# 3

# Evolució de les societats del Grup

# Evolució del Grup(*)

**El 2009, el nombre de clients ha arribat als 3,4 milions d'assegurats. En total, 150.000 nous clients particulars i 8.600 nous clients empresa han dipositat la seva confiança en SegurCaixa Holding**

El 2009, malgrat les dificultats de l'economia i el menor creixement econòmic, el benefici de SegurCaixa Holding ha augmentat un 8,6%, fins a arribar als 209 milions d'euros. Aquesta evolució favorable ha permès consolidar un any més el creixement tant en clients particulars com en clients empresa, fins als 3,4 milions de clients. Un total de 150.000 nous clients particulars i 8.600 clients empresa s'han incorporat a la cartera de SegurCaixa Holding, la qual cosa representa un 5% i un 24% més que el 2008, respectivament.

**El volum de primes comercialitzades ha experimentat un increment del 55% i els recursos de clients han augmentat un 10% el 2009**

Així mateix, el volum de primes comercialitzades ha experimentat un increment del 55%, fins als 4.952 milions d'euros, i els recursos gestionats han augmentat un 10%, fins als 31.051 milions d'euros. Aquests resultats són conseqüència del dinamisme comercial tant en el negoci individual com en el de col·lectius i empreses.

De l'anàlisi per línies de negoci, se'n desprèn l'evolució positiva en tots els segments, tant d'estalvi com de risc.

En les assegurances d'estalvi, el volum de primes ha arribat als 2.541 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un 101% més que el 2008. Aquesta evolució positiva s'explica per l'amplitud i la qualitat de l'oferta de productes comercialitzats i també per la situació favorable en les corbes de tipus d'interès, amb tipus d'interès a llarg termini creixents, així com per una major propensió de les famílies a favor de l'estalvi com a conseqüència de l'actual crisi econòmica. Entre els productes que han experimentat un millor comportament, cal destacar-ne la Renda Vitalícia, anteriorment denominada Pensió Vitalícia Immediata (PVI), una assegurança de rendes que permet complementar la pensió pública de jubilació als clients individuals. Al llarg del 2009 s'ha comercialitzat un volum total de 1.417 milions en primes d'aquest producte, el més gran entre els productes d'estalvi del Grup. Així mateix, com a fruit dels múltiples processos de reestructuració empresarial que han suposat nombrosos processos de jubilacions i prejubilacions, les primes d'estalvi en el negoci de col·lectius i empreses han crescut de manera destacada, un 32% més respecte a l'any 2008.

| SEGURCAIXA HOLDING: PRINCIPALS MAGNITUDS<br>En milions d'euros | 2008 | 2009 | VAR. 08/09 |
|---|---|---|---|
| **Primes i Aportacions** | | | |
| Vida-Risc i Accidents | 397,1 | 417,1 | 5% |
| Llar | 147,5 | 166,1 | 13% |
| Salut | 29,0 | 37,1 | 28% |
| Autos | 48,3 | 88,0 | 82% |
| **Subtotal Risc (Individual + Empreses)** | **621,9** | **708,3** | **14%** |
| Assegurances de Vida-Estalvi | 1.263,4 | 2.541,4 | 101% |
| Plans de Pensions | 1.317,9 | 1.702,1 | 29% |
| **Subtotal Estalvi (Individual + Empreses)** | **2.581,3** | **4.243,5** | **64%** |
| **Total Risc i Estalvi (Individual + Empreses)** | **3.203,1** | **4.951,8** | **55%** |
| **RRGG** | | | |
| Assegurances de Vida | 16.156,7 | 17.231,5 | 7% |
| Altres Assegurances | 188,4 | 235,6 | 25% |
| Plans de Pensions i EPSV | 11.860,5 | 13.584,1 | 15% |
| **Total Rec. Gest. de Clients (Individual + Empreses)** | **28.205,5** | **31.051,2** | **10%** |
| **Nombre de Clients** | | | |
| Clients Individuals | 3.257.653 | 3.407.035 | 5% |
| Clients Empresa | 37.000 | 45.687 | 23% |
| **Resultat Net Consolidat SegurCaixa Holding** | **191,9** | **208,5** | **9%** |

**(*)** Les dades corresponen a les societats Vidacaixa i SegurCaixa a nivell individual o al consolidat de SegurCaixa Holding, en aquest darrer cas sota les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF). No s'inclouen dades d'Adeslas, tret del darrer apartat d'aquest capítol.

Pel que fa als plans de pensions, l'any 2009 SegurCaixa Holding ha estat el grup amb un creixement més gran del mercat, arribant a una quota del 15,58% –un 0,85% més que el 2008–, amb la qual cosa se situa segon en el rànquing del sector espanyol, amb un volum de recursos gestionats de 13.211 milions d'euros. Per rendibilitat, el 70% del patrimoni dels plans de pensions individuals i el 88% dels plans de pensions col·lectius s'han situat en el primer o en el segon quartil de rendibilitat. Per acabar, cal destacar que les aportacions brutes a plans de pensions al nostre país han caigut un 7% respecte a l'any 2008. Malgrat aquesta caiguda, el comportament de VidaCaixa ha estat just el contrari al del mercat, ja que el volum d'aportacions i traspassos a plans de pensions gestionats per la companyia ha crescut a una taxa del 7%, situant VidaCaixa com la gestora amb un creixement més gran del mercat el 2009.

En termes d'estalvi gestionat, SegurCaixa Holding ha reforçat el seu lideratge en el mercat de Previsió Social Complementària el 2009, ja que ha assolit una quota de mercat del 14%.

**En el negoci de l'estalvi el volum de primes i aportacions s'ha incrementat un 64% respecte el 2008**

**En el mercat de Previsió Social Complementària, SegurCaixa Holding ha reforçat el seu lideratge, ja que ha assolit una quota de mercat del 14%**

SEGURCAIXA HOLDING: LÍDERS EN PREVISIÓ SOCIAL COMPLEMENTÀRIA A ESPANYA

En milions d'euros

Font: ICEA i INVERCO i elaboració pròpia. No inclou EPSV, provisions d'altres assegurances ni provisions per prestacions, però sí CaixaVida.

**SegurCaixa Holding ha reforçat la seva posició en el segment de pimes i autònoms amb dues noves assegurances: SegurCaixa Auto Negoci i SegurCaixa Auto**

En les assegurances de risc cal destacar la positiva evolució del ram d'autos, amb més de 170.000 vehicles assegurats i un volum de 88 milions en primes, que ha suposat un increment del 82% respecte a l'any 2008. Transcorreguts dos anys des de l'entrada de SegurCaixa Holding en aquest segment, convertint-se així en la primera entitat bancasseguradora en el mercat espanyol amb una assegurança pròpia, el Grup ha ampliat la gamma de productes. Concretament amb el SegurCaixa Moto, el 2008, i amb el SegurCaixa Auto Negoci, el 2009, una assegurança per a furgonetes tant per a ús comercial com particular.

