completar sus pólizas de asistencia sanitaria de cobertura integral con la contratación de una serie de módulos, como son Plus Ginecología y Pediatría (novedad), el módulo de acceso a la Clínica Universitaria de Navarra, junto al Subsidio por Hospitalización, y opcionalmente, la Indemnización por Intervención Quirúrgica, en cualquier lugar del mundo.

Para las pymes, Adeslas ofrece los seguros Adeslas Pymes: Adeslas Pyme Completa, Adeslas Pyme Primera y Adeslas Pyme Extra, seguros exclusivos que cuentan con una cobertura sanitaria y dental específicamente pensada para sus empleados y familiares. Ofrece múltiples posibilidades que van desde la cobertura ambulatoria, completa e incluso reembolso de gastos con libre elección de especialista y centro hospitalario en cualquier parte del mundo. Para complementar sus pólizas, en 2009 se ha lanzado el nuevo módulo Plus Prestación Económica por Incapacidad Temporal (novedad), un nuevo producto de incapacidad temporal con capitales de 10, 25 ó 50 euros que pueden contratar los asegurados autónomos que tengan contratada cualquiera de las modalidades disponibles del producto Adeslas Pymes. Este nuevo módulo cuenta con dos ventajas importantes: la primera es que se cobra directamente el importe definido en baremo para cada patología, independientemente del tiempo que esté el asegurado de baja; y la segunda es que no se aplican franquicias a la hora de solicitar el pago de la prestación.

Por otro lado, los trabajadores autónomos cuentan con Adeslas Profesional, un producto exclusivo que incluye, a parte de la cobertura de asistencia sanitaria, Indemnización Diaria por Incapacidad Temporal y un seguro de Accidentes adicional.

Tanto autónomos como pymes y sus empleados se benefician de importantes ventajas fiscales por la contratación de los seguros de Adeslas. Las empresas pueden deducir en el Impuesto de Sociedades los gastos de las primas abonadas. Los empleados, por su parte, cuentan con que los ingresos relativos a su seguro médico no constituyen retribución en

especie, por lo que no tributan fiscalmente, situándose el límite en 500 euros por asegurado y año.

El seguro de salud de Adeslas Pymes se convierte también en un producto con ventajas laborales, ya que está considerado como una potente herramienta de fidelización y de mejora de la satisfacción de los empleados.

Por último, otro de los sectores que más evolución ha tenido en los últimos años ha sido el de los seguros para grandes empresas. El motivo es que tanto sus directivos como empleados consideran la sanidad privada como la retribución en especie mejor valorada. Además se reducen los costes laborales y se acortan los períodos de baja por enfermedad, al facilitarse el rápido acceso a los servicios médicos, sin retrasos ni listas de espera, y también se reduce la pérdida de horas por permisos para acudir a citas.

A través de su Servicio Empresas, Adeslas estudia cada caso de manera individual para crear soluciones diferenciadas y completamente adaptadas a sus necesidades específicas y reales. En 2009 se han alcanzado las 6.000 pólizas colectivas que dan cobertura a un millón de asegurados.

Autónomos y Pymes se benefician de importantes ventajas fiscales por la contratación de los seguros de Adeslas

Adeslas Pymes

Con Adeslas tu empresa crece en salud



Asistencia Dental

En el segmento de asistencia dental, más de 800.000 asegurados han depositado su confianza en Adeslas



En el segmento de asistencia dental, Adeslas también es la compañía más elegida del mercado con más de 800.000 asegurados, un 19% más que en 2008, a los que ofrece la red propia de Clínicas Dentales Adeslas y un cuadro médico formado por 1.000 odontólogos concertados. Se trata de un seguro que ayuda a anticiparse a los problemas que puedan surgir entorno a su salud bucodental en cualquier momento, y que permite mantener siempre la boca sana.

Los seguros de Adeslas ofrecen muchos servicios sin coste adicional (urgencias, radiografías, limpiezas de boca, etc.) y otros tratamientos dentales con un ahorro superior al 30 por ciento de lo que costaría sin ser asegurado en la red de clínicas dentales de Adeslas.

La red de Clínicas Dentales Adeslas está formada por 66 centros en toda España y dispone de todas las especialidades de odontología y de cirugía maxilofacial: odontología general, ortodoncia, odontopediatría, endodoncia, higiene dental, estética dental, cirugía oral, radiología, implantología, periodoncia y ATM (Articulación Temporomandibular), así como la mejor tecnología para realizar los tratamientos más avanzados, como blanqueamiento por láser, inyecciones sin aguja o tratamientos de última generación para la rápida regeneración de los tejidos, entre otros.

Las Clínicas Dentales Adeslas cuentan con el Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001 para la prestación integral de servicios odontológicos a pacientes, incluyendo los procesos estratégicos, operativos y de soporte necesarios para garantizar el mejor servicio al cliente. Además, pensando en el cliente por encima de todo, las Clínicas Dentales Adeslas cuentan con un amplio horario de apertura.

Grupo hospitalario

El grupo hospitalario de Adeslas se compone de 10 hospitales, con 1.000 camas y cerca de 60 quirófanos

El grupo hospitalario Adeslas es una de las tres unidades de negocio de la compañía, junto con el área aseguradora y la actividad de colaboración con la sanidad pública. Es uno de los mayores grupos hospitalarios privados del país, con 190 millones de euros de ingresos en 2009 y cerca de 2.200 empleados.

El grupo está formado por 10 hospitales propios distribuidos por toda España, con más de 1.000 camas y cerca de 60 quirófanos. Constituyen a día de hoy un referente en sus áreas de influencia, tanto por su prestigio histórico como por el de su personal médico-sanitario. En total, durante el año 2009 los hospitales del grupo han atendido a cerca de 1.600.000

pacientes, tanto clientes de Adeslas como de otras compañías aseguradoras, pacientes privados, mutuas de accidentes de trabajo y pacientes derivados de los acuerdos de colaboración con el Sistema Nacional de Salud.

El grupo invierte aproximadamente el 10% de su facturación anual en la renovación de sus equipos y en la adquisición de tecnología punta, lo que posiciona a sus centros en la vanguardia de la sanidad privada en sus zonas de influencia.

En 2009 se ha realizado una importante inversión encaminada a sistematizar los procesos. Tareas tales como registros de actuaciones y ac-

tividades correspondientes a enfermería y personal médico están sistematizadas en todos los hospitales del grupo. Esto implica una mejora en la rapidez y calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

También se han creado dos comités médicos en cada uno de los hospitales del grupo: el Comité de Infecciones Hospitalarias y el Comité de Documentación Clínica y Archivo.

El primero se ocupa del estudio, análisis y prevención de las infecciones nosocomiales, política de antibióticos y elaboración de planes de acción sobre el particular. Y el segundo, el Comité de Documentación Clínica y Archivo,

establece los criterios estratégicos y operativos necesarios para que cada hospital cuente con la correcta información clínica para la gestión de sus actividades asistenciales. Además, se encarga del estricto cumplimiento de la legislación referente a la autonomía del paciente y los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Por último, en abril de 2009 llegó a un acuerdo con Philips para incorporar la tecnología más avanzada al sistema de alumbrado de todo el grupo hospitalario. Esto ha permitido que cada hospital de Adeslas contribuya con un ahorro medio de 120 toneladas de CO₂ y de 15.000 euros en costes de energía al año.

Dispositivo sanitario propio Adeslas (incluye aperturas hasta junio 2010)



- | | | |
|--|--|---|
| + Alicante Hospital Perpetuo Socorro | + Madrid Hospital Nuestra Señora de América | + Alzira Hospital Universitario de La Ribera |
| + Almería Hospital Virgen del Mar | + Málaga Hospital Parque San Antonio | |
| + Granada Hospital Nuestra Señora de la Salud | + Tenerife Hospital Santa Cruz | |
| + Las Palmas Hospital Santa Catalina | + Vigo Hospital Nuestra Señora de Fátima | |
| + Lleida Hospital Montserrat | + Vitoria Hospital San José | |