En el ram de salut, que inclou assegurances tant per a particulars com per a autònoms i empreses, el dinamisme de l'activitat comercial ha permès a VidaCaixa incrementar el volum de primes en un 28% respecte al 2008, superant així els 37 milions d'euros i arribant a la xifra de 140.000 assegurats. Per a particulars, l'oferta consta d'assegurances d'atenció sanitària i dental, i el 2009 ha mantingut un vigorós ritme de desenvolupament, amb un creixement interanual del 18%. Per al segment de pimes i autònoms s'ofereixen productes d'assistència sanitària i d'incapacitat laboral transitòria, dels quals el 2009 s'ha comercialitzat un volum de primes de 29 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un increment del 31% respecte a l'any 2008.

Aquest segment és una aposta de futur per a SegurCaixa Holding, que en productes de salut disposa d'una base de 100.000 clients, 20.000 més que el 2008. En el segment de grans empreses i corporacions, SegurCaixa Holding disposa des del 2008 d'un producte d'assistència sanitària amb exhaustives cobertures i que s'adapta a les necessitats d'aquest col·lectiu.

Respecte a les assegurances de vida-risc i accidents, el volum de primes ha arribat als 417 milions d'euros, un 5% més que el 2008, dels quals 242 milions corresponen a assegurances individuals i 175 milions a assegurances col·lectives. Pel que fa a les assegurances d'accidents individuals, s'ha arribat als 18 milions de primes, la qual cosa ha significat un 14% més que el 2008. En aquest segment cal destacar la comercialització de la nova assegurança d'accidents SegurCaixa Accidents, que s'ha comercialitzat a través del canal telefònic i que ha aconseguit arribar als 33.000 assegurats, dels quals el 66% s'han incorporat el 2009.

Dins d'aquest segment també cal destacar les assegurances dissenyades especialment per al col·lectiu de nous residents, al qual SegurCaixa Holding dedica una especial atenció. En aquest àmbit cal esmentar el SegurIngrés, amb 2 milions d'euros en primes i un creixement del 15%, i el SegurCaixa Repatriació, amb 5 milions d'euros en primes i un creixement del 4%. L'oferta d'assegurances d'accidents per a clients individuals es completa amb el SegurCaixa Protecció, abans denominat SegurCaixa Personal, del qual s'han comercialitzat 8 milions d'euros en primes el 2009.

Finalment, cal esmentar la positiva evolució de les assegurances de llar, les quals, malgrat la complexa situació del mercat immobiliari, han tingut una evolució positiva el 2009, amb un volum de primes de 166 milions d'euros i un increment del 13%, arribant a la xifra de 730.000 pòlisses d'immobles assegurats. El portafolis d'assegurances multiriscos s'ha vist completat el 2009 amb el llançament del SegurCaixa Negoci, adreçat especialment a locals comercials, despatxos i magatzems de petites i mitjanes empreses, i que facilita cobertura davant riscos amb més probabilitat d'ocurrència que poden afectar tant el contingut com el continent.

# VidaCaixa

Amb una quota de mercat del 14% i un volum de recursos gestionats de més de 30.000 milions d'euros, VidaCaixa és la companyia líder en el mercat de Previsió Social Complementària al nostre país, especialitzada en la comercialització i gestió d'assegurances de vida i plans de pensions, tant per al segment de clients individuals com col·lectius. Un any més, VidaCaixa ha consolidat la seva primera posició en el rànquing sectorial d'assegurances de vida en termes d'estalvi gestionat, amb una quota de mercat del 11,8%, i la segona posició en plans de pensions amb una quota de mercat del 15,6%.

A través de VidaCaixa Previsió Social, divisió especialitzada, VidaCaixa presta servei a 45.000 empreses, de les quals 724 són companyies multinacionals, 20 companyies de l'IBEX, 40.563 pimes i empresaris autònoms i 157 organismes públics. Aquestes magnituds situen VidaCaixa, un any més, també com a líder del mercat de Previsió Social Complementària al nostre país.

**VidaCaixa és la primera companyia en el rànquing d'assegurances de vida, amb una quota del 11,8%, i la segona en el ram de plans de pensions amb una quota del 15,6%**

EVOLUCIÓ DELS RECURSOS GESTIONATS DE VIDACAIXA

En milions d'euros

Provisions matemàtiques d'assegurances de vida — Drets consolidats sobre fons de pensions

Font: ICEA i INVERCO. No inclou EPSV, provisions d'altres assegurances ni provisions per prestacions.

Del total del patrimoni gestionat, el 41% correspon a plans de pensions, mentre que el 59% restant correspon a assegurances d'estalvi. VidaCaixa també comercialitza assegurances de vida-risc i salut per a clients individuals i col·lectius.

VIDACAIXA: PROVISIONS MATEMÀTIQUES D'ASSEGURANCES

En milers de milions d'euros

# Un excel·lent exercici en Plans de Pensions Individuals

**El 2009, VidaCaixa ha captat més de 1.200 milions d'euros en aportacions i traspassos a Plans de Pensions Individuals**

L'exercici 2009 ha estat extraordinari en la gestió i els resultats del negoci de plans de pensions individuals de VidaCaixa, la qual s'ha consolidat com la gestora amb un creixement més gran del mercat durant aquest any –més de 1.200 milions d'euros en aportacions i traspassos–, amb una quota de mercat en estalvi gestionat del 15,23% i un total de 8.095 milions d'euros gestionats, un 17% més. Tot això ha suposat l'ascens d'una posició en el rànquing sectorial fins a ocupar el segon lloc.

Entre els nous plans de pensions que s'han comercialitzat el 2009, cal destacar-ne el PlanCaixa Doble Opció, que garantia al client una revaloració del 25% de l'aportació amb venciment el 2021 i, a més, oferia la possibilitat de realitzar una imposició a termini fix d'un any en el dipòsit Doble Opció, amb un interès del 5% TAE per un import màxim igual al doble de l'import de l'aportació al pla, a cobrar per endavant en el moment de la contractació, o bé optar entre dos regals en funció de l'import traspassat al pla. A través del PlanCaixa Doble Opció s'ha aconseguit captar 380 milions d'euros.

En la consecució d'aquests resultats positius en els plans de pensions individuals ha estat clau el fet de disposar d'una àmplia oferta de plans de pensions que cobreixen les diverses necessitats dels clients en funció de la seva edat i nivell d'aversió al risc.