Colaboración con la sanidad pública

Aunque el Sistema Nacional de Salud (SNS) se apoya habitualmente en el uso de recursos sanitarios públicos, con el tiempo se han ido descubriendo aportaciones de la iniciativa privada que, además de mejorar la eficiencia del sistema, logran altos niveles de calidad en las prestaciones y la consiguiente satisfacción de los usuarios. En este sentido, Adeslas ha apostado siempre por la introducción de modelos equilibrados de colaboración público-privada, participando en los que hoy más destacan: éstos son la colaboración a través de las mutualidades del Estado y la gestión del Departamento 11 de Salud de la Generalitat Valenciana, lo que se denomina Modelo Alzira.

Colaboración con las mutualidades del Estado

El de más larga tradición es el que desde hace más de 40 años desarrollan las mutualidades de los funcionarios del Estado: la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). Sus afiliados suman un colectivo de 2,3 millones de personas que, a tenor de las normas aplicables, cada año puede optar por la cobertura de la sanidad pública o la de alguna de las entidades de seguro concertadas por su mutualidad, manteniendo la preferencia por estas entidades alrededor del 85%. Adeslas suscribió desde el primer momento los conciertos de estas mutualidades, siendo la entidad con mayor cuota de asegurados en cada una de ellas.

En 2010 han entrado en vigor nuevos convenios, con la circunstancia de que algunos operadores que tradicionalmente ofrecían asistencia a estos colectivos, han decidido no continuar. Gracias a la calidad de sus catálogos de servicios, y el hecho de ser un referente en cuanto a cobertura nacional, Adeslas ha sido la opción más elegida por los afiliados que se vieron obligados a cambiar de entidad, lo que ha propiciado que ya sean cerca de un millón de afiliados los que eligen Adeslas para gestionar su salud.

El Departamento 11 de Salud

Adeslas siempre ha apostado por la colaboración entre la iniciativa privada y las administraciones públicas como una buena alternativa para hacer frente a los retos de la sanidad del

futuro. El Modelo Alzira implica la gestión privada mediante concesión administrativa de un departamento de salud, una fórmula cuyo éxito está contrastado. Adeslas lidera desde hace una década la Unión Temporal de Empresas, que gestiona en el Departamento 11 de Salud de la Comunidad Valenciana: la atención primaria de la comarca y la asistencia especializada y gestión del Hospital Universitario de La Ribera.

Este centro se ha convertido en un paradigma para ésta y otras comunidades autónomas, incluso para otros países, de un modelo de colaboración público-privado que mejora la atención al ciudadano y la eficiencia en la gestión.

Asimismo, el Departamento de Salud de La Ribera mantiene una elevada actividad, siempre dentro de los parámetros de calidad y eficacia que requiere el ciudadano. En este sentido, durante 2009, los centros de Atención Primaria del Departamento de Salud han atendido más de 1,3 millones de consultas de medicina general y cerca de 270.000 consultas de pediatría, mientras que el Hospital Universitario de La Ribera ha llevado a cabo más de 20.000 intervenciones quirúrgicas y ha atendido cerca de 2.500 partos, al tiempo que ha realizado 4,7 millones de pruebas de laboratorio clínico, 19 mil sesiones de radioterapia y 21 mil pruebas de TAC.

Los pacientes del Hospital Universitario de La Ribera le han otorgado una valoración de 8,42 puntos sobre 10, según las últimas encuestas de satisfacción realizadas por la Conselleria de Sanidad en 2009. Esta puntuación ha supuesto un aumento de medio punto con respecto al año anterior.

En 2009, el Hospital Universitario de La Ribera ha recibido cuatro de los prestigiosos premios TOP 20, que concede la empresa de servicios de información sanitaria IASIST, encargada de realizar el estudio anual de los mejores centros hospitalarios de España. En concreto, el centro hospitalario ha recibido en 2009 un galardón en gestión hospitalaria global y en las áreas de Cirugía Digestiva y Sistema Nervioso, así como un premio a uno de los hospitales que más distinciones de este tipo han acumulado en diez años.