EVOLUCIÓ DE LA QUOTA DE MERCAT DE VIDACAIXA EN PLANS DE PENSIONS SISTEMA INDIVIDUAL

Font: INVERCO

També cal destacar l'eficiència de l'acció comercial dels canals de venda propis i de la xarxa de més de 5.000 oficines de "la Caixa", a través de les quals s'han implementat diverses campanyes comercials que han permès desestacionalitzar les aportacions. En aquesta línia, cal esmentar que VidaCaixa ha desenvolupat accions comercials de captació de traspassos des de plans d'altres entitats concedint el 2% o el 3% absolut, en funció del pla de destinació, calculat sobre l'import traspassat i abonat directament al compte corrent, com a incentiu comercial. Com a resultat d'aquestes accions, el ràtio d'entrades sobre sortides ha estat, un any més, molt positiu.

PLANS DE PENSIONS INDIVIDUALS: ASCENS D'UNA POSICIÓ DEL RÀNQUING

| | Quota | Variació | Rànquing |
|---|---|---|---|
| Competidor 1 | 16,51% | +0,1% | 1r |
| SegurCaixa Holding | 15,23% | +1,1% | 2n |
| Competidor 2 | 14,60% | -1,1% | 3r |

Així mateix, l'excel·lent gestió de les inversions, duta a terme per l'equip de professionals de VidaCaixa, ha suposat que al final de l'any 2009 el 70% del patrimoni total gestionat en plans de pensions individuals s'hagi situat entre el primer i el segon quartil de rendibilitat segons les dades d'Inverco.

Finalment cal destacar que, per a la seva màxima comoditat, els clients de VidaCaixa poden efectuar aportacions i traspassos a plans de pensions a través d'Internet. En aquest sentit, i a tall d'anècdota, l'última aportació es va dur a terme a través del servei Línia Oberta Web (LOWEB) el 31 de desembre a les 23.53 hores, per un import de 300 euros.

La combinació de tots aquests factors d'èxit ha permès servir d'una manera excel·lent un total de 914.514 partícips, amb un increment de més de 80.000 persones respecte a l'any 2008.

**El 2009, el 70% del patrimoni total gestionat en plans de pensions s'ha situat entre el primer i el segon quartil de rendibilitat**

# Assegurances de Vida-Estalvi Individuals

**En assegurances de vida-estalvi individuals, el volum total de primes s'ha incrementat un 142% respecte al 2008**

En el segment de les assegurances de vida-estalvi individuals, VidaCaixa ha aconseguit el 2009 un volum total de primes de 1.929 milions d'euros, una xifra que ha suposat un 142% més que el 2008, i 8.582 milions de recursos gestionats, amb un increment del 14% respecte al 2008. Aquest extraordinari desenvolupament ha estat degut a diversos factors. En primer lloc, la bona feina comercial i la qualitat en l'oferta de productes de VidaCaixa. A més, la favorable situació en les corbes de tipus d'interès, amb atractives diferències en la inversió a llarg termini enfront de la inversió a curt termini, juntament amb la major propensió de les famílies a l'estalvi derivada d'una situació de desacceleració econòmica, expliquen aquest gran desenvolupament.

Destaquen per damunt de la resta els bons resultats de la Renda Vitalícia, abans denominada Pensió Vitalícia Immediata, una assegurança de rendes per a clients individuals que permet complementar la pensió pública de jubilació i que ha aconseguit comercialitzar 1.417 milions d'euros en primes, de més de 95.000 clients, un 20% més que el 2008. El volum total d'estalvi dipositat en aquest producte supera els 4.300 milions d'euros.

També en l'àmbit de l'estalvi individual destaca la Llibreta Futur, que permet generar estalvi a favor d'un menor per a la realització de projectes futurs com el finançament de les despeses de la universitat o la compra d'un cotxe. Aquest producte acumula més de 650 milions d'euros en recursos gestionats i ha assolit la xifra de 198.742 clients el 2009.

Així mateix, cal esmentar el comportament positiu dels PIES, que, amb 94.983 clients el 2009, gairebé un 20% més que el 2008, acumulen un volum de 484 milions d'euros en recursos gestionats. Finalment, cal destacar els PPA (pla de previsió assegurat), una assegurança de vida que es beneficia de les mateixes condicions fiscals dels plans de pensions i amb la qual el client pot obtenir una rendibilitat assegurada, sigui quin sigui el termini escollit per a la inversió (entre 1 any i 30 anys). El 2009, el nombre de partícips amb PPA ha arribat a la xifra de 15.802 clients, amb un volum de recursos gestionats de 157 milions d'euros.

# Assegurances de Vida-Risc i Salut Individuals

En el segment de les assegurances de risc per a clients individuals, VidaCaixa comercialitza assegurances de vida-risc, vinculades o no a préstecs, i assegurances de salut.

Dins de l'àmbit de les assegurances de salut, VidaCaixa posa a disposició dels seus clients l'assegurança d'assistència sanitària VidaCaixa Salut, la qual es pot contractar en diverses modalitats en funció del règim de copagaments seleccionat, i també el VidaCaixa Salut Dental. El 2009, el nombre d'assegurats de VidaCaixa Salut ha arribat a les 26.587 persones i el VidaCaixa Salut Dental ha incrementat el nombre d'assegurats fins als 18.261, un 35% més que el 2008.

VidaCaixa també comercialitza productes en el segment de vida-risc individual. En aquest ram VidaCaixa disposa del Seviam, assegurança vinculada a crèdits personals i hipotecaris, i el Vida Familiar, que han estat contractats per 1.374.373 assegurats i acumulen un volum de 221 milions d'euros en primes, xifra que ha representat un 2% més respecte al 2008. Aquest comportament positiu s'ha aconseguit compensant el menor desenvolupament del Seviam, com a conseqüència de l'alentiment en el mercat immobiliari a Espanya, amb un desenvolupament més gran del Vida Familiar, l'assegurança de vida-risc tradicional no vinculada a préstecs.

VIDACAIXA: PRIMES D'ASSEGURANCES DE VIDA-RISC INDIVIDUAL

En milions d'euros

# VidaCaixa Previsió Social

**El 2009, VidaCaixa Previsió Social ha incrementat el seu volum de primes i ha aconseguit un 18% de quota de mercat, superant les 45.000 empreses clients**

VidaCaixa opera en el segment col·lectiu a través de la seva divisió especialitzada VidaCaixa Previsió Social, que s'ha convertit en la primera entitat del rànquing de previsió social complementària empresarial, amb un volum d'estalvi previsional gestionat de més de 13.600 milions d'euros, la qual cosa suposa una quota del 18%.

L'extensa cartera de clients de VidaCaixa Previsió Social supera les 45.000 empreses, amb un creixement del 24% respecte a l'exercici anterior, i consta de 20 companyies que formen part de l'IBEX-35, 734 companyies multinacionals, 157 organismes públics i, la resta, pimes i autònoms.

VIDACAIXA PREVISIÓ SOCIAL: LÍDERS EN PREVISIÓ SOCIAL COMPLEMENTÀRIA EMPRESARIAL A ESPANYA

En milions d'euros

Font: ICEA i INVERCO i elaboració pròpia. No inclou EPSV, provisions d'altres assegurances ni provisions per prestacions.

El negoci de VidaCaixa Previsió Social es canalitza a través de diferents canals de distribució que coexisteixen per donar el millor servei i difondre el coneixement sobre la previsió social empresarial entre el públic objectiu de grans empreses i corporacions. En aquest sentit, el 2009 s'ha potenciat la multicanalitat ajustant l'estructura organitzativa als hàbits de compra dels clients corporatius i flexibilitzant la relació amb tots els partícips en el procés negociador, transmetent així la capacitat d'adaptació a tot l'equip de gestió del negoci corporatiu. Els canals per a la comercialització dels productes de VidaCaixa Previsió Social són: l'àmplia i extensa xarxa de consultors i mediadors, conformada per firmes de gran prestigi i experiència en el mercat de la Previsió Social Empresarial; l'ampli equip professional format per empleats integrats en el Grup; la xarxa de gestors comercials AgenCaixa, i, per acabar, la xarxa configurada per més de 5.000 oficines de "la Caixa" presents en tot el territori nacional. L'organització de l'activitat es gestiona des de cinc unitats de negoci, la qual cosa permet donar cobertura a les necessitats en matèria de previsió als clients corporatius a qualsevol regió del país.

Així mateix, cal destacar que al llarg del 2009 s'ha començat a estructurar l'atenció integral mitjançant polítiques comunes amb "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa i Banca d'Empreses que millorin la penetració en el mercat i els resultats.

| VIDACAIXA PREVISIÓ SOCIAL: LA PREVISIÓ EMPRESARIAL EN GRANS XIFRES<br>En milions d'euros | 2008 | 2009 | VAR. 08/09 |
|---|---|---|---|
| Primes de risc | 179 | 204 | 14% |
| Primes i aportacions d'estalvi | 720 | 1.142 | 59% |
| **Total primes i aportacions** | **899** | **1.346** | **50%** |
| Assegurances de vida col·lectives | 8.604 | 8.650 | 1% |
| Plans de pensions d'ocupació i associat | 4.608 | 5.649 | 23% |
| **Total recursos gestionats** | **13.212** | **14.299** | **8%** |

En un mercat decreixent en estalvi i risc col·lectius, VidaCaixa Previsió Social ha comercialitzat primes i aportacions per un valor de 1.346 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un important creixement del 50% respecte a l'any 2008. Les assegurances de vida-risc, accidents i salut, amb 204 milions d'euros, han crescut un 14%, el mateix nivell al qual ho van fer el 2008, mentre que les primes d'assegurances de vida-estalvi i les aportacions a plans de pensions col·lectius han arribat als 1.142 milions d'euros, amb un creixement del 59% respecte a l'any anterior.

En l'àmbit de risc, aquest bon comportament s'explica pel disseny a mida que s'ha realitzat en els productes amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats específiques de cada segment, la qualitat de servei i el reconeixement percebut per part dels canals mediadors.

En l'àmbit de les assegurances d'estalvi col·lectives, el gran desenvolupament de l'exercici ha estat impulsat per l'elevat nombre d'operacions de jubilació i prejubilació ateses.

VIDA-RISC EMPRESES: EVOLUCIÓ DE LA QUOTA DE MERCAT DE VIDACAIXA PREVISIÓ SOCIAL

Font: ICEA

**En els darrers tres anys s'han captat 12 plans d'ocupació de la competència i no se n'ha perdut cap**

Respecte als plans de pensions i EPSV d'ocupació i associats es gestiona un volum total de més de 5.600 milions d'euros, amb un creixement del 23% respecte a l'any 2008. Aquest creixement s'ha basat tant en el manteniment de la cartera de clients en els últims tres anys com en la captació de nous plans de la competència. A tall il·lustratiu, en els darrers tres anys VidaCaixa Previsió Social ha captat 12 plans de pensions procedents de la competència i no n'ha perdut cap.

De cara al 2010, s'està treballant en la definició de nous productes adreçats als diversos col·lectius d'empreses i corporacions, com per exemple el desenvolupament de noves gammes de productes patrimonials per a empreses. Així mateix es preveu potenciar el canal mediador, oferint productes de previsió social de "marca blanca" per a pimes.

## Pimes i autònoms: una aposta estratègica per al Grup

L'aposta estratègica de SegurCaixa Holding a través de VidaCaixa Previsió Social pel segment de pimes i autònoms s'ha mantingut i reforçat el 2009. L'oferta per a aquest segment consta d'assegurances de vida, accidents, salut, convenis, plans de pensions i, des del mes d'octubre del 2009, de furgonetes i locals comercials, nous productes l'evolució dels quals es detalla en el capítol següent. Amb aquests dos llançaments s'amplia la gamma de productes per cobrir les necessitats d'assegurament i previsió d'aquest segment clau i estratègic per al desenvolupament del Grup en el futur.

Més de 77.043 clients, 19.000 més que el 2008, han dipositat la seva confiança en l'assegurança d'assistència sanitària VidaCaixa Salut PIMES, que permet accedir a un quadre mèdic compost per més de 33.000 professionals de més de 300 centres mèdics concertats, sense copagament i amb cobertura d'assistència dental a un preu competitiu.

Així mateix, 36.227 autònoms, 4.000 més que el 2008, han contractat l'assegurança VidaCaixa Previsió Professional, que garanteix la tranquil·litat de disposar d'una indemnització diària fixada en el moment de la contractació, en cas de baixa laboral per malaltia o accident.

Cal esmentar a més l'assegurança VidaCaixa Convenis, que permet a les empreses i empresaris amb empleats subjectes a convenis col·lectius fer front a les obligacions que se'n deriven de manera senzilla i eficaç. En aquest sentit, 9.836 assegurats, amb un increment de 1.278 respecte a l'any 2008, tenen contractat aquest producte. Finalment, VidaCaixa Previsió Social disposa dels Plans de Pensions de Promoció Conjunta amb 12.533 partícips, 2.367 més que el 2008, de l'assegurança Accidents Col·lectiu, que acumula un total de 79.796 assegurats, i de l'assegurança Vida Col·lectiu amb 13.315 assegurats.

De cara al 2010 es preveuen millores en productes existents, com per exemple el VidaCaixa Salut Reembors per a pimes.

**El 2009, 19.000 clients més han dipositat la seva confiança en les assegurances d'assistència sanitària de SegurCaixa Holding**

# SegurCaixa

**El volum de primes de SegurCaixa el 2009 ha crescut un 28%, fins als 282 milions d'euros**

SegurCaixa és la companyia especialitzada en assegurances de no-vida del Grup SegurCaixa Holding i concentra la comercialització d'assegurances dels rams de llar, accidents i, des del 2007, automòbil.

L'activitat de SegurCaixa ha experimentat una evolució molt positiva el 2009. El volum de primes ha crescut un 28%, fins als 282 milions d'euros, i també s'ha incrementat el nombre de clients gairebé un 10%, fins als 935.216 assegurats. En el tercer trimestre del 2009 es va ampliar el portafolis de productes per al segment de pimes i autònoms amb el llançament de dues noves assegurances, el SegurCaixa Negoci i el SegurCaixa Auto Negoci, que han tingut una gran acceptació i han aportat una mitjana de 150 noves pòlisses al dia.

## SegurCaixa Auto

SegurCaixa Holding va entrar en el negoci de l'assegurança de l'automòbil el 2007. Des del llançament en aquest any de SegurCaixa Auto, el creixement experimentat en el volum de primes del ram ha estat exponencial, en línia amb el Pla de Negoci.

SegurCaixa Auto ha contribuït al posicionament de SegurCaixa Holding com a entitat d'assegurament de referència en la cobertura integral de tots els àmbits de previsió de les famílies. Entre els aspectes diferencials que ofereix SegurCaixa Auto, cal destacar-ne: la reparació i/o substitució d'accessoris opcionals inclosos pel fabricant, la possibilitat de pagament mensual de la pòlissa i el nivell de servei que es presta a través de la plataforma multicanal conformada per les oficines de "la Caixa", el servei telefònic d'assistència i Internet.

## SegurCaixa Moto

SegurCaixa disposa d'una assegurança per a motocicletes des del 2008 amb la qual complementa l'oferta d'assegurances de vehicles per a clients individuals. L'assegurança s'ofereix a través de tres modalitats de contracte: tercers, tercers amb robatori i incendi i tot risc amb franquícia (les dues últimes per a motos noves).

CANALS DE DISTRIBUCIÓ DE SEGURCAIXA AUTO I SEGURCAIXA MOTO 2009

## SegurCaixa Auto Negoci

El 2009, SegurCaixa ha reforçat la seva presència en el ram amb el llançament del nou SegurCaixa Auto Negoci, que permet assegurar furgonetes de fins a 3.500 kg de pes, tant d'ús particular com professional. Entre les cobertures diferencials que ofereix SegurCaixa Auto Negoci, cal destacar que el valor d'indemnització en cas de sinistre total per a vehicles de menys de 2 anys d'antiguitat és del 100% del vehicle nou, i en vehicles de més de 2 anys d'antiguitat el 100% del valor de mercat real del vehicle. També facilita la lliure elecció del taller, incloent-hi el mateix concessionari de la marca, així com la inclusió d'accessoris de sèrie i opcionals fins a 1.500 euros, assistència en viatge i la gestió de multes.

Amb aquest nou producte, SegurCaixa Holding dóna resposta a les necessitats del segment estratègic de pimes i autònoms i es converteix en la primera entitat bancasseguradora del mercat espanyol que comercialitza una assegurança d'automòbil, de motocicletes i de furgonetes pròpia.

**Per a SegurCaixa és una prioritat oferir el millor servei als clients que han patit un sinistre i els índexs de qualitat avalen aquesta gestió**

Els positius resultats aconseguits en el ram d'autos en aquests dos anys s'expliquen per la qualitat del producte, l'excel·lència en el servei prestat i la dinàmica acció comercial de la Xarxa. Tot això ha contribuït al fet que més de 170.000 vehicles estiguin assegurats a través dels productes d'aquest ram de SegurCaixa.

El volum de primes en el ram d'assegurances d'autos de SegurCaixa Holding ha arribat als 88 milions d'euros, un 82% més que el 2008. Així mateix, s'han dut a terme més de 89.000 serveis de: assistència en viatge, gestió de multes, o assessoria mecànica, jurídica o mèdica.

SegurCaixa Auto SegurCaixa Moto SC Auto Negoci

## SegurCaixa Llar

SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus clients una àmplia i variada oferta d'assegurances en el ram de multiriscos de la llar. El producte estrella és el SegurCaixa Llar, amb àmplies cobertures i un alt nivell de satisfacció entre els seus clients. La gamma d'assegurances es completa amb el SegurCrèdit, que assegura únicament el continent de l'immoble, i amb altres assegurances per a immobles, assegurances de construcció i decennals.

El 2009, l'assegurança de multiriscos de la llar de SegurCaixa ha donat cobertura a més de 730.000 llars. Pel que fa al nombre de sinistres declarat el 2009, s'ha produït un increment del 22% respecte a l'any 2008. Aquest increment de la sinistralitat va ser degut en gran part al fenomen meteorològic Klaus, que va afectar durant tres dies de gener amb ratxes huracanades tota la zona nord i est de la península.

Per a SegurCaixa, la prioritat és atendre els clients que han patit algun sinistre i oferir-los el millor servei per aconseguir la seva satisfacció. Segons l'última enquesta a clients amb sinistre efectuada per ICEA, els índexs de satisfacció aconseguits el 2009 per SegurCaixa Llar mostren un nivell del 95%, per damunt de la mitjana del mercat, que se situa en el 87%, i del total d'entitats bancasseguradores, que arriben al 85%.

SEGURCAIXA LLAR: SINISTRES GESTIONATS

SEGURCAIXA LLAR: PRINCIPALS CAUSES DE SINISTRE 2009

## SegurCaixa Negoci

**SegurCaixa Negoci és l'aposta d'assegurances multiriscos per a pimes, que ofereix cobertures davant possibles danys produïts per sinistres que poden afectar el continent de locals, despatxos i dependències d'empreses, així com instal·lacions fixes d'aigua, gas, electricitat, telefonia o similars**

SegurCaixa Negoci és un nou producte d'assegurament per a pimes llançat el tercer trimestre del 2009, que ofereix cobertures davant possibles danys produïts per sinistres molt habituals que poden afectar el continent dels locals comercials, despatxos o magatzems utilitzats per les empreses i negocis clients del producte, així com instal·lacions fixes d'aigua, gas, electricitat, telefonia o similars que hi hagi en aquestes ubicacions. Així mateix, assegura també els sinistres que afecten el contingut dels immobles, com pot ser el mobiliari, la maquinària o les primeres matèries.

SegurCaixa Negoci ofereix cobertures diferencials respecte a la competència, com un servei d'assistència telefònica i *on-line* per solucionar problemes informàtics, un servei de còpia de seguretat remota i la recuperació de dades dels ordinadors, en cas de pèrdua d'informació.

## Assegurances d'Accidents

**El volum de negoci en primes en el ram d'accidents s'ha incrementat un 14% respecte al 2008, fins als 18 milions d'euros**

Amb un volum de primes total de 18 milions d'euros el 2009, un 14% més que en l'exercici 2008, el portafolis d'assegurances d'accidents de SegurCaixa consta de diversos productes.

SegurCaixa Accidents és un producte que s'ha dissenyat per a la seva contractació a través del canal telefònic, i ha gaudit d'una gran acceptació gràcies a les àmplies cobertures i l'excel·lent relació qualitat-preu que ofereix. El 2009 ha acumulat un total de 33.747 clients, dels quals 22.885 han contractat el producte aquest mateix any.

SegurCaixa Protecció és l'assegurança tradicional de la línia d'accidents i destaca per la facilitat i flexibilitat amb què es presenta al client. Concretament, la seva contractació no requereix cap revisió mèdica prèvia i ofereix un capital en cas de mort o invalidesa absoluta i permanent de l'assegurat per causa d'accident. La seva accessibilitat i les seves prestacions li han valgut la confiança de 59.356 clients.

El segment de nous residents ha centrat gran part dels esforços del Grup per dissenyar i definir productes que s'adaptin a les seves necessitats, àmbit en el qual es troben SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés, assegurances d'accidents especialment creades per a aquest col·lectiu. El primer dóna cobertura a aquells nous residents que busquen una garantia de repatriació al seu país d'origen en cas de defunció a qualsevol país de la Unió Europea, amb cobertura de les despeses de desplaçament d'un acompanyant. Durant el 2009, el nombre d'assegurats en aquest producte va arribar als 71.948 clients.

L'oferta d'assegurances d'accidents adreçada a nous residents es completa amb el SegurIngrés, llançat el 2005 i que al tancament de l'exercici ja cobria 17.650 clients. Aquesta assegurança, que es pot contractar des de 7 euros al mes, no requereix cap prova mèdica i ha mostrat un creixement constant any rere any des del seu llançament. A través de SegurIngrés, en cas de mort, els beneficiaris de l'assegurat cobraran un capital de 6.000 euros i una renda mensual periòdica durant 5 anys, el capital de la qual depèn de la prima pagada, i que pot ser de 600, 1.000 o 2.000 euros.

SEGURCAIXA REPATRIACIÓ: NOMBRE DE REPATRIACIONS GESTIONADES

PRINCIPALS ÀREES DE DESTINACIÓ - Destinacions de repatriació

# AgenCaixa

**El pla de formació d'AgenCaixa disposa des de l'any 2006 del certificat oficial per part de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que l'equipara a un títol de postgrau**

L'assessorament i el servei al client és clau per a la comercialització de les assegurances i els plans de pensions que SegurCaixa Holding ofereix. A fi d'optimitzar la venda d'assegurances i de productes de previsió social i millorar la relació amb els seus clients, SegurCaixa Holding compta amb AgenCaixa, la societat que integra la xarxa d'assessors especialistes. La plantilla d'AgenCaixa la conformen un total de 419 assessors i delegats comercials, repartits arreu del país.

Els professionals d'AgenCaixa aporten un coneixement tècnic i ofereixen assessorament i gestió a les demandes dels clients sobre productes d'assegurament i protecció. Àrea clau en l'estratègia comercial de la societat, els agents comercials d'AgenCaixa, tanmateix, també actuen com a transmissors de les valoracions i opinions en relació amb els productes i serveis que el Grup comercialitza.

La informació que ells tenen és clau per desenvolupar noves vies de millora dels productes, detectar noves necessitats per cobrir i adaptar els productes i serveis a les expectatives i preferències dels clients. En reconeixement a la qualitat dels programes de formació que s'imparteixen a tots els agents d'AgenCaixa, el Pla de Formació llançat el 2003 disposa des de l'any 2006 del certificat oficial per part de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que l'equipara a un títol de postgrau. De llavors ençà, aquest pla es coneix oficialment com a Pla de Formació de Tècnic Comercial en Assegurances.

AGENCAIXA, DISTRIBUCIÓ DE LES VENDES PER TIPUS DE PRODUCTE

# Adeslas

L'octubre del 2009, es va informar de l'acord d'adquisició d'Adeslas per part de SegurCaixa, companyia per als rams de no-vida de SegurCaixa Holding, reforçant així el lideratge del Grup en el sector assegurador espanyol.

Adeslas és la companyia líder del sector sanitari privat a Espanya des de fa nou anys, gràcies a la confiança de més de tres milions d'assegurats. Adeslas ofereix als seus clients la xarxa assistencial més àmplia del mercat a través d'un quadre mèdic format per més de 33.000 professionals sanitaris i 1.100 hospitals o centres d'assistència, amb un dispositiu propi compost per 31 centres mèdics, 66 clíniques dentals i un grup hospitalari de 10 centres, que són tots ells referents en les seves àrees d'influència. Adeslas és pionera en la col·laboració amb el Sistema Nacional de Salut, a través dels convenis amb les Mutualitats de l'Estat i en la qual destaca el Departament núm. 11 de Salut de la Comunitat Valenciana, que inclou l'atenció primària de la comarca i l'assistència especialitzada i la gestió de l'Hospital Universitari de la Ribera.

Adeslas disposa per als seus clients de l'oferta asseguradora més completa i flexible del mercat, a fi que cada persona pagui per la cobertura que necessita. Aquest fet, juntament amb la forta provisió de serveis sorgida en els darrers anys, amb la posada en marxa de la principal xarxa pròpia a tots els nivells assistencials –centres ambulatoris, dentals i hospitalaris–, converteix Adeslas en proveïdor sanitari integral, la qual cosa permet garantir productes d'alta qualitat a preus accessibles als seus assegurats.

Pel que fa a resultats, durant l'any 2009 va registrar un augment del 8% en les seves primes, que van arribar a un volum total de prop de 1.300 milions d'euros. Aquest creixement va ser superior a la mitjana del ram d'assegurances de salut, que es va situar en el 5%. Per quota de mercat, Adeslas va guanyar 0,64 punts percentuals respecte al 2008 i referma el seu lideratge fins a arribar al 21,05%. Amb aquestes dades, Adeslas continua situant-se al capdamunt del rànquing de companyies d'assegurances de salut.

Amb relació a la cartera de clients, en total són prop de 3.300.000 els assegurats que confien en Adeslas per gestionar la seva salut, un 5% més que en l'exercici anterior. D'aquestes, gairebé dos milions corresponen a assistència sanitària i prop de 800.000 a assistència dental. Adeslas ofereix als seus assegurats una oferta que combina productes d'assistència sanitària i dental i que permet al client triar des d'una assegurança bàsica ambulatòria i més econòmica fins a productes amb cobertures completes de quadre mèdic o reembors de despeses, sense oblidar l'interès específic de l'assistència dental.

**Adeslas és la companyia líder del sector sanitari privat a Espanya, des de fa ja nou anys, amb una quota de mercat del 21,05%**

QUOTA DE MERCAT D'ADESLAS

## Assistència Sanitària

Concretament en assistència sanitària, Adeslas posa a disposició dels seus assegurats dues modalitats de cobertura sanitària, que permeten la lliure elecció dins d'un ampli quadre mèdic concertat que inclou els millors professionals en cada especialitat i els principals centres mèdics i hospitals privats de referència:

- Cobertura ambulatòria: és una modalitat d'assegurances d'assistència sanitària que permet un còmode i ràpid accés directe a consultes de medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic. Adeslas Joven i Adeslas Primera.

- Cobertura integral: són assegurances de salut que inclouen àmplies cobertures tant en medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic, com en urgències i hospitalització. Adeslas Completa, Adeslas Vital i Adeslas Familia (novetat).

La companyia també ofereix una àmplia gamma d'assegurances de reembors que permet a l'assegurat el lliure accés a la prestació sanitària privada d'especialistes i centres hospitalaris a qualsevol lloc del món a través del reembors de les despeses. Aquests productes són Adeslas Extra (amb límits de 150.000, 210.000, 250.000 i un milió d'euros) i Salud Libre.

Però, a més, els clients d'Adeslas poden completar les seves pòlisses d'assistència sanitària de cobertura integral amb la contractació d'una sèrie de mòduls, com són Plus Ginecologia i Pediatria (novetat), el mòdul d'accés a la Clínica Universitària de Navarra, juntament amb el Subsidi per Hospitalització, i, opcionalment, la Indemnització per Intervenció Quirúrgica, a qualsevol lloc del món.

Per a les pimes, Adeslas ofereix les assegurances Adeslas Pymes: Adeslas Pyme Completa, Adeslas Pyme Primera i Adeslas Pyme Extra, assegurances exclusives que disposen d'una cobertura sanitària i dental específicament pensada per als seus empleats i familiars. Ofereix múltiples possibilitats que van des de la cobertura ambulatòria, completa i fins i tot reembors de despeses amb lliure elecció d'especialista i centre hospitalari a qualsevol part del món. Per complementar les seves pòlisses, el 2009 s'ha llançat el nou mòdul Plus Prestació Econòmica per Incapacitat Temporal (novetat), un nou producte d'incapacitat temporal amb capitals de 10, 25 o 50 euros que poden contractar els assegurats autònoms que tinguin contractada qualsevol de les modalitats disponibles del producte Adeslas Pymes. Aquest nou mòdul gaudeix de dos importants avantatges: el primer és que es cobra directament l'import definit en barem per a cada patologia, independentment del temps que l'assegurat estigui de baixa; i el segon és que no s'apliquen franquícies a l'hora de sol·licitar el pagament de la prestació.

D'altra banda, els treballadors autònoms disposen d'Adeslas Profesional, un producte exclusiu que inclou, a més de la cobertura d'assistència sanitària, Indemnització Diària per Incapacitat Temporal i una assegurança d'Accidents addicional.

Tant els autònoms com les pimes i els seus empleats es beneficien d'importants avantatges fiscals per la contractació de les assegurances d'Adeslas. Les empreses poden deduir en l'Impost de Societats les despeses de les primes abonades. Els empleats, per la seva banda, compten que els ingressos relatius a la seva assegurança mèdica no constitueixen retribució en espècie, per la qual cosa no tributen fiscalment, situant-se el límit en 500 euros per assegurat i any.

L'assegurança de salut d'Adeslas Pymes es converteix també en un producte amb avantatges laborals, ja que està considerat com una potent eina de fidelització i de millora de la satisfacció dels empleats.

Finalment, un altre dels sectors que ha evolucionat més en els darrers anys ha estat el de les assegurances per a grans empreses. El motiu és que tant els seus directius com els empleats consideren la sanitat privada com la retribució en espècie més ben valorada. A més, es redueixen els costos laborals i s'escurcen els períodes de baixa per malaltia, gràcies al fet que es facilita el ràpid accés als serveis mèdics, sense retards ni llistes d'espera, i també es redueix la pèrdua d'hores per permisos per acudir a citacions.

A través del seu Servei Empreses, Adeslas estudia cada cas de manera individual per tal de crear solucions diferenciades i completament adaptades a les seves necessitats específiques i reals. El 2009 s'han aconseguit les 6.000 pòlisses col·lectives, que donen cobertura a un milió d'assegurats.

**Autònoms i Pimes es beneficien d'importants avantatges fiscals per la contractació de les assegurances d'Adeslas**

## Assistència Dental

**En el segment d'assistència dental, més de 800.000 assegurats han dipositat la seva confiança en Adeslas**

En el segment d'assistència dental, Adeslas també és la companyia més escollida del mercat, amb més de 800.000 assegurats, un 19% més que el 2008, als quals ofereix la xarxa pròpia de Clíniques Dentals Adeslas i un quadre mèdic format per 1.000 odontòlegs concertats. Es tracta d'una assegurança que ajuda a avançar-se als problemes que puguin sorgir amb relació a la seva salut bucodental en qualsevol moment, i que permet mantenir sempre la boca sana.

Les assegurances d'Adeslas ofereixen molts serveis sense cost addicional (urgències, radiografies, neteges de boca, etc.) i altres tractaments dentals amb un estalvi superior al 30 per cent del que costaria sense ser assegurat a la xarxa de clíniques dentals d'Adeslas.

La xarxa de Clíniques Dentals Adeslas està formada per 66 centres arreu d'Espanya i disposa de totes les especialitats d'odontologia i de cirurgia maxil·lofacial: odontologia general, ortodòncia, odontopediatria, endodòncia, higiene dental, estètica dental, cirurgia oral, radiologia, implantologia, periodòncia i ATM (Articulació Temporomandibular), així com la millor tecnologia per realitzar els tractaments més avançats, com emblanquinament per làser, injeccions sense agulla o tractaments d'última generació per a la ràpida regeneració dels teixits, entre d'altres.

Les Clíniques Dentals Adeslas disposen del Certificat de Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001 per a la prestació integral de serveis odontològics a pacients, incloent-hi els processos estratègics, operatius i de suport necessaris per garantir el millor servei al client. A més, pensant en el client per damunt de tot, les Clíniques Dentals Adeslas tenen un ampli horari d'obertura.

## Grup hospitalari

**El grup hospitalari d'Adeslas consta de 10 hospitals, amb 1.000 llits i prop de 60 quiròfans**

El grup hospitalari Adeslas és una de les tres unitats de negoci de la companyia, juntament amb l'àrea asseguradora i l'activitat de col·laboració amb la sanitat pública. És un dels principals grups hospitalaris privats del país, amb 190 milions d'euros d'ingressos el 2009 i prop de 2.200 empleats.

El grup està format per 10 hospitals propis distribuïts per tot Espanya, amb més de 1.000 llits i prop de 60 quiròfans. Constitueixen a hores d'ara un referent en les seves àrees d'influència, tant pel seu prestigi històric com pel del seu personal medicosanitari. En total, durant l'any 2009 els hospitals del grup han atès prop d'1.600.000 pacients, tant clients d'Adeslas com d'altres companyies aseguradores, pacients privats, mútues d'accidents de treball i pacients derivats dels acords de col·laboració amb el Sistema Nacional de Salut.

El grup inverteix aproximadament el 10% de la seva facturació anual en la renovació dels seus equips i en l'adquisició de tecnologia punta, la qual cosa posiciona els seus centres en l'avantguarda de la sanitat privada a les seves zones d'influència.

El 2009 s'ha efectuat una important inversió encaminada a sistematitzar els processos. Tasques com ara registres d'actuacions i activitats

corresponents a infermeria i personal mèdic estan sistematitzades en tots els hospitals del grup. Això implica una millora en la rapidesa i la qualitat del servei que s'ofereix als clients.

També s'han creat dos comitès mèdics en cadascun dels hospitals del grup: el Comitè d'Infeccions Hospitalàries i el Comitè de Documentació Clínica i Arxiu.

El primer s'ocupa de l'estudi, anàlisi i prevenció de les infeccions nosocomials, política d'antibiòtics i elaboració de plans d'acció sobre el particular. I el segon, el Comitè de Documentació Clínica i Arxiu, estableix els criteris estratègics i operatius necessaris perquè cada hospital disposi de la correcta informació clínica per a la gestió de les seves activitats assistencials. A més, s'encarrega del compliment estricte de la legislació referent a l'autonomia del pacient i els drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Per acabar, a l'abril del 2009 va arribar a un acord amb Philips per incorporar la tecnologia més avançada al sistema d'enllumenat de tot el grup hospitalari. Això ha permès que cada hospital d'Adeslas contribueixi amb un estalvi mitjà de 120 tones de $CO_2$ i de 15.000 euros en costos d'energia a l'any.

**Dispositiu sanitari propi Adeslas** (inclou obertures fins a juny 2010)

**Alacant** Hospital Perpetuo Socorro
**Almeria** Hospital Virgen del Mar
**Granada** Hospital Nuestra Señora de la Salud
**Las Palmas** Hospital Santa Catalina
**Lleida** Hospital Montserrat
**Madrid** Hospital Nuestra Señora de América
**Màlaga** Hospital Parque San Antonio
**Tenerife** Hospital Santa Cruz
**Vigo** Hospital Nuestra Señora de Fátima
**Vitòria** Hospital San José
**Alzira** Hospital Universitari de la Ribera

# Col·laboració amb la sanitat pública

Tot i que el Sistema Nacional de Salut (SNS) es basa habitualment en l'ús de recursos sanitaris públics, amb el temps s'han anat descobrint aportacions de la iniciativa privada que, a més de millorar l'eficiència del sistema, aconsegueixen alts nivells de qualitat en les prestacions i la conseqüent satisfacció dels usuaris. En aquest sentit, Adeslas ha apostat sempre per la introducció de models equilibrats de col·laboració publicoprivada, participant en els que avui més destaquen: aquests són la col·laboració a través de les mutualitats de l'Estat i la gestió del Departament 11 de Salut de la Generalitat Valenciana, el que es coneix com a Model Alzira.

## Col·laboració amb les mutualitats de l'Estat

El de més llarga tradició és el que des de fa més de 40 anys desenvolupen les mutualitats dels funcionaris de l'Estat: la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU). Els seus afiliats sumen un col·lectiu de 2,3 milions de persones que, d'acord amb les normes aplicables, cada any pot optar per la cobertura de la sanitat pública o la d'alguna de les entitats d'assegurança concertades per la seva mutualitat, mantenint la preferència per aquestes entitats al voltant del 85%. Adeslas va subscriure des del primer moment els concerts d'aquestes mutualitats, i és l'entitat amb una quota d'assegurats més gran en cadascuna d'elles.

El 2010 han entrat en vigor nous convenis, amb la circumstància que alguns operadors que tradicionalment oferien assistència a aquests col·lectius, han decidit no continuar. Gràcies a la qualitat dels seus catàlegs de serveis, i al fet de ser un referent pel que fa a la cobertura nacional, Adeslas ha sigut l'opció més escollida pels afiliats que es van veure obligats a canviar d'entitat, fet que ha propiciat que ja siguin prop d'un milió d'afiliats els que escullin Adeslas per gestionar la seva salut.

## El Departament 11 de Salut

Adeslas sempre ha apostat per la col·laboració entre la iniciativa privada i les administracions públiques com una bona alternativa per fer front als reptes de la sanitat del futur. El Model Alzira implica la gestió privada mitjançant concessió administrativa d'un departament de salut, una fórmula d'èxit contrastat. Adeslas lidera des de fa una dècada la Unió Temporal d'Empreses, que gestiona al Departament 11 de Salut de la Comunitat Valenciana: l'atenció primària de la comarca i l'assistència especialitzada i la gestió de l'Hospital Universitari de la Ribera.

Aquest centre s'ha convertit en un paradigma per a aquesta i altres comunitats autònomes, fins i tot per a altres països, d'un model de col·laboració publicoprivat que millora l'atenció al ciutadà i l'eficiència en la gestió.

Així mateix, el Departament de Salut de la Ribera manté una elevada activitat, sempre dins dels paràmetres de qualitat i eficàcia que requereix el ciutadà. En aquest sentit, durant el 2009, els centres d'Atenció Primària del Departament de Salut han atès més d'1,3 milions de consultes de medicina general i prop de 270.000 consultes de pediatria, mentre que l'Hospital Universitari de la Ribera ha dut a terme més de 20.000 intervencions quirúrgiques i ha atès prop de 2.500 parts, alhora que ha realitzat 4,7 milions de proves de laboratori clínic, 19 mil sessions de radioteràpia i 21 mil proves de TAC.

Els pacients de l'Hospital Universitari de la Ribera li han atorgat una valoració de 8,42 punts sobre 10, segons les últimes enquestes de satisfacció efectuades per la Conselleria de Sanitat el 2009. Aquesta puntuació ha suposat un augment de mig punt respecte a l'any anterior.

El 2009, l'Hospital Universitari de la Ribera ha rebut quatre dels prestigiosos premis TOP 20, que concedeix l'empresa de serveis d'informació sanitària IASIST, encarregada de realitzar l'estudi anual dels millors centres hospitalaris d'Espanya. Concretament, el centre hospitalari ha rebut el 2009 un guardó en gestió hospitalària global i en les àrees de Cirurgia Digestiva i Sistema Nerviós, així com un premi a un dels hospitals que més distincions d'aquest tipus han acumulat en deu anys